

Adviesraad Samenlevingszaken
Postbus 55
3140 AB Maassluis

Postbus 55
3140 AB Maassluis

T 14 010
E gemeente@maassluis.nl
I www.maassluis.nl

17 NOV. 2021

ons kenmerk	230213	datum	
kenmerk		uw brief van	10 november 2021
contactpersoon	Lankwarden, J.	doorkiesnummer	010-5931732
onderwerp	Reactie college op Advies over strategische visie werken en inkomen Stroomopwaarts MVS	bijlage(n)	

Geachte Adviesraad Samenlevingszaken,

Hartelijk dank voor uw onderbouwde advies op de Strategische Visie werk en inkomen Stroomopwaarts MVS. In deze brief gaan wij in op uw brief van 10 november, waarin u uw gevraagde advies geeft op de strategische visie werk en inkomen Stroomopwaarts MVS. Daarbij gaan wij in op uw aanbevelingen uit uw brief. Allereerst willen wij aangeven dat wij blij zijn te lezen dat u de strategische visie een goed en leesbaar stuk vindt. En vast stelt dat de strategische visie een compleet document betreft met een grote verscheidenheid aan relevante onderwerpen die aan bod komen.

U constateert dat de strategische visie ambitieus is en ons vraagt om met menselijke maat naar regelingen te kijken. Wij onderschrijven deze constatering. Wij proberen in de uitvoering in het sociaal domein steeds nadrukkelijk, in lijn met het vastgestelde beleid, oog te houden voor de inwoner en steeds minder de systemen en bekostiging als soms tegenwerkende schotten leidend te laten zijn. Zo wordt door ons en onze GR Stroomopwaarts de huidige werkwijze omtrent de verrekening van de eindejaarsuitkering bijvoorbeeld als knelpunt gezien. Daarom staat op 16 november het collegebesluit 'vaststellen buitenwettelijk begunstigend beleid eindejaarsuitkering bijstandsgerechtigden op de agenda van het college. Een ander voorbeeld van het toepassen van de menselijke maat is dat wij op 16 november de raad voorstellen de verordening Individuele Studietoelage gemeente Maassluis 2022 vast te stellen. De individuele studietoelage is er om onderwijsvolgende jongeren met een beperking vanaf 18 jaar financieel een steuntje in de rug te geven omdat zij niet in staat zijn om naast hun studiefinanciering bij te verdienen. Na vaststelling door de raad ontvangt u ter kennisname het betreffende raadsbesluit. Met deze twee voorbeelden passen wij als MVS-gemeenten met Stroomopwaarts de menselijke maat toe.

ons kenmerk: [[zaaknummer]]

U geeft aan dat het belangrijk is dat alle rechten en plichten voor uitkeringsgerechtigden tijdens gesprekken worden uitgelegd. Tijdens het intakegesprek worden de rechten en plichten van een cliënt besproken met hem/haar. Ook krijgt de cliënt na het intakegesprek documenten mee naar huis waarin e.e.a. ook terug te lezen is.

Een algemene reactie die van toepassing is op uw bevindingen en aanbevelingen: Deze visie betreft een strategische visie. Nadat de strategische visie door de MVS-raden is vastgesteld, maakt Stroomopwaarts een uitvoeringsplan. Hierin wordt beschreven hoe uitvoering wordt gegeven aan hetgeen in de strategische visie is benoemd.

Aanbeveling van de Adviesraad

Zorg voor een SMART- aanpak in de begeleiding van cliënten. Zo worden doelen meetbaar, passend en realistisch bepaald samen met de client. Dit schept een duidelijke aanpak, verwachtingen en een realistisch doel met de client.

Antwoord college

Om de doelen van de visie te realiseren zijn kwaliteit van uitvoering en dienstverlening twee belangrijke voorwaarden. Wij investeren in de periode 2022-2025 in de kwaliteit en in het continue verbeteren van de kwaliteit van GR Stroomopwaarts. De cliënt staat centraal en wordt met respect behandeld. Snelheid en kwaliteit zijn uitgangspunten bij telefonische dienstverlening, het aanvragen van een uitkering, het betalen van de uitkering en het aanbieden van een passende re-integratievoorziening. In toenemende mate zal Stroomopwaarts moeten professionaliseren en het werk dusdanig moeten organiseren dat de opgaven centraal gesteld worden en er op resultaat/doel wordt gestuurd. Daarom heeft Stroomopwaarts de ambitie om (verder) door te ontwikkelen van een productgerichte naar een procesgerichte organisatie. Daarin staan klanten centraal. Aan het begin en het eind van elk proces staat immers een klant. Het opereren in deze (klant)ketens vereist dat processen naadloos op elkaar aansluiten. Daardoor zal ook de wendbaarheid en flexibiliteit van de organisatie toenemen. En kan manier van werken beter gecontroleerd worden, levert het meer rendement en een betere kwaliteit (van dienstverlening) op, waardoor de klanttevredenheid onder cliënten zal stijgen. Klanten doorlopen een heldere keten en weten wat de diverse stappen in die keten zijn en wat het doel is van elke processtap en wat er van ze verwacht wordt en welke ondersteuning zij mogen verwachten. Na een voorbereidende en kwartiermakers fase van begint Stroomopwaarts per 1 januari met de nieuwe werkwijze. Met de nieuwe werkwijze verhoogt Stroomopwaarts de klantwaarde (als output van elke stap in het proces). Meer klantgerichtheid door het oplossen van "lekkages" in het klantproces. En daarmee verhogen ze tevens de klanttevredenheid. Het doel van de Stroomopwaarts medewerkers is om hun klanten naar hun plek van bestemming te krijgen (= werk of participatie als werk (nog) geen optie is). Dat vereist dat management en medewerkers begrijpen wat de dienstverlening (of het ontbreken daarvan) voor de cliënten betekent, en vervolgens handelen vanuit dat begrip.

ons kenmerk: [[zaaknummer]]

Aanbeveling van de Adviesraad

Een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP) en een persoonlijk aanpak plan (PAP) kunnen instrumenten zijn voor het creëren van duidelijke doelen in de begeleiding van cliënten.

Antwoord college

Indien het waarde toevoegt in het begeleidingstraject van een cliënt, wordt gewerkt met een ontwikkelplan. Zo wordt er bijvoorbeeld bij een re-integratietraject een plan van aanpak gemaakt.

Aanbeveling van de Adviesraad

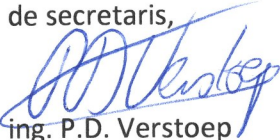
Zorg voor maatwerk voor de grote groep digibeten, laaggeletterden, analfabeten en ouderen bij digitalisering van begeleiding.

Antwoord college

Twee van de hoofddoelstellingen 2022 van Stroomopwaarts zijn: investeren in (arbeids) ontwikkeling en de gehele doelgroep participatiewet participeert met plezier en naar vermogen en is trots op wat zij doet en bereikt. Hier vallen ook de doelgroepen die u omschrijft onder. Juist voor inwoners die hier behoefte aan hebben, zoals inwoners met laaggeletterdheid inwoners die niet geheel zelfredzaam zijn wordt intensieve begeleiding ingezet. Op alle werkleerbedrijf locaties biedt Stroomopwaarts taalaanbod, zodat mensen in een traject of werkend op een locatie ook direct ter plaatse taallessen kunnen volgen. Ook een persoonlijke route via de formulierenbrigade, telefonisch contact, persoon in wijkteam is mogelijk. In onze brieven gebruiken we eenvoudig taalniveau. Ook zetten we in andere talen zinnestukjes onder in brieven, dat de brief belangrijke informatie bevat en dat inwoners kunnen bellen. Zodat ook deze groep mensen niet aan hun lot wordt overgelaten.

Stroomopwaarts biedt ook mogelijkheid tot het volgen van online trainingen via EduCenter. Deze trainingen worden op verschillende niveaus aan onze inwoners aangeboden. Hiermee kunnen inwoners op eigen niveau passend starten met het volgen van een opleiding. Via een app worden de trainingen goed gevolgd door een consultant. Zodat na monitoring goed ingesprongen kan worden op de mogelijkheden en wensen van de inwoner.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van Maassluis,
de secretaris,



ing. P.D. Verstoep

de burgemeester,



dr. T.J. Haan