



## Commissie notitie

Onderwerp: Verbeteren dienstverlening Werk en Inkomen

### Inleiding

Aan de raad is toegezegd om gezamenlijk in gesprek te gaan over de dienstverlening aan onze inwoner op het vlak van Werk en Inkomen en de optimalisering die we daarin kunnen bereiken. Aan u zijn twee commissienotities toegezegd:

- Financiële prikkels als beweging naar werk
- Optimaliseren dienstverleningsplan

Bij het ontwikkelen van beide notities bleek de samenhang groot, waardoor we uiteindelijk hebben gekozen voor een integrale notitie.

### *Waarom willen we de dienstverlening Werk en Inkomen verbeteren?*

We vinden het belangrijk dat iedere Eindhovenenaar de kans heeft om mee te doen in de samenleving op alle onderdelen. De acties uit het vastgestelde beleidsplan Armoede & Schulden 'een nieuw gezamenlijk perspectief' dragen daar aan bij op het vlak van financiële zekerheid. Net zo belangrijk vinden we het dat onze inwoners mee kunnen doen op de arbeidsmarkt. Een baan brengt zelfredzaamheid, voldoening, sociale contacten en een inkomen.

Het hebben van een baan, een inkomen en voldoende geld om mee te kunnen doen, lijkt zo vanzelfsprekend. Toch is dit helaas voor veel Eindhovenaren niet het geval. Nog steeds zijn ruim 6.000 inwoners afhankelijk van een bijstandsuitkering.

Wij willen onze bijstandsgerechtigden ondersteunen en hen de kans geven weer mee te doen. We hebben de ambitie om hen een beter handelingsperspectief te bieden, met als ultieme doel uitstroom uit de bijstand naar een baan. Een baan is namelijk meer dan alleen werk. Het zorgt voor vrijheid, vergroot sociaal contact, geeft zelfvertrouwen en trots. Daarnaast geeft het een inkomen waar men zelf voor heeft gewerkt en waardoor men in staat is mee te doen aan de samenleving.

Om dit mogelijk te maken en de groep Eindhovenaren die onze hulp hard nodig heeft te ondersteunen, moeten we onze eigen dienstverlening op het gebied van Werk en Inkomen verbeteren en maatwerk mogelijk maken. Een betere dienstverlening zorgt voor beter contact met onze klanten, waardoor we ze goed in beeld hebben en persoonlijke ondersteuning kunnen bieden.

Wanneer we de ondersteuning kunnen optimaliseren en de begeleiding naar werk verbeteren, heeft dit als positief neveneffect dat het aantal mensen in de bijstand daalt. Zeker gelet op de huidige toestroom in de bijstand vanwege de coronacrisis is het belangrijk om daar nu een start mee te maken zodat het bijstandsbestand reduceert.



*Wat gaan we doen om de dienstverlening te verbeteren?*

- Aandacht voor wijze van bejegening en ondersteuning

We willen aandacht besteden aan de wijze van bejegening en ondersteuning van onze inwoners. Ieder mens en iedere situatie is uniek en de behoefte aan ondersteuning of begeleiding kan verschillen. Dit vraagt van ons om te kijken naar de mens achter het verhaal, te luisteren naar de behoefte aan ondersteuning, te kijken naar maatwerk en de verschillende vormen van ondersteuning.

We moeten ons er daarbij van bewust zijn dat bijstandsgerechtigden afhankelijk zijn van hun uitkering en de ondersteuning die wij bieden, en dat wij ons dan ook in een andere positie bevinden dan bijstandsgerechtigden. Een menswaardige dienstverlening met aandacht voor de eigenheid van de persoon is juist daarom van groot belang. Er moet begrip zijn voor de positie van de inwoner en het contact moet gebaseerd zijn op vertrouwen en gelijkwaardigheid. Wanneer het contact met de inwoner vooral wordt ingegeven door het sturen en bewaken op de vereisten die de uitkering met zich meebrengt, brengt dit een negatieve lading met zich mee, die invloed op de relatie met en motivatie van de inwoner kan hebben.

De uitvoering moet zich ervan bewust zijn dat niemand voor zijn plezier in een bijstandspositie verkeert en dat mensen onbedoeld een fout kunnen maken zonder daarbij frauduleuze intenties te hebben. Het is per slot van rekening maar een klein deel van de populatie dat bewust fraudeert. Dit betekent dat mensen niet meteen gesanctioneerd moeten worden wanneer ze een fout maken, maar dat vanuit vertrouwen met een klant contact wordt opgenomen om te achterhalen wat er fout is gegaan en waarbij de individuele mogelijkheden van de klant in acht worden genomen en de fout hersteld kan worden. Het past ook in deze tijd om mensen meer zelfredzaam en verantwoordelijk te laten zijn voor het eigen handelen. Op die manier brengen we de menselijke maat terug in de uitvoering van de Participatiewet.

Doordat we ons moeten houden aan de kaders in wet- en regelgeving is de mate waarin we maatwerk kunnen bieden wel begrensd. Hierdoor is het continu zoeken naar een balans in enerzijds het bieden van maatwerk en anderzijds het naleven van de wet- en regelgeving. Om ten volle maatwerk te kunnen bieden, zal eerst de Participatiewet moeten worden aangepast.

Vanzelfsprekend hanteren wij het standpunt dat fraude nooit mag lonen. In geval van fraude zullen we te allen tijden sanctioneren.

- Preventie

Mensen die werkloos raken en daardoor (op termijn) in de bijstand instromen krijgen een gesprek met Stichting WIJeindhoven. Hierbij wordt ook gekeken wat de gevolgen voor de financiële positie zijn en welke (preventieve) acties moeten worden ondernomen om te voorkomen dat iemand in een schulden-/armoedepositie terechtkomt.

Indien werk op termijn mogelijk is volgt een doorverwijzing naar een van onze ketenpartner(s) op het gebied van Werk: het Participatiebedrijf of het Werkgelegenheidsteam. Indien werk voorlopig nog niet aan de orde is, vindt de ondersteuning plaats bij de generalist.

Preventie gericht op armoede en schulden ligt dus bij WIJeindhoven en is daar goed geborgd. Omdat we een uniforme overheid willen zijn met eenzelfde wijze van



bejegening en het bieden van dienstverlening, hebben we de ambitie om onze dienstverlening te uniformeren. Voor het onderdeel Werk en Inkomen focussen we ons daarbij eerst op de interne dienstverlening en daarna willen we dit breder uitrollen naar de ketenpartners.

#### - Nazorg

Een deel van de bijstandspopulatie lijkt meer waarde te hechten aan minimale bestaanszekerheid dan aan een baan met een iets rianter inkomen. Dit komt voort uit angst om het financiële vangnet los te laten; bang dat als het werk onverhoopt toch niet mocht lukken er geen vangnet meer is en men terug bij af is. Ook dit belemmert het traject naar werk.

Daarom vinden we het belangrijk om mensen nazorg te bieden wanneer zij (gedeeltelijk) uitstromen uit de bijstand naar een baan, om de stap naar werk beter vorm te geven. Deze nazorg bieden we ook vanuit de integrale aanpak Armoede en Schulden. We willen deze aanpak zo veel mogelijk op elkaar aan laten sluiten.

#### *Hoe gaan we onze dienstverlening verbeteren?*

We zijn ons er van bewust dat het inzetten op een betere dienstverlening tijd vraagt, en dat dit niet vanzelf gaat. We willen hierbij ondersteuning krijgen van Stimulansz, en willen gebruik maken van het instrument 'de omgekeerde toets', dat zij hiervoor hebben ontwikkeld.

#### - Formuleren van nieuwe kernwaarden, werken volgens de omgekeerde toets

Wij vinden het belangrijk om te investeren in het trainen van onze medewerkers, gericht op het verbeteren van de social skills en gespreksvaardigheden om zodoende te komen tot een positievere beleving/houding van de klant, gericht op vertrouwen en niet op wantrouwen. De omgekeerde toets is hier een mooi instrument voor, waarbij we gezamenlijk met de medewerkers, leidinggevenden, management en bestuur kernwaarden willen formuleren en vanuit daar te komen tot een betere dienstverlening. Dit traject vraagt om het goede gesprek dat gevoerd moet worden, en vraagt daarom om tijd en ruimte.

#### - Aanvullende verbeterlagen

Gelijktijdig met het formuleren van onze kernwaarden en het trainen van onze medewerkers, willen we per direct een start maken met de bestuurlijke ambitie om de dienstverlening van Werk en Inkomen te verbeteren. We willen daarom een aantal verbeterlagen maken in onze dienstverlening/ondersteuning, rekening houdend met de huidige structuren en met behoud van het goede wat we al doen vóór de afronding van de implementatie van de omgekeerde toets.

Deze verbeterlagen richten zich op het centraal stellen van de mens en het handelen vanuit vertrouwen en gelijkwaardigheid, inclusief het bieden van een goede informatievoorziening. Dit is namelijk inherent aan de beweging om mensen meer verantwoordelijk voor het eigen handelen te laten worden. We mogen niet vergeten dat de wereld van (centrale en lokale) wet- en regelgeving een complexe wereld is waar een goede informatievoorziening onontbeerlijk is zodat de inwoner de weg weet te vinden.



Daarnaast richten de verbeterlagen zich op het verbeteren van goede en snelle ondersteuning bij het toe leiden naar (betaald) werk en (aanvulling vanuit de) bijstand, omdat we het belangrijk vinden mensen een handelingsperspectief en bestaanszekerheid te bieden. Om terugval te beperken zetten we ook in op ondersteuning in de overgang van uitkering naar werk en vice versa. Dat betekent dat de inwoner na (gedeeltelijke) uitstroom in beeld blijft en, indien nodig, terugkeer in de uitkering geen langdurig proces is, maar via een korte procedure de bijstand hervat wordt. We moeten voor ogen houden dat bijstandsgerechtigden niet voor hun plezier in de bijstand zitten en veelal te maken hebben gehad met pech in hun leven.

U vindt de concrete verbetervoorstellen onder het kopje 'argumenten'.

### *Proces voorafgaand aan deze commissienotitie*

Voorafgaand aan deze commissienotitie hebben we gesprekken gevoerd met bijstandsgerechtigden en de Cliëntenraad Sociaal Domein en is een enquête onder bijstandsgerechtigden gehouden.

De belangrijkste input hieruit is:

- Doordat de werkzaamheden van de keten Werk en Inkomen verspreid zijn over vier ketenpartners (Stichting WIJeindhoven, Participatiebedrijf, Werkgelegenheidsteam (WGT) en het Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven, hebben inwoners veel verschillende contactpersonen. Voor deze inwoners is het vaak onduidelijk wie ze waarvoor moeten benaderen.
- De processen tussen organisaties in de keten zijn vaak lang, waardoor het lang duurt voordat een plan op maat wordt geboden. De connectie met de werkende wereld verdwijnt en de stap om aan het werk te gaan wordt daardoor steeds lastiger.
- Door alle verschillende regelingen zien onze inwoners soms door de bomen het bos niet meer. Dit brengt financiële onzekerheden en stress met zich mee. De huidige wet- en regelgeving waarbij de gemeente weinig vrijheid heeft om van af te wijken is hier deels debet aan.
- Ook blijkt dat uitkeringsgerechtigden moeite hebben met de overgang van de uitkeringssituatie naar werk (en vice versa). Onzekerheid over de nieuwe financiële situatie en angst om niet meer op de uitkering terug te kunnen vallen, spelen hierbij een rol.

Momenteel wordt gewerkt aan de oprichting van het 'Huis naar werk', een centrale plek waar mensen terecht kunnen voor ondersteuning bij de overgang van werk naar werk, van onderwijs naar werk of van uitkering naar werk en waar alle professionals gezamenlijk passende ondersteuning bieden. De uitgangspunten uit deze commissienotitie worden leidend, ook in de dienstverlening die het Huis naar werk gaat bieden.



- Wettelijke taak
- Kerntaak gekoppeld aan het werkprogramma van het college
- Onvermijdelijk

### **Aan de commissie wordt gevraagd om**

Een mening te vormen over de navolgende verbetervoorstellen:

1. De omgekeerde toets te implementeren;
2. De volgende verbetervoorstellen in Q3 en Q4 2021 te implementeren:
  - a. Starten van trainingen gespreksvoering in combinatie met het invoeren van casuïstiekoverleg/intervisie aan onze medewerkers;
  - b. Het oprichten van een klantenpanel;
  - c. Alle communicatie t.a.v. de klantreis tegen het licht houden en betere informatievoorziening verzorgen;
  - d. De samenwerking met het UWV voortzetten en daar waar nodig uitbreiden;
  - e. Het aanvraagproces vereenvoudigen: 'snelle aanvraag, snel besluit';
  - f. Het introduceren van een uitstroompremie;
  - g. Het aanbieden van een nazorggesprek aan bijstandsgerechtigden die (parttime) naar werk uitstromen om de overgang te vereenvoudigen;
  - h. Het invoeren van een verkorte eenvoudige aanvraagprocedure voor mensen die vanuit werk terugvallen op de bijstandsuitkering.

### **Uitgangspunten, doelstelling en randvoorwaarden**

Ons streven en wens is om de dienstverlening en ondersteuning op het gebied van Werk en Inkomen correct en klantvriendelijk te verlenen waarbij rekening wordt gehouden met de positie waarin inwoners met een ondersteuningsvraag zich bevinden. Hieronder verstaan we dat:

1. het vertrouwen in elkaar centraal staat,
2. inwoners eenvoudig de juiste informatie kunnen vinden,
3. inwoners gemakkelijk contact kunnen leggen,
4. inwoners eenduidig en duidelijk geïnformeerd en geholpen worden,
5. er naar hen geluisterd wordt,
6. er gekeken wordt naar wat écht nodig is,
7. indien mogelijk, een oplossing op maat wordt geboden.

Met deze zeven uitgangspunten, waarbij we de grenzen van wet- en regelgeving niet uit het oog verliezen, willen we onnodig lange procedures voorkomen en de overgang van werk naar uitkering en vice versa soepeler maken. Daarin kunnen we verbeteren en leren van hetgeen inwoners ons vertellen.

We willen, ondanks de corona-omstandigheden, in het derde kwartaal van 2021 starten met het implementeren van de voorgestelde verbeteringen.



De verbeteringen die we voorstellen zijn realistisch en praktisch uitvoerbaar, ook in deze tijd waarin corona momenteel een grote druk legt op de arbeidsmarkt en waarin we een grote druk op ons bijstandsbestand verwachten gelet op de werkloosheidsvoorspellingen in Eindhoven die niet rooskleurig zijn.

## Argumenten

1. *De omgekeerde toets is een instrument dat onze medewerkers ondersteunt in het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoner, gericht op mogelijkheden en maatwerk.*

Veel specialisten worstelen met het idee dat de kaders van de Participatiewet maatwerk in de weg zitten. De omgekeerde toets helpt om anders naar situaties te kijken. Het principe is heel eenvoudig: Allereerst wordt gekeken naar wat nodig is. En of dat past binnen de grondwaarden van de diverse wetten. Daarbij worden de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte meegewogen. Pas als dit helder is, komt de juridische toets. Hierbij worden de wetsartikelen als instrumenten gezien om de grondwaarden van de wetten te realiseren.

We willen de medewerkers trainen om methodisch maatwerk toe te passen en het gewenste effect na te streven. Binnen de methodiek van de omgekeerde toets worden situaties vanuit 4 stappen beoordeeld:

1. Welk effect willen we bereiken?
2. Valt dit effect onder grondwaarde van de wet?
3. Is het besluit ethisch te verantwoorden?
4. Randvoorwaarden.

Om vraag 1 te kunnen beantwoorden, worden de kernwaarden van het Sociaal Domein helder gemaakt in samenspraak met inwoners, bestuurders, specialisten en de leidinggevenden.

Na het vaststellen van deze kernwaarden kunnen deze vervolgens als leidende principes worden gebruikt bij het leveren van maatwerk. Zo wordt willekeur bij maatwerk voorkomen.

Pas als de leidende principes duidelijk zijn, kunnen we medewerkers gaan trainen om volgens de 4 bovengenoemde stappen elke situatie te beoordelen.

De implementatie van de omgekeerde toets zal naar verwachting eind 2021 gereed zijn.

Ook in de uitwerking van het beleidsplan Armoede & Schulden wordt gewerkt met de omgekeerde toets. We sluiten zo veel mogelijk aan bij deze ontwikkeling.

2. *De volgende verbetervoorstellen dragen allen bij aan een verbeterde dienstverlening aan onze inwoner.*

*a. Starten van trainingen gespreksvoering in combinatie met het invoeren van casuïstiekoverleg/intervisie aan onze medewerkers*

Het trainen van medewerkers in de keten van Werk en Inkomen op gespreksvoering draagt bij aan het realiseren van een gezamenlijke wijze van bejegening. Medewerkers zijn de dragers van onze dienstverlening. Hierbij past tevens het invoeren van intervisie en casuïstiekoverleg tussen de medewerkers van de organisaties in de keten.



Bovendien draagt dit bij aan bestendinging van het werken volgens de methodiek 'de omgekeerde toets' wanneer deze is geïmplementeerd.

*b. Het oprichten van een klantenpanel*

Met een klantenpanel kunnen we onze dienstverlening op de doelgroep af blijven stemmen. Naast de Cliëntenraad Sociaal Domein, die het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseert over beleidsonderwerpen, willen we een klantenpanel oprichten dat ons continu spiegelt bij het blijven verbeteren van de dienstverlening.

*c. Alle communicatie t.a.v. de klantreis tegen het licht houden en betere informatievoorziening verzorgen*

Het is voor een inwoner noodzakelijk om begrijpelijke informatie te ontvangen. Daarom willen we alle communicatie tegen het licht houden en de teksten herschrijven in heldere taal. We willen hier ook het klantenpanel voor inzetten, om met ons mee te denken en nadien te toetsen of de brieven/beschikkingen zijn verbeterd.

Bovendien willen we inzetten op een verbetering van de algehele informatievoorziening. Te denken valt aan folders (in verschillende talen) en informatie op de website waarin ook duidelijk wordt weergegeven welke mogelijkheden en ondersteuning vanuit de Participatiewet mogelijk zijn.

We willen daarnaast een klantmap invoeren. Met het verstrekken van een klantmap heeft de inwoner alle van belang zijnde informatie bij elkaar en kan het thuis altijd terug gelezen worden. Deze klantmap bevat bijvoorbeeld ook informatie over welke (minima)regelingen aangevraagd kunnen worden binnen de gemeente Eindhoven.

*Citaat van bijstandsgerechtigde:*

'Onbekendheid over de bestaande regelingen vormt een drempel'

*d. De samenwerking met het UWV voortzetten en daar waar nodig uitbreiden*

Door de samenwerking met het UWV zijn we in staat inwoners dienstverlening aan te bieden vóór ze in de bijstand komen.

We kennen in Eindhoven een max-WW aanpak waarbij mensen met een WW-uitkering voor afloop van de uitkering worden geïnformeerd over het eventueel aanvragen van een bijstandsuitkering. Daarbij kunnen inwoners met een WW-uitkering deelnemen aan trajecten bij het Participatiebedrijf, om hen zodoende eerder naar werk te begeleiden.

*Citaat van bijstandsgerechtigde:*

'Het proces duurt lang (eerst nog WW, daarna uitkering met lange tijd voordat iemand contact opneemt en uiteindelijk een plan voor je maakt), waardoor de connectie met de werkende wereld alleen maar groter wordt en er geen perspectief is. Werkloosheid zorgt ervoor dat je je eigen waarde niet meer kent. Je weet niet of je de juiste vaardigheden bezit voor een functie. De kennis die je hebt is verouderd.'



We willen met het UWV in overleg om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn in het uitbreiden van de huidige samenwerking .

*e. Het aanvraagproces vereenvoudigen: 'snelle aanvraag, snel besluit'*

In Eindhoven verloopt een uitkeringsaanvraag digitaal via de Snelbalie. Sommige mensen ondervinden belemmeringen bij deze procedure. Het lukt ze niet om de aanvraag in te vullen of de noodzakelijke bijlagen toe te voegen. Het is van belang om inwoners de mogelijkheid te bieden om ondersteuning te ontvangen bij de aanvraag vanuit het principe: het hoeft mensen bij wie het zelf niet lukt hun uitkeringsaanvraag te doen niet moeilijk worden gemaakt en als het snel kan doen we dat ook. We kunnen door onze processen te verbeteren de snelheid van het verstrekken van de uitkering verhogen. Daarnaast kunnen we beter inspelen op acute situaties door het verstrekken van voorschotten waardoor de kans op eventuele (nieuwe) schulden wordt verkleind. Het regelmatig in gesprek zijn met de generalist om te bekijken of er gebruik gemaakt wordt van alle regelingen en mogelijkheden is daarbij van belang.

*f. Het introduceren van een uitstroompremie*

Er is veel onzekerheid over het inkomen tijdens de overgangsfase van uitkering naar werk, dit blijkt uit de gesprekken met de bijstandsgerechtigden en de enquête. Alhoewel de meeste mensen aangeven dat ze verwachten meer geld over te houden met werken, is de eerste periode van aan het werk gaan voor velen onzeker: men weet niet exact wat men overhoudt, de uitbetaling van salaris kan veel later zijn dan de betaling van de bijstand en men loopt tegen de eerste kosten aan die gepaard gaan met werken. Denk aan reiskosten en andere onkosten zoals werkkleding.

Om deze onzekerheid weg te nemen en de eerste kosten te ondervangen willen wij een uitstroompremie op basis van art. 31 lid 2 onder j Participatiewet invoeren ter hoogte van € 1.500,-. Het bedrag valt binnen de bandbreedte van de Participatiewet en is vergelijkbaar met bedragen die door andere gemeenten worden verstrekt. De inwoner heeft recht op een deel van het bedrag direct nadat het werk is ingegaan op basis van een halfjaarcontract. De andere helft wordt na zes maanden werken uitgekeerd. Omdat we parttime werk zien als eerste stap richting bijstandsonafhankelijkheid vinden we het belangrijk om ook dit nog meer te stimuleren. We onderzoeken daarom de komende tijd de mogelijkheden van het invoeren van een gedeeltelijke uitstroompremie bij parttime werk, naast de reeds geldende inkomensvrijlating. De exacte voorwaarden om in aanmerking te komen voor een uitstroompremie worden nog nader uitgewerkt.

Naast deze vrij te besteden uitstroompremie, willen we ook een regelvrij werkbudget introduceren voor de uitvoering wat ingezet kan worden voor kosten die direct gerelateerd zijn aan het aanvaarden van werk, zoals de betaling van de eerste reiskosten of kinderopvang. Per geval wordt beoordeeld wat iemand nodig heeft in zijn stap naar werk.





*g. Het aanbieden van een nazorggesprek aan bijstandsgerechtigden die (parttime) naar werk uitstromen om de overgang te vereenvoudigen*

Met een nazorggesprek kunnen onzekerheden/angsten over de nieuwe (financiële) situatie worden weggenomen. Er is behoefte aan duidelijkheid. Er zijn veel landelijke en lokale regelingen waar men mogelijk recht op krijgt of recht op behoudt wanneer men aan het werk gaat. Sommigen daarvan zijn bekend, maar vooral de lokale regelingen zijn niet altijd bekend.

Het is prettig om te weten wat er in het specifieke geval gaat veranderen en waar men nog recht op behoudt. Om die reden willen we standaard een nazorggesprek aanbieden aan inwoners die uitstromen naar werk .

Hierin kunnen allerhande zaken ter sprake komen (bijvoorbeeld het regelen van kinderopvang, het wijzigen van toeslagen van het Rijk), en het bespreken van de nieuwe financiële situatie .

*Citaat van bijstandsgerechtigde:*

‘Financiële onzekerheden vormen een drempel om aan het werk te gaan. Waar heb ik nog recht op? Huurtoeslag? Kan ik de kinderopvang wel betalen? Loont het financieel om aan het werk te gaan?’

*h. Het invoeren van een verkorte eenvoudige aanvraagprocedure voor mensen die vanuit werk terugvallen op de bijstandsuitkering*

We moeten stimuleren dat mensen aan het werk gaan, en we weten ook dat het voor veel bijstandsgerechtigden een spannende stap is, omdat zij bang zijn om te falen, en zij vrezen voor terugval in de bijstand met alle regelgeving die daar bij komt kijken. We willen deze angst wegnemen door het invoeren van een verkorte eenvoudige aanvraagprocedure, die fungeert als ‘rode knop’ voor mensen waarbij het werken niet lukt en die terugvallen op de uitkering.

Als iemand een flex-contract heeft waarbij de inschatting is dat terugkeer in bijstand op korte termijn reëel is, wordt in de huidige werkwijze de uitkering al ‘geblokkeerd’ in afwachting van de werkelijke inkomsten en nog niet formeel beëindigd. Hierdoor kan de uitkering snel hervat worden als iemand weer een beroep op bijstand moet doen.

We willen deze werkwijze uitbreiden, door het invoeren van een verkorte aanvraagprocedure voor belanghebbenden die binnen 6 maanden na uitstroom uit de bijstand in verband met werk een nieuwe aanvraag doen.

*Citaat van bijstandsgerechtigde:*

‘Het is belangrijk om te weten dat je ook terug kunt als het werken niet lukt, dat je dan weer snel gebruik kunt maken van de uitkering en er geen financieel gat valt’



## **Financiële aspecten**

Het introduceren van een uitstroompremie brengt kosten met zich mee. We verwachten jaarlijks € 760.000 nodig te hebben voor de premie zelf. Dit op basis van ervaringscijfers ten aanzien van de uitstroom.

Daarnaast is er € 100.000 aan werkbudget benodigd.

De kosten kunnen in ieder geval tot en met 2022 worden gedekt uit het Participatiebudget. In de loop van 2022 evalueren we de regeling. Indien we op basis van de evaluatie ook na 2022 een uitstroompremie willen blijven verstrekken, leggen we in de loop van 2022 een financieringsvoorstel voor.

Voor wat betreft de overige voorstellen wordt nog inzichtelijk gemaakt wat deze betekenen voor de capaciteit van de uitvoering en de middelen. Vóór implementatie in Q3 2021 wordt hiertoe een financieringsvoorstel voorgelegd.

## **Procesafspraken**

Na de meningsvorming in de raad starten wij met de implementatie.

We streven er naar de verbetervoorstellen grotendeels in Q4 te hebben geïmplementeerd, zodat we in 2022 met de nieuwe dienstverlening kunnen starten. Daarnaast streven we er naar de medewerkers in het vierde kwartaal 2021 te hebben getraind in het werken volgens de methodiek van de omgekeerde toets, zodat ook deze methodiek vanaf 2022 wordt gehanteerd.

In de implementatie zorgen we dat we aansluiting blijven houden met de ontwikkelingen uit het beleidsplan Armoede en Schulden, omdat deze ontwikkelingen nauw met elkaar verweven zijn en we hier synergie kunnen behalen.

Ook zorgen we bij de doorontwikkeling van het Huis naar Werk dat de voorgestelde dienstverlening ook wordt meegenomen in de implementatie van het Huis naar Werk.

## **Evaluatie**

De effecten van de verbetervoorstellen gaan we zowel kwalitatief als kwantitatief meten.

Voor wat betreft de kwantitatieve meting nemen we in de begroting indicatoren op waarvan we in de P&C-cyclus het effect kunnen monitoren.

Voor wat betreft de kwalitatieve meting zetten we in samenspraak met het op te richten klantenpanel een klanttevredenheidsonderzoek op. Op het moment van implementatie wordt een 0-meting uitgevoerd, waarna we jaarlijks het effect kunnen meten.

## **Bijlagen**

geen

Burgemeester en wethouders van Eindhoven,



EINDHOVEN

Inboeknummer 21bst00288

secretaris