

De fractie van de Socialistische Partij 's-Hertogenbosch  
Meldpunt Stop Werken Zonder Loon  
Bosch Meldpunt Uitkeringen  
FNV Uitkeringsgerechtigden

Uw brief van :  
Uw kenmerk :  
Afdeling : **Weener XL**  
Zaaknummer :  
Datum : **28 september 2016**  
Onderwerp : **Bosch Zwartboek Participatiewet SP**

Geachte fractieleden, FNV uitkeringsgerechtigden, Meldpunt Stop Werken Zonder Loon en Bosch Meldpunt Uitkeringen,

Op 12 juli 2016 heeft de SP 's-Hertogenbosch samen met het Meldpunt Stop Werken Zonder Loon, Bosch Meldpunt Uitkeringen en FNV Uitkeringsgerechtigden het 'Bosch zwartboek Participatiewet' aangeboden aan de wethouder voor Werk en Inkomen, Huib van Olden als vertegenwoordiger van ons college.

In het zwartboek worden 36 casussen gepresenteerd (hoofdstuk 1), worden voorbeelden gegeven van verdringing van betaalde arbeid en concurrentievervalsing (hoofdstuk 2), en worden aanbevelingen gedaan ter verbetering (hoofdstuk 3). Het zwartboek eindigt met een conclusie.

Met deze brief reageren wij inhoudelijk op het zwartboek. In onze reactie gaan wij achtereenvolgens in op de wetgeving, de lokale verordening en beleidsregels, het zwartboek in het algemeen, de geschetste casussen en uw aanbevelingen en conclusie.

### **Wetgeving**

De Participatiewet van 2015 borduurt voort op en is een aanscherping van de Wet werk & bijstand van 2004. We nemen graag de gelegenheid te baat om de belangrijkste uitgangspunten van deze wetgeving op een rij te zetten:

#### *Werk boven uitkering*

De Memorie van Toelichting van de Wwb begint met: "Iedere Nederlander hier te lande wordt geacht zelfstandig in zijn bestaan te kunnen voorzien door middel van arbeid. Als dit niet mogelijk is en er geen andere voorzieningen beschikbaar zijn, heeft de overheid de taak hem te helpen met het zoeken naar werk en, zo lang met werk nog geen zelfstandig bestaan mogelijk is, met inkomensondersteuning. Deze verantwoordelijkheid vormt het sluitstuk van een activerend stelsel van sociale zekerheid. Werk boven uitkering dus."

### *Rechten en plichten van burgers en gemeenten: focus op arbeidsinschakeling en algemeen geaccepteerde arbeid*

Voor het activeren van verantwoordelijkheden van burgers en gemeenten is het noodzakelijk dat rechten en plichten van beiden duidelijk zijn. Er is een algemeen geldende verplichting tot re-integratie, waarvan alleen in individuele gevallen kan worden afgeweken. De wet geeft aan dat algemeen geaccepteerde arbeid passend is.

Diverse onderzoeken van de Inspectie SZW ('Het naleven van verplichtingen' (oktober 2011) en SZW 'Iedereen aan de slag' (december 2011)) zijn directe aanleiding voor een aanscherping in de Participatiewet met betrekking tot de verplichting tot het opleggen van maatregelen.

De genoemde uitgangspunten van de wetgeving vormen vanzelfsprekend de vertrekpunten voor het gemeentelijk beleid en onze uitvoering/dienstverlening.

### **Beleid**

Het gemeentelijk beleid is in lijn met het belangrijkste uitgangspunt van de wetgeving (werk boven uitkering), en is uitgewerkt in door de gemeenteraad in december 2014 vastgestelde (kader)verordeningen en door het college in november 2014 vastgestelde beleidsregels. Voorafgaand aan de vaststelling van de verordeningen heeft het college de raad meerdere malen geïnformeerd over de inhoud van de Participatiewet en de consequenties daarvan voor onze gemeente. Daarbij hebben we aangegeven waar wel (beleid) of geen (uitvoering wet) invloed door de gemeente op mogelijk is. Tevens is de Cliëntenraad Participatiewet voorgelicht, en is hen om advies gevraagd over de gedane voorstellen voor beleid.

Bij de vergadering van de raad in december 2014 over de vaststelling van de verordeningen stemde alleen uw SP-fractie tegen, alle overige fracties stemden voor.

In de raadsvergadering van december 2015 is vervolgens het zgn. 'Aanvalsplan Werk', waarin de aanpak daar waar mogelijk wordt versterkt, unaniem aangenomen.

In het ondernemingsplan Weener XL is in een vroegtijdig stadium rekening gehouden met de voorgenomen wetswijziging. Waar het gaat om het zwartboek dat u ons heeft aangeboden, zijn vooral de verordeningen in het kader van re-integratie en handhaving van belang. Weener XL voert het door de gemeenteraad en ons college vastgestelde beleid dienovereenkomstig uit, met als missie: Bosschenaren met afstand tot de arbeidsmarkt werken of participeren naar vermogen.

Op basis van de missie moeten vier kerntaken optimaal worden uitgevoerd:

1. We voorkómen instroom en realiseren uitstroom. Voorkómen van instroom betekent dat wij er alles aan doen dat mensen niet afhankelijk worden van bijstand door voorlichting en begeleiding, zodat iemand geen aanspraak hoeft te maken op de Participatiewet. Mensen met voldoende arbeidscapaciteit die wel aanspraak kunnen maken op de Participatiewet begeleiden we naar uitstroom op de arbeidsmarkt of scholing.
2. We ondersteunen mensen optimaal in hun ontwikkeling en verzilveren hun loonwaarde. Dat geldt voor alle huidige Wsw'ers en mensen in de Participatiewet. Het gaat hier vooral om mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt die zijn aangewezen op begeleiding.
3. We activeren mensen en willen mensen met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt zoveel als mogelijk laten participeren in de samenleving.
4. We zorgen voor het tijdig en juist uitkeren van inkomen als laatste vangnet om mensen een bestaansminimum te garanderen.

## **Dienstverlening**

Onze medewerkers in de uitvoering, in deze vooral de werkconsulenten en inkomensconsulenten van Weener XL, voeren een belangrijke taak uit. Zij leggen immers in de praktijk de brug tussen beleid en mensen, tussen doelen en resultaten en verwachtingen en wensen, in de hectiek van alledag. Over het algemeen verloopt onze dienstverlening naar behoren. Het betreft echter mensenwerk. Dit brengt automatisch met zich mee dat de dienstverlening in de praktijk niet voor de volle 100 procent perfect verloopt. Onze medewerkers zijn echter wel professioneel. Daar waar nodig ontvangen zij ondersteuning om te leren van fouten. En worden zij aangesproken op houding en gedrag wanneer de bejegening in de richting van onze inwoners niet volgens de afspraken plaatsvindt.

Een zo goed mogelijke dienstverlening voor onze gemeente staat voorop, zo ook voor Weener XL. Zoals in de raadsinformatiebrief Weener XL 2015 (reg.nr. 5523947) aangegeven, werken we begin 2016 vanuit dit organisatieonderdeel op meer professionele en structurele wijze aan klanttevredenheid, oftewel hospitality. In dit kader kijken we naar onze processen en dienstverlening en hoe deze door inwoners ervaren wordt, en waar het beter kan. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om brieven. Deze moeten vooral duidelijk zijn, maar ook uitgaan van vertrouwen in plaats van wantrouwen. Ook kijken we nadrukkelijk naar het proces in de poort. We vinden het belangrijk dat snel duidelijk is wat mensen van ons kunnen en mogen verwachten. De omgang met inwoners vormt eveneens een belangrijk aandachtspunt, bijvoorbeeld waar het gaat om het ontvangst. Op dit moment ontwikkelen we daartoe een verbeterde aanpak.

Aan het ontvangen van feedback hechten we veel waarde. Alleen zo kan ons gemeentelijk beleid en de uitvoering verder worden verbeterd waar dit kan en moet. In de praktijk wordt feedback daar waar dat kan ook meteen door Weener XL in de uitvoering opgepakt. Het gaat in dit geval dan om signalen, klachten (bejegening) en juridische procedures als bezwaar en beroep (inhoud).

In 2015 hebben we 16.068 besluiten genomen over het recht op en/of de hoogte van de uitkering op basis van afgesloten werkprocessen rechtmatigheid. Een groot deel van deze besluiten wordt gecommuniceerd in de vorm van een beschikking, waartegen bezwaar open staat.

Er zijn in 2015 68 klachten en 318 bezwaarschriften ontvangen. Van de klachten is 78% informeel afgehandeld, 15% afgebroken, 4% ongegrond, 3% gedeeltelijk gegrond.

Van de bezwaren werd 7% gegrond verklaard, 33% ongegrond verklaard, 41% werd ingetrokken of was niet ontvankelijk en 19% werd ingetrokken na een ambtelijke herziening.

In de eerste 7 maanden van 2016 zijn 128 bezwaren ingediend en 194 bezwaarschriften afgehandeld. Hiervan zijn 8 gegrond (4%), 6 gedeeltelijk gegrond (3), 31 ambtelijk herziening (16%), 64 ongegrond (33%) en 85 bezwaren ingetrokken (44%).

In de eerste 7 maanden van 2016 zijn 38 klachten ingediend. Hiervan zijn 4 klachten (deels) gegrond verklaard, 4 procedures zijn gestopt en 30 zijn informeel afgehandeld.

In de communicatie met en informatie in de richting van (potentiële) uitkeringsgerechtigden vormt duidelijkheid het uitgangspunt. Het moet voor inwoners die in aanraking komen met Weener XL helder zijn wat de consequenties zijn voor hen persoonlijk. Niet in de laatste plaats omdat het hen vaak financieel raakt. Duidelijkheid is overigens niet alleen gewenst met het oog op een goede dienstverlening. Het is ook een randvoorwaarde om te kunnen komen tot zorgvuldige besluiten en de mogelijkheden van bezwaar en beroep die er zijn voor de inwoners die het betreft.

### **Welke mogelijkheden hebben cliënten om duidelijk te maken dat ze niet tevreden zijn?**

Tegen besluiten staat de mogelijkheid van bezwaar open. Cliënten worden dan eerst door medewerkers van Weener XL benaderd om te kijken of er in een persoonlijk gesprek een oplossing kan worden gevonden. Is dat niet mogelijk, dan wordt het bezwaar inhoudelijk behandeld in een hoorcommissie. Ons college neemt op basis van alle stukken een besluit op bezwaar. Tegen dit

nieuwe besluit is beroep mogelijk bij de rechtbank, en hoger beroep bij nu nog de Centrale Raad van Beroep. In elk besluit wordt duidelijk gemaakt wat juridisch de bezwaar- of (hoger) beroepsmogelijkheden zijn.

Als het gaat om klachten over de dienstverlening/bejegening is de klachtenprocedure van toepassing. Ook deze start met een informeel gesprek om tot een oplossing te komen. Is dat niet mogelijk, dan wordt de klacht formeel afgedaan en is daarna bezwaar mogelijk via de gemeentelijke Ombudscommissie.

### **Het zwartboek**

Naast de reguliere wegen van bezwaar en beroep stellen wij, zoals eerder aangegeven, ook prijs op de lessen die we langs andere wegen kunnen leren. Dit vanzelfsprekend met als doel onze dienstverlening, en in dit geval specifiek die van Weener XL, te verbeteren. Met die intentie hebben we ook kennisgenomen van uw 'zwartboek'. Na lezing moeten we echter concluderen dat vanwege diverse oorzaken we niet in alle gevallen iets kunnen met de zaken die u hierin heeft opgenomen. Ons valt een aantal dingen op:

- Vrijwel alle verhalen lijken zonder screening 1 op 1 overgenomen;
- Een deel van de casussen is voor ons niet anoniem. Op grond van de beschrijvingen weten wij welke cliënten het zijn.
- Een aantal personen uit casussen heeft zich juist positief uitgelaten over de dienstverlening van Weener XL;
- Er is geen scheiding gemaakt tussen de feiten en de beleving;
- Er is geen scheiding gemaakt tussen beleid en uitvoering van beleid, of wetgeving en uitvoering van wetgeving;
- Het betreft deels gedateerde verhalen, waarbij onduidelijk is in welke periode de klachten zich voordeden en/of de klachten inmiddels zijn opgelost of niet. De genoemde klachten met betrekking tot de schoonmaak zijn bijvoorbeeld al opgelost;
- Er is zo te lezen in sommige casussen gebruik gemaakt van de klachtenprocedure en de bewaar & beroepsprocedure, maar onduidelijk blijft wat nu het oordeel over de bejegening of feiten was in deze procedures;
- Er heeft geen wederhoor plaatsgevonden, waardoor het gepresenteerde zwarte beeld door feiten niet genuanceerd of zelfs weerlegd kon worden bij de presentatie van het zwartboek;
- De casussen zijn soms erg onduidelijk voor ons: waar gaat het nu precies over? Waar zit het pijnpunt? Gaat het om het moeten aanvaarden van betaald werk wat men niet wil? Gaat het om een proefplaatsing van maximaal 3 maanden die nodig is om te komen tot een arbeidsovereenkomst? Of om een werkervaringsplaats? En wordt dat laatste dan als een tegenprestatie beoordeeld of beleefd?

We betreuren dat op basis van het 'zwartboek' een gekleurd of zelfs negatief beeld kan ontstaan over de dienstverlening door Weener XL. Een beeld dat op basis van de hiervoor genoemde zaken zeker niet overeenkomt met de werkelijkheid. En ook niet overeenkomt met de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken. Desondanks geven we u op basis van de casussen langs deze weg graag een nadere toelichting.

### **De hoofdlijnen van de casussen**

Er zijn drie hoofdlijnen uit de casussen te halen: dienstverlening, beleid en wetgeving.

Bij de dienstverlening springen vooral in het oog:

- De werkwijze bij de zgn. beslisboom, het eerste contact met Weener XL;

- Het aanvraagproces;
- De termijn van beslissen op aanvragen;
- Het achteraf betalen van de uitkering aan een deel van de uitkeringsgerechtigden;
- Het niet geïnformeerd zijn over rechten en plichten, of onduidelijkheden hierover.

Deze aspecten worden grotendeels opnieuw beoordeeld in het hierboven genoemde hospitality traject.

Bij het beleid gaat het vooral om de aanpak van de re-integratie en de inzet van de beschikbare instrumenten: veel solliciteren, inzet van Aan de Slag, inzet van een werkervaringsplaats, beperkte studie mogelijkheden, inzet op re-integratie in plaats van door de uitkeringsgerechtigde wens om vrijwilligerswerk te doen. Uit de casussen blijkt dat wij het vastgestelde beleid ook uitvoeren. Het is duidelijk dat niet iedereen daar tevreden over is, maar dat is naar onze mening ook geen realistische verwachting. Wensen komen namelijk vanzelfsprekend niet in 100 procent van de gevallen overeen met de werkelijkheid. Verder mogen inwoners die te maken hebben met Weener XL wel degelijk vrijwilligerswerk doen. Deze werkzaamheden mogen echter niet ten koste gaan van de tijd die moet worden ingezet om te voldoen aan re-integratie verplichtingen. Voor de goede orde merken we daarbij op dat in individuele gevallen we vrijwilligerswerk juist zien als een zeer waardevolle aanvulling op het re-integratietraject.

Bij de uitvoering van wetgeving gaat het vooral om de korting van inkomsten, de beoordeling van voorliggende voorzieningen, terugvorderen van teveel ontvangen bijstand, het opleggen van een boete, aanvullende bijstand op eigen inkomsten, het toepassen van de kostendelersnorm en het vaststellen van woon- en verblijfadres. De wet is op deze punten dwingend geformuleerd. Er is geen mogelijkheid af te wijken van de regels die hieruit voortvloeien. We moeten ons aan de wet houden. Dit brengt dan automatisch met zich mee dat er cliënten zullen zijn die ontevreden zijn wanneer er geen of minder bijstand wordt verstrekt dan verwacht of gehoopt.

Twee casussen willen we er specifiek uitlichten, te weten casus 13 en casus 21. De persoon uit casus 13 is juist erg te spreken over de dienstverlening van Weener XL. In de tweede week van september is zelfs een blog gepubliceerd op de website van Weener XL. De persoon in kwestie zegt hierin onder andere: "Het is erg fijn om weer betaald werk te hebben. Toen ik als vrijwilliger voor de voedselbank werkte deed ik iets voor de mensen. En dat doe ik nu ook in een baan. Als toezichthouder voor de mensen en voor de gemeenschap. Dat voelt goed."

Ook de persoon uit casus 21 blijkt juist te spreken te zijn over de dienstverlening van Weener XL, zo blijkt uit een artikel in de Zelfkrant van augustus 2016. De persoon in kwestie zegt hierin onder andere: " x kreeg een werkconsulent. Dat is iemand van Weener XL die helpt een baan te vinden. Ik moet haar echt een groot compliment maken. (...) Zij heeft me zo goed geholpen." En verder: "Het Mobiliteitscentrum van Weener XL is achteraf gezien van enorme meerwaarde voor mij geweest".

Van de 36 casussen herkennen wij 10 casussen. Enkele casussen zijn niet meer actueel doordat de uitkering is beëindigd of doordat de persoon door de rechter in het ongelijk is gesteld. Aan enkele punten wordt in het kader van het lopende hospitality traject hard gewerkt. Sommige casussen gaan over Aan de Slag. Hiervoor verwijzen we u graag naar de resultaten van Enquête Aan de Slag zoals gepresenteerd in raadsinformatiebrief 'Voortgang maatregelen terugdringen tekort BUIG-budget en Aanvalsplan Werk' (reg.nr 5715537).

Niet in alle casussen herkennen wij specifieke uitkeringsgerechtigden. Maar we kunnen in die gevallen vaak wel zeggen dat we ons niet herkennen in de geschetste verhalen. Ze sluiten niet aan

bij de uitgangspunten uit de wet, verordeningen en beleidsregels en de ondernemingsfilosofie van Weener XL. Wij realiseren ons echter ook dat wanneer er jaarlijks ruim 16.000 besluiten rechtmatigheid worden genomen, en er daarnaast meer dan 20.000 persoonlijke contacten zijn, er ook zaken misgaan. Zoals al aangegeven, kan men wanneer men het niet eens is met het besluit een bezwaar indienen en bij klachten over de dienstverlening/bejegening is de klachtenprocedure van toepassing.

Echter om zaken daadwerkelijk gericht te kunnen verbeteren is het voor ons essentieel om te weten waar, wanneer, waarom en bij wie het mis gaat. Dit in de wetenschap dat we met de geldende wetgeving waarin werk boven uitkering gaat en algemeen geaccepteerde arbeid de norm is, we niet iedereen tevreden kunnen stellen.

### **Reactie op de verdringing van betaalde arbeid en concurrentievervalsing**

In het zwartboek wordt ook ingegaan op de verdringing van arbeid en concurrentievervalsing. We delen niet wat u hierover stelt. We voeren de landelijke wetgeving en de door de raad en college vastgestelde verordeningen en beleidsregels uit. Dit in alle zorgvuldigheid waar het gaat om aspecten als verdringing, werken zonder loon en concurrentievervalsing. Wij hebben instrumenten als Aan de Slag en werkervaringsplaatsen ook nodig om uitkeringsgerechtigden een betere positie te kunnen geven op de arbeidsmarkt, en om resultaten te kunnen boeken. Niet in de laatste plaats in het belang van de inwoners die het betreft.

Vanzelfsprekend zijn we op de hoogte van het feit dat de Socialistische Partij in de Tweede Kamer een wetsvoorstel heeft ingediend om hier beperkter mee om te gaan. Dit vanuit het uitgangspunt dat verrichte productieve arbeid naar cao-lonen moet worden betaald. Wij wachten de inhoudelijke behandeling in het parlement af, en beoordelen daarna vanzelfsprekend of en hoe wij ons beleid moeten aanpassen. Als dat duidelijk is, zal ons college ook nader ingaan op de tijdens de raadsvergadering van 15 december 2015 ingediende en aanvaarde motie 'Geen verdringing bij werkervaringsplaatsen'.

### **Reactie op de gedane aanbevelingen**

In het zwartboek geeft u ook een aantal aanbevelingen. In het volgende geven we hierop onze reactie,

#### *Onderdeel Maatwerk*

In het onderdeel 'Maatwerk' stelt u dat Weener XL zich dient te houden aan de wet, en dat coaches zich te allen tijde dienen te houden aan de persoonlijke omstandigheden en functionele beperkingen van mensen. Zoals eerder aangegeven, houden wij ons aan de geldende wet- en regelgeving. Uit geen van de door u gepresenteerde casussen blijkt dat wij dat niet doen. Persoonlijke omstandigheden worden door Weener XL altijd meegenomen bij de inzet voor re-integratie en participatie/tegenprestatie vanuit de optiek "werk boven uitkering én re-integratie is verplicht, tenzij...". Dit betekent echter niet dat individuele wensen en voorkeuren ook altijd kunnen worden gehonoreerd.

Voor de goede orde: per juli 2016 hebben wij 2621 personen in ons bestand met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Dat is 57% van het bijstandsbestand. Op deze groep zijn de re-integratieverplichtingen niet van toepassing. In de raad van december 2016 bieden wij uw raad naar verwachting een voorstel aan voor de dienstverlening aan deze groep inwoners.

#### *Onderdeel Stigmatisering*

Verder gaat u in één van uw aanbevelingen in op het stoppen van de stigmatisering van het beleid en door de coaches van Weener XL. Hiermee wordt ons college eigenlijk voorgesteld af te zien van

uitvoering van een deel van de landelijke wetgeving en een groot deel van het gemeentelijke re-integratiebeleid. Het is aan ons college echter juist de opdracht om de geldende wet- en regelgeving uit te voeren. Het hiervan afwijken behoort niet tot onze bevoegdheden.

#### *Onderdeel Betaaldatum Uitkering*

Ook stelt u in een aanbeveling dat de betaaldatum van de uitkering terug moet naar het einde van de maand en dat het uitbetalen van een voorschot een recht is. Wij zijn van mening dat we deze wijziging zorgvuldig hebben voorbereid, en dat we hier zorgvuldig uitvoering aan geven. Een deel van de uitkeringsgerechtigden ontvangt de uitkering nog in de lopende maand, een deel ontvangt deze in de volgende maand.

Verder bestaat er alleen recht op een voorschot als voldaan is aan het gestelde in artikel 52 van de Participatiewet: duidelijk moet zijn dat er recht op bijstand is, en belanghebbende moet meewerken c.q. voldoen aan de voor hem geldende verplichtingen.

#### *Onderdeel Dreigende Taal*

De wijze van communiceren door Weener XL wordt eveneens door u aangestipt. Het mag duidelijk zijn dat niet wordt gewerkt met dreigementen. De communicatie is wel zo duidelijk mogelijk. Zodat de rechten en plichten duidelijk zijn, en wat de consequenties zijn als mensen niet voldoen aan de verplichtingen. Dat blijven wij doen uit dienstverlening en juridisch oogpunt.

We verbeteren de toonzetting van brieven en beschikkingen op klare en begrijpelijke taal waar dat mogelijk is. Dat gebeurt niet eenmalig, maar is een continu proces.

Communiceren is tot slot een proces van 'halen en brengen'. Inwoners die het betreft kunnen ook zelf proactief op zoek gaan naar hun rechten en plichten, bijvoorbeeld via [www.rijksoverheid.nl/wat-zijn-mijn-rechten-en-plichten-in-de-bijstand](http://www.rijksoverheid.nl/wat-zijn-mijn-rechten-en-plichten-in-de-bijstand)? Maar dit kan vanzelfsprekend ook via de website van Weener XL zelf (onderdeel ik zoek werk en/of inkomen, vraagbaak werk en inkomen).

#### *Onderdeel Communicatie Coaches*

Waar het gaat om uw aanbeveling 'communicatie coaches' stelt u onder andere dat iedereen een vaste coach moet hebben en coaches flexibel moeten zijn naar mensen die al parttime werken of vrijwillig goed bezig zijn. Uitgangspunt is en blijft dat de coaches uitvoering geven aan wet- en regelgeving, flexibel zijn als het binnen dit kader past, maar ook duidelijk zijn over wat niet mogelijk is. Deze duidelijkheid kan mondeling of schriftelijk worden gegeven.

Alleen al op grond van de doorstroom van cliënten tussen de verschillende dienstverleningsgroepen (Werk & Poort, Werken aan Werk, Werk & Participatie) is het niet mogelijk om iedereen een vaste werkconsulent te geven.

#### *Onderdeel Verdringing*

Bij de aanbeveling inzake verdringing gaat u nogmaals in op het toetsen op verdringing van werk dat wordt gedaan door mensen via Weener XL. Hiervoor verwijzen we u graag naar het hetgeen we eerder in deze brief hierover hebben opgenomen.

In zijn algemeenheid kunnen we stellen dat we als gemeente niet in de positie zijn om bedrijven voor te schrijven wat ze moeten doen. Wij hebben de bedrijven ook hard nodig die banen hebben voor de doelgroep bijstandsgerechtigden. Een houding van samenwerken achten wij daarbij passend.

#### **Reactie op de conclusie**

Gezien het voorgaande zal het u niet verbazen dat wij uw conclusie niet delen. Hiervoor zien we geen onderbouwing in hetgeen u onder onze aandacht hebt gebracht. We betreuren bovendien het negatieve beeld dat hiermee wordt neergezet van Weener XL. Inwoners die het betreft blijven we oproepen zich vooral direct te melden wanneer zij niet tevreden zijn over de dienstverlening. Bij het

werkbedrijf wordt met veel inzet gewerkt door alle medewerkers aan de taak die zij hebben. Natuurlijk gaat er soms ook iets fout, het blijft immers mensenwerk. Daarvoor sluiten we onze ogen niet. Het is echter duidelijk dat gezien het werkgebied van Weener XL het nooit mogelijk zal zijn om iedereen tevreden te stellen. Juist omdat het het persoonlijke leven van veel van onze inwoners direct raakt.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch,  
De secretaris,

De burgemeester,

Mr. Drs. I.A.M. Woestenberg

Mr. Dr. A.G.J.M. Rombouts



### *Bijlage I: Enquête aan de slag*

Een onderwerp willen we er specifiek uitlichten, het instrument Aan de Slag. Blijkbaar ligt dit heel veel mensen heel zwaar op de maag.

Maar wat zijn de feiten?

Aan de Slag is als re-integratie instrument genoemd in de Verordening Re-integratie, en nader uitgewerkt in de beleidsregels Re-integratie.

In de raadsinformatiebrief Weener XL 2015 van februari 2016 staat dat ongeveer 1/3 van alle nieuwe instromers (431 personen) daadwerkelijk bij Aan de Slag worden ingezet. Ergo, 2/3 niet.

In de raadsinformatiebrief Voortgang maatregelen terugdringen tekort BUIG-budget en Aanvalsplan Werk van juni 2016 wordt uitgebreid ingegaan op de resultaten van de enquête die is afgenomen bij de deelnemers van Aan de Slag.

Hieronder nogmaals de belangrijkste conclusies:

- 'Aan de slag' wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,5.
- Grote tevredenheid over de informatie bij start van het traject.

Over het algemeen zijn de deelnemers van 'Aan de slag' (zeer) tevreden over de informatie die zij bij de start van het traject ontvangen (78%). Deelnemers zonder opleiding zijn hierover minder tevreden dan deelnemers met een middelbaar/hogelijk opleidingsniveau.

- Informatie over rechten en plichten is duidelijk.

De informatie over rechten en plichten die de deelnemers hebben gekregen is voor gemiddeld 78% van de (ex) deelnemers ook duidelijk. Hierbij geldt dat deelnemers zonder opleiding de informatie over hun rechten en plichten over het algemeen minder duidelijk vinden dan deelnemers met een hoger opleidingsniveau.

- Deelnemers zijn tevreden over bejegening door werkleiders en werkconsulenten.

Deelnemers zijn tevreden over de bejegening door de werkleiders en werkconsulenten. Zij vinden vooral dat de werkconsulenten en werkleiders vriendelijk (89%) en behulpzaam (83%) zijn, en dat zij dingen duidelijk uitleggen (81%). Het geven van complimenten en het helpen bij het vinden van werk zijn de aspecten van de werkleiders en werkconsulenten die het laagst scoren. 55% van de deelnemers is hierover tevreden. Deelnemers zonder opleiding zijn over het algemeen wat minder tevreden.

- Tevredenheid over aandacht voor werkritme en werknemersvaardigheden.

75% van de (ex) deelnemers is tevreden over de aandacht die er is voor (behoud van) werkritme en werknemersvaardigheden. Hoogopgeleiden zijn hier wat minder tevreden over. De aandacht voor bemiddeling naar werk kan volgens 57% nog verbeteren. Dit geldt in mindere mate ook voor informatie over vacatures en hulp bij solliciteren.

- De faciliteiten van Weener XL worden wisselend beoordeeld.

Deelnemers zijn ontevreden over de parkeermogelijkheden voor de auto (40%). Over de parkeermogelijkheden van de fiets zijn juist veel mensen (70%) tevreden. Dat geldt ook voor de kluisjes. De computers en kantine scoren ook relatief laag met 10% respectievelijk 20%.

- Sfeer, veiligheid en werkomstandigheden worden positief beoordeeld.

De sfeer en de veiligheid op de werkplek wordt zeer positief beoordeeld door de (ex) deelnemers. Ongeveer driekwart is hierover (zeer) tevreden. Over de werkomstandigheden is ook een ruime meerderheid van de deelnemers (zeer) tevreden (68%).

- 'Aan de slag' leidt vooral tot contacten en werknemersvaardigheden.

"Aan de slag" heeft voor de deelnemers vooral geleid tot meer contacten met bijvoorbeeld werkgevers of andere deelnemers van 'Aan de slag' (60%) en het vergroten van hun werknemersvaardigheden (57%). 34% heeft het gevoel dat door 'Aan de slag' hun vakvaardigheden zijn vergroot. Voor

sollicitatievaardigheden is dat 38%. 41% van de deelnemers geeft aan dat zij door 'Aan de slag' meer vertrouwen hebben gekregen in de toekomst.

- 30% deelnemers is van mening dat 'Aan de slag' geholpen heeft bij vinden van werk.

Drie op de tien deelnemers is van mening dat 'Aan de slag' hen helpt of geholpen heeft bij het vinden van werk. Dit geldt in iets sterkere mate voor de huidige deelnemers (38%) dan voor degenen die recent zijn uitgestroomd (12%).

Wij zijn over het geheel genomen niet ontevreden met de resultaten van deze enquête. Dit vanwege het feit dat dit instrument veel verplichtingen voor de deelnemers met zich meebrengt. En dat het mede daardoor als een "zwaar" instrument kan worden ervaren.

Echter, dit instrument vormt een belangrijk onderdeel in het poortproces van de P-wet, en levert ook resultaat op in termen van uitstroom.

De uitkomsten van de enquête geven daarnaast wel aanleiding tot een aantal verbeteringen.

De ingezette verbeteracties zijn:

- We gaan 2 keer 32 uur extra job coaching inzetten, naast de reguliere werkleiding en werkconsulenten. Deze jobcoaches zullen deelnemers van 'Aan de slag' door middel van (meer) persoonlijke aandacht coachen op houding en gedrag, op werknemers- en vak- vaardigheden en op sollicitatiegedrag en -vaardigheden.
- 'Aan de slag' deelnemers gaan gebruik maken van het Mobiliteitscentrum (zie hiervoor onder 2.2.1 en 2.2.3).
- De voorlichting over het waarom van 'Aan de slag', inclusief de bijbehorende rechten en plichten, hebben we inmiddels verbeterd. Er wordt al veel gedaan aan voorlichting, maar de enquête geeft aanleiding deze voorlichting verder te verbeteren. Zo moeten we de verwachtingen die bij deelnemers mogelijk bestaan beter managen: er wordt niet voor een baan gezorgd, maar deelnemers moeten zelf actief aan de slag. Deelnemers krijgen betere uitleg als ze worden aangemeld voor de voorziening. Er is een leaflet met informatie die wordt meegegeven en er is voordat kandidaten daadwerkelijk aan het werk gaan een informatiebijeenkomst over 'Aan de slag'.
- De medewerkers van team WSP gaan dagelijks en structureel langs bij 'Aan de slag' voor meer persoonlijk contact met de deelnemers en om vacatures te bespreken met de deelnemers.