



GASD

Goudse Adviesraad Sociaal Domein

Aan: het College van Burgemeester en Wethouders van Gouda
postbus 1086
2800 BB Gouda

Betreft: diverse adviesaanvragen Participatiewet

Gouda, 20 april 2017

Geacht College,

De Goudse Adviesraad Sociaal Domein heeft met belangstelling kennis genomen van

- de beleidslijn beschut werk
- de gewijzigde re-integratieverordening en de re-integratieregeling
- de tussenevaluatie participatienota
- het klanttevredenheidsonderzoek Werk en Inkomen 2016
- de vastgestelde uitgangspunten over de toekomst van Promen

In het hier volgende gaan we in op uw verzoeken om advies en om reflectie.

Dit advies is mede tot stand gekomen na uitvoerige raadpleging van relevante maatschappelijk partners in het veld van werk, inkomen en onderwijs.

De Goudse Adviesraad Sociaal Domein raakte, bij de ontwikkeling van dit advies, onder de indruk van de sterke betrokkenheid van de vele organisaties binnen dit domein. De lokale en regionale samenwerkingsvormen zijn complex, de veelheid aan taken en financieringsstromen niet eenvoudig en de afhankelijkheid van de macro-economische ontwikkeling is groot. Gouda kan zich gelukkig prijzen met het feit dat er veel expertise op het gebied van participatiebevordering in de stad aanwezig is.

De evaluatie van de participatienota is weliswaar slechts een tussenevaluatie; doch het beeld dat hieruit en uit de door ons gevoerde gesprekken naar voren komt is dat het participatiebeleid van Gouda te verbeteren is. Dit heeft naar de mening van de GASD te maken met de keuzes die Gouda heeft gemaakt. Wij komen hier op terug.

De GASD deelt dan ook niet op voorhand de conclusie van de adviesaanvraag: *“De belangrijkste conclusie van de tussenevaluatie is dat wijziging van het beleid op basis van de huidige resultaten niet noodzakelijk is,”*.

De GASD signaleert een weinig integrale visie van de Gemeente Gouda op de onderdelen binnen het sociaal domein: de beleidsvoornemens voor de Participatiewet worden onvoldoende in samenhang gebracht met andere onderdelen van het sociaal domein.

Tegelijk spreekt de GASD ook zijn grote waardering uit voor de eerste innoverende bewegingen die Gouda maakt door het faciliteren van sociale coöperaties. Een mooi voorbeeld van werken met behoud van

uitkering, met perspectief op structurele, zelfstandige inkomensverwerving voor burgers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Hierna gaat de GASD nader in op de volgende onderwerpen:

- Het ontbreken van een integrale benadering
- De vraagzijde van de arbeidsmarkt
- Innovatie
- De positie van Promen
- De verordeningen
- Het klanttevredenheidsonderzoek werk en inkomen 2016.

1- Integrale benadering van participatie

In de benadering van participatie herkennen wij geen verbinding met bijvoorbeeld gezondheid of schuldenproblematiek. Terwijl in de Nota “Iedereen doet mee” de effecten van het niet-participeren in de vorm van hoge maatschappelijke kosten worden onderkend, is dit in het participatiebeleid van Gouda niet terug te vinden. Zo is algemeen bekend dat bij werkloosheid de consumptie van gezondheidszorg vele malen hoger is.

Wij zien evenmin een verbinding met het streven naar preventie van schulden bij burgers die al langer niet werken en een uitkering ingevolge de Participatiewet ontvangen. Ook bij de overwegingen om het volume van “beschut werk” waar mogelijk te beperken, is er geen afweging gemaakt wat de maatschappelijke kosten zullen zijn indien deze kwetsbare burger niet participeert in de vorm van betaald werk.

De beleidskeuze van Gouda om in te zetten op werkzoekenden/uitkeringsgerechtigden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt is ingegeven vanuit een eenzijdige doelstelling, namelijk om de totale uitkeringslast van de gemeente te beperken en te beheersen.

Op korte termijn is dit als het plukken van laaghangend fruit. Op lange termijn en vanuit het oogpunt van participatie van alle burgers (maar ook vanuit financieel oogpunt), werkt deze keuze echter averechts uit. Want de groep met korte-afstand komt voor het grootste deel toch wel zelf of met minimale begeleiding aan het werk als het economisch meezit, maar als het economisch tegenzit komt geen enkele groep aan het werk.

Het probleem van een “granieten bestand” van een groot aantal bijstandsgerechtigden wordt zo door deze prioriteitstelling in stand gehouden. Want naarmate er langer sprake is van een uitkering nemen de arbeidsmogelijkheden en werknemersvaardigheden af. De voorspelling dat het niet zinvol is om re-integratieactiviteiten te ontplooiën voor deze burgers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt wordt daarmee bewaarheid. In deze keuze ontbreekt de samenhang met bijvoorbeeld het armoede- en schuldenbeleid. Juist in de grote-afstand groep zal armoede /schulden vermoedelijk aanzienlijk vaker voorkomen, terwijl de kans om uit die problemen te komen door middel van betaald werk klein is, mede omdat er onvoldoende steun vanuit de gemeente is in de richting van werk.

De GASD realiseert zich dat er cliënten binnen het “granieten bestand” zijn die niet beschikken over enige vorm van arbeidsvermogen of werknemersvaardigheden. Voor deze groep dient het begeleiden naar maatschappelijk activering, met een zekere verbinding naar de preventie van schulden, ons inziens aan de orde te zijn.

ADVIES 1

De GASD adviseert een heroriëntatie op het participatiebeleid, met als uitgangspunt een integrale benadering van participatie binnen het sociaal domein en in samenhang met het regionale economisch beleid.

ADVIES 2

De GASD adviseert om bij het ontwikkelen van deze heroriëntatie een integrale kosten/baten analyse toe te passen, hetgeen inhoudt dat uitgaven en besparingen vanuit het brede maatschappelijk belang en vanuit de wettelijke taken van de gemeente in de afwegingen worden meegenomen.

ADVIES 3

De GASD adviseert om bij de heroriëntatie op het participatiebeleid sterker in te zetten op het begeleiden naar betaald werk van burgers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

2- Versterken vraagzijde arbeidsmarkt

In de Tussenevaluatie wordt onderkend dat de arbeidsmarkt een aanbod- en een vraagzijde heeft. De GASD ziet echter tegenover de maatregelen die inzetten op het versterken van de klant slechts een geringe focus op het versterken van het werkgeversveld, iets waar deskundigen vaak voor pleiten. Toegespitst op Gouda meent de GASD dat er een flinke slag kan worden gemaakt als het versterken van de aanbodzijde ten opzichte van de vraag wordt ingezet. Dat wil zeggen: in nauw overleg met de werkgevers over hun behoefte wordt ondersteuning geboden (aan de werkzoekende en/of aan de werkgever) die leidt tot een duurzame match van werkzoekende en werkgever.

ADVIES 4

De GASD adviseert om bij de heroriëntatie van het participatiebeleid - in overleg en samenwerking met werkgever - de vraagzijde van de arbeidsmarkt te versterken.

Werkgeversservicepunt (WSP)

Het WSP Midden Holland heeft beperkte slagkracht: de regio waarbinnen, met het UWV en Promen, wordt samengewerkt omvat naast Gouda slechts Waddinxveen, Krimpenerwaard en Bodegraven-Reeuwijk. Ook het bestaan ervan is nauwelijks bekend gemaakt.

Landelijk wordt slechts 47% van de vacatures voorgelegd aan de werkgeversservicepunten en de GASD heeft geen aanleiding om te veronderstellen dat het bereik in Midden Holland op dit moment hoger ligt.

ADVIES 5

De GASD adviseert om in nauwe samenwerking met de regionale werkgevers concrete doelstellingen voor het bereik van het WSP te formuleren, zodat dit tot hét centrale punt wordt waar de match tussen werkgever en werkzoekende tot stand komt.

ADVIES 6

De GASD adviseert om op de site van de gemeente Gouda verwijzingen op te nemen naar het Werkgeversservicepunt en om op de gemeentepagina met informatie over het Ondernemersloket Gouda ook informatie over het Werkgeversservicepunt op te nemen.

Participatieprofielen

De gemeente heeft van het overgrote deel van de burgers met een PW-uitkering géén beeld van de competenties, talenten en beperkingen. Dit belemmert een adequate begeleiding in het algemeen, maar in het bijzonder voor burgers met een (niet onderkende) beperking (Licht Verstandelijke Beperking bijvoorbeeld). Een goed profiel van wat een werkzoekende motiveert en belemmert om op zoek te gaan naar een baan, is essentieel voor een goede begeleiding en derhalve van belang om re-integratiemiddelen effectief (en macro gezien: efficiënt) in te zetten.

De kennis van Promen rond (onder andere) het in kaart brengen van (werknemers)vaardigheden en vormgeven van een toepasbaar participatieprofiel wordt door relevante partijen menigmaal genoemd. Cruciaal daarbij is dat de profielen op een zodanige manier te gebruiken zijn dat ze bijdragen aan een goede matching.

Bij beperkingen in arbeid ten gevolge van ziekte of gebrek vraagt werken aan re-integratie zicht op de balans tussen uit arbeid voortkomende belasting en maximale belastbaarheid. Deze expertise wordt extern ingekocht. De vraag is of dit bij het gericht opstellen van een participatieprofiel nu echt nodig is. Het oordeel van derden prevaleert hier dan namelijk boven de inschatting van de werkzoekende. Er ontstaat een risico over de klant te spreken in plaats van *met*. Ook in het Klanttevredenheidsonderzoek Werk en Inkomen scoort dit als één van de grootste verbeterpunten.

Het vaststellen van arbeids-medische beperkingen kent zijn wortels in de vaststelling van rechtmatigheid van de uitkering en minder in de, met de cliënt, vastgestelde route naar arbeid. Wij verwijzen hierbij naar

de door het AKC (arbeidskundig kenniscentrum) ontwikkelde methode SMBA (sociaal medische beoordeling van arbeidsvermogen).

ADVIES 7

De GASD adviseert om voor álle uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden zonder uitkering een participatieprofiel op te stellen. In dit profiel worden de arbeidsmogelijkheden in kaart gebracht op een zodanige wijze dat matching met de arbeidsvraag duidelijk is. Dat wil zeggen: in het profiel wordt er een relatie met de feitelijke regionale arbeidsmarkt gelegd. Op basis van het participatieprofiel kan dan ook worden gezien welke competenties nog verder ontwikkeld kunnen worden.

De GASD adviseert, in lijn met de door ons geraadpleegde maatschappelijke partners, om sterk te overwegen de uitvoering hiervan op te dragen aan Promen.

ADVIES 8

De GASD adviseert om het opstellen van een participatieprofiel te doen plaatsvinden in samenspraak met de cliënt en, voor het leggen van een relatie met de regionale arbeidsmarkt, in samenspraak met de regionale werkgevers.

ADVIES 9

Indien een sociaal medische beoordeling van arbeidsvermogen wenselijk is adviseert de GASD dat in die beoordeling de ICF wordt toegepast (International Classification Functional diseases and handicaps).

Onlangs is landelijk een budget van 3,5 miljoen beschikbaar gesteld voor het opstellen van klantprofielen van werkzoekenden die onder de baangarantie vallen. Van de inzet van het, naar evenredigheid, voor Gouda beschikbare deel is in de aan de GASD gezonden stukken geen gewag gemaakt.

Extra werkgelegenheid kan tevens worden gerealiseerd door proactief latente vacatures op te sporen. Vaak kan een bedrijf in de groei, zoals een schilders- of een loodgietersbedrijf, personeel gebruiken. Bij de aantrekkende economie zijn de mogelijkheden van werkgevers om te investeren in extra medewerkers groter geworden. Toch blijft de werving van nieuwe mensen vaak liggen (vanwege werkdruk bijvoorbeeld). Als werkgevers zien dat zich competente mensen aanbieden, zijn zij misschien eerder bereid iemand aan te nemen.

ADVIES 10

De GASD adviseert om het WSP op te dragen om, in samenwerking met de regionale werkgevers, actief latente vacatures op te sporen.

In onze gesprekken met relevante organisaties hebben wij een ruime expertise aangetroffen. Tal van deze organisaties hebben een doelgroep-gebonden belang. Zij willen voor hun doelgroep maatschappelijke participatie in de vorm van, bij voorkeur, betaald werk.

Zij hebben deels een instellingsbelang en deels een cliëntbelang. Daarmee ontstaat het risico van een vorm van regionale concurrentie, daar waar de GASD juist een gedeelde visie met inachtneming van ieders expertise zou willen zien.

ADVIES 11

De GASD adviseert een nauwe samenwerking tussen de organisaties die over expertise beschikken voor aangepast/beschut werk en een systematische inzet van deze expertise bij zowel het zoeken naar aangepaste functies binnen arbeidsorganisaties als bij het opstellen van participatieprofielen. De GASD adviseert de gemeente daartoe initiatieven te ontplooiën.

3- Innovatie

Inclusieve arbeidsorganisatie

Er wordt zeer beperkt beleid gevoerd om nieuw werk te creëren door, in nauwe samenwerking met werkgevers, instrumenten in te zetten als jobcarving en jobcreation. Áls dit al plaatsvindt, dan gebeurt het per individuele potentiële kandidaat. Hoewel het in één keer onder de loep nemen van een totale arbeidsorganisatie met het oog op mogelijkheden voor jobcarving en jobcreation weliswaar expertise en tijd vereist, is het wel een lonende investering in het versterken van de vraagzijde van de arbeidsmarkt. Wij

wijzen in dit verband op de onder meer door UWV en de universiteit van Maastricht bepleite methode van inclusief herontwerp van werkprocessen (Nijhuis et al., 2014). Op basis van een uitgevoerde pilot zijn daarover positieve resultaten te melden.

ADVIES 12

De GASD adviseert een actieve, naar buiten tredende aanpak bij de zoektocht naar aangepaste banen voor de doelgroep van de banenafpraak, dat wil zeggen dat werkgevers actief een aanbod krijgen om de gehele arbeidsorganisatie te onderzoeken op mogelijkheden van jobcarving en andere (aangepaste) vormgeving van functies.

Experimenteerruimte van de Participatiewet

De GASD is blij met het voornemen van Gouda om een sociale coöperatie op te richten waarmee het mogelijk wordt gemaakt om het zelfstandig ondernemerschap voor uitkeringsgerechtigden te stimuleren. Breder bepleit de GASD aandacht voor het inzetten van uitkeringsgelden om werk te scheppen, en voor het realiseren van werk door vrijwilligerswerk om te bouwen naar betaalde banen. De vraag die deskundigen zich daarbij stellen is of betaald werk in plaats van vrijwilligerswerk ook daadwerkelijk meer geld kost. Hun inschatting is dat de maatschappelijke baten van het beschikken over een betaalde baan veelal hoger zijn dan de maatschappelijke kosten van het buiten het betaalde arbeidsproces staan.

ADVIES 13

De GASD adviseert om de ruimte te benutten die de Participatiewet biedt voor experimenteren met vormen van het inzetten van een uitkering voor het scheppen van werk.

Publiek-private samenwerking

De GASD heeft kennisgenomen van diverse landelijke vormen van publiek-private samenwerking waarbij een private financier re-integratie mogelijk maakt. Te denken valt daarbij aan social impact bonds, social enterprises and business-clubs, pay for success etc.

Het gaat hier om méér dan praten: het gaat om het gezamenlijk investeren in de re-integratie van met name de doelgroepen voor de landelijke banenafpraak. Maar het kan ook worden ingezet vanuit de visie van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Bedrijven investeren in werkzoekenden uit de doelgroep en ontvangen een tegemoetkoming van de gemeente ter hoogte van een deel van de besparing op de uitkering.

ADVIES 14

De GASD adviseert dat de voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) verantwoordelijke wethouder met werkgevers in gesprek gaat over het toepassen van innovatieve re-integratievormen zoals social bonds, pay for success, social enterprises etc.

Sociaal ondernemen

Bij de realisatie van beschut en beschermd werken is er een directe afhankelijkheid van werkgevers. Dit geldt ook voor social return on investment en de quotumwet. Er is een landelijk meetinstrument én keurmerk dat de mate van Sociaal Ondernemen objectief zichtbaar maakt: de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). De PSO is in samenwerking met TNO, PSO-Nederland en de markt ontwikkeld, volgens de nieuwste wetenschappelijke inzichten. De PSO is inmiddels uitgegroeid tot een landelijke norm voor Socialer Ondernemen. In Gouda wordt de prestatieladder niet toegepast.

ADVIES 15

De GASD adviseert over te gaan tot het hanteren van de PSO monitor.

Individuele Plaatsing en Steun (IPS)

Er is door de staatsecretaris onlangs (april 2017) een behoorlijk budget ter beschikking gesteld aan gemeenten voor het inzetten van het instrument IPS (individual placement and support) voor met name de doelgroep werkzoekenden met een psychiatrische problematiek.

ADVIES 16

De GASD beveelt aan om in samenwerking met de GGZ specifieke aandacht te besteden aan mensen met GGZ-problematiek met behulp van de IPS werkwijze.

4- Promen - Beschut werken

Reflectie I

De GASD is gevraagd om te reflecteren op het besluit omtrent de toekomst van Promen. Zoals hierboven ook al is aangegeven merken wij in onze gesprekken met relevante partijen dat de expertise van Promen zeer hoog wordt geacht. De kennis van Promen rond detachering, beschut werk en het in kaart brengen van (werknemers)vaardigheden en vormgeven van een toepasbaar participatieprofiel wordt menigmaal genoemd.

Uiteraard is het een zorgelijke ontwikkeling dat de wensen van de deelnemende gemeenten sterk verschillen. Dit kan nauwelijks tot een constructieve toekomst voor Promen als bedrijf leiden. Terwijl de GASD voor Promen juist een duidelijke taak voor zich ziet als 'vehikel' voor het werkgedeelte van de uitvoering van de Participatiewet. Wat in de lijst met uitgangspunten echter opvalt is dat duidelijker is wat Gouda niet wil dan wat Gouda hier wél wil.

ADVIES 17

De GASD adviseert om op korte termijn samen met Promen een plan te maken voor de inzet van Promen voor de uitvoering van het werkgedeelte van de Participatiewet.

Reflectie II

Voorts delen wij uw visie dat de voortzetting van de WSW in de huidige vorm een negatieve balans genereert. Die ontwikkeling was overigens al zichtbaar bij de inwerkingtreding van de Participatiewet.

Ten aanzien van de participatievoorziening beschut werk kan de GASD zich vinden in het gestelde in artikel 15 van de gewijzigde verordening.

Indien haperende regionale samenwerking, dan wel sterk wisselende belangen, de oorzaak vormt van een (te) smal toekomstig takenpakket, valt dit in hoge mate te betreuren gezien de ervaring én potentie die Promen heeft.

De GASD kan zich niet mengen in politieke afwegingen rond het bestaansrecht van de sociale werkvoorziening, maar naar wij aannemen hebben wij bovenstaand voldoende aangegeven dat Promen een krachtige speler kan zijn in het bevorderen van de werkgelegenheid aan de onderkant van de arbeidsmarkt.

5- Verordeningen

Afstemming/sancties.

De GASD signaleert dat Gouda in haar benadering van sanctiemaatregelen de punitieve benadering niet schuwt. Echter, een dergelijke benadering wordt niet alleen in bepaalde gevallen als onrechtvaardig beschouwd, het is ook meestal niet constructief. Het verdient in elke situatie de sterke voorkeur in een persoonlijk gesprek na te gaan wat de oorzaken zijn van het mogelijk verwijtbaar gedrag, als daar althans sprake van mocht zijn. Onder andere bij de groep laag verstandelijk beperkten, laaggeletterden en mensen met forse schulden zijn vaak andere, mogelijk niet verwijtbare, zaken aan de orde.

Een maatregel draagt, in de visie van de GASD, de intentie in zich re-integratie te bevorderen dan wel wetsnaleving af te dwingen. Een maatregel is in beginsel ook reparatoir en dus gericht op herstel. Daarbij blijft het ook van belang de beslagvrije voet altijd te respecteren. In alle gevallen zal ook moeten worden bezien welke effecten worden gesorteerd met het opleggen van een sanctie. Kan de huur deze maand nog betaald worden?

De GASD is zeker niet per definitie tegen sancties maar ziet graag een relatie tussen gemeente en burger waarin vertrouwen de boventoon voert. Moet een sanctie wel worden opgelegd, bezie dan de praktische gevolgen en stem de sanctie daarop af.

ADVIES 18

De GASD adviseert om in de verordening een constructieve procedure op te nemen: ga bij nalatigheid of ander vermoeden van niet-naleven van regels het gesprek aan waarin de nalatigheid wordt uitgelegd en er - zo mogelijk - een kans op herstel wordt geboden. Lever maatwerk.

Jobcoach

De GASD pleit ook hier voor een grondige kosten-baten analyse van het wel of niet begeleiden van mensen met een beperking op de werkvloer.

Werknemers met een achtergrond van Voortgezet Speciaal Onderwijs zullen mogelijk permanent begeleiding op de werkvloer nodig hebben. Deze werknemers zijn "zijwindgevoelig": het gaat niet alleen om begeleiding bij het aanleren van de werkzaamheden, maar om een specifieke werknemersvaardigheid namelijk het kunnen hanteren van de sociale interacties op het werk of gebeurtenissen in de persoonlijke omgeving.

De GASD ontmoette in zijn raadpleging van relevante maatschappelijk organisaties telkenmale een sterke behoefte om de begeleidingsmogelijkheden te laten afhangen van de begeleidingsbehoefte en niet van de regeling. Wij ondersteunen dit pleidooi, mede in het licht van ons eerdere advies voor een bredere kosten/baten afweging.

Iets soortgelijks zien we bij proefplaatsing waarbij een maximale termijn van twee maanden wordt aangehouden. Met name bij cliënten met een langere psychische of psychiatrische geschiedenis kan een langere proefplaatsing (bijvoorbeeld zes maanden) van doorslaggevende betekenis zijn en bovendien een realistischer beeld bieden van het arbeidsvermogen in de specifieke situatie.

ADVIES 19

De GASD adviseert om in de verordening zowel de duur als de omvang van de inzet van de jobcoach af te laten hangen van de specifieke begeleidingsbehoefte en geeft in overweging de maximale duur van proefplaatsing te verruimen.

6- Cliënttevredenheidsonderzoek Werk en Inkomen 2016

De **Goudse Cliëntenraad** heeft op dit Cliënttevredenheidsonderzoek de volgende zienswijze gegeven:

"De Goudse Cliëntenraad heeft kennis genomen van het Rapport Clienttevredenheidsonderzoek Werk en inkomen 2016, dat ook is toegelicht in zijn vergadering van 23 maart 2017.

Naar aanleiding van de uitkomsten merkt de GCR het volgende op.

1. Het onderzoek is weliswaar uitgezet onder de totale doelgroep, maar de respons (die door het onderzoeksbureau en door de gemeente met een 'goed' gewaardeerd wordt) komt van slechts 21 procent. De GCR vraagt zich af of de behaalde scores daarmee wel representatief zijn voor de gehele doelgroep.
2. De benchmark met het gemiddelde van 29 gemeentes met een grote diversiteit zegt niet veel. Een benchmark is pas zinvol als je vergelijkt met gemeentes die ongeveer dezelfde omvang en samenstelling van de bevolking hebben.

De GCR beveelt aan om bij toekomstige onderzoeken te streven naar een benchmark met vergelijkbare gemeentes.

3. Een gemiddeld cijfer alleen zegt niet veel. Het rapport zou (meer) inzicht moeten geven in de spreiding van de scores. Bij bereikbaarheid, informatievoorziening en intakegesprek wordt de spreiding in de scores niet zichtbaar gemaakt. Bij coaches en consulenten weer wel.

De GCR beveelt aan om in toekomstige onderzoeken bij alle onderdelen de spreiding van de scores aan te geven.

4. De waardering van de dienstverlening is een 6,9. Dat mag dan ruim voldoende heten, maar waar streeft de gemeente naar?

De GCR beveelt aan om eigen normen te stellen en die in toekomstige onderzoeken tezamen met de dan behaalde scores te vermelden.

5. De GCR vindt – bijvoorbeeld - de tevredenheid over het intakegesprek (in vergelijking met de referentiegroep 10% lager) alsook de waardering van de consultants en werkcoaches (respectievelijk 37% en 41% geeft een 6 of lager) slecht te interpreteren. Op het eerste gezicht zijn dit verbeterpunten. Maar eerst zal duidelijk moeten worden waarom men een lage waardering geeft: is er te weinig informatie gegeven óf onwelgevallige informatie? Doet de consultant of werkcoach te weinig voor de cliënt óf wordt een cliënt juist terecht stevig gestimuleerd?

De GCR beveelt aan meer toelichting van de cliënt te vragen: waarom geeft men een bepaald cijfer.

6. 27% van de ondervraagden heeft geen internet. Dit is meer dan gemiddeld bij niet-clienten. En als men al elders gebruik kan maken van een pc moet er rekening mee worden gehouden dat men dan nog niet vanzelfsprekend digitaal vaardig is. Uit een aantal toegevoegde opmerkingen blijkt ook dat de taalvaardigheid van veel ondervraagden laag is.

Aanbeveling: Het moet een blijvend aandachtspunt zijn om in de communicatie met deze aspecten rekening te houden. De GCR-leden zijn bereid om hierbij behulpzaam te zijn, bijvoorbeeld door uitgaande brieven mee te lezen vóór verzending.

7. In de na de presentatie toegezonden informatie blijkt dat de (telefonische) bereikbaarheid door nogal wat ondervraagden als te beperkt wordt ervaren. Over het nakomen van de belofte om terug te worden gebeld wordt meermalen aangegeven dat dit niet gebeurt. Dit wordt door leden van de GCR ook herkend.

Aanbeveling: verruim de telefonische bereikbaarheid en analyseer (en verbeter) het terugbellen. “

ADVIES 20

De GASD adviseert u om de aanbevelingen zoals in deze zienswijze verwoord over te nemen.

ADVIES 21

In aanvulling hierop adviseert de GASD:

1. om ook cliënten die géén vorm van begeleiding ontvangen - of in de afgelopen 12 maanden hebben ontvangen - te bevragen op hun wensen en behoeften.
2. de lage respons te verbeteren door in een vervolgonderzoek ook een aantal mondelinge interviews af te nemen. Daarmee zullen ook laaggeletterden beter worden bereikt.
3. om verdieping aan te brengen door het vragen van een toelichting op de gegeven score en deze antwoorden in het rapport weer te geven.

Wij zien uw reactie op deze adviezen met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Anke Huisman-Mak,
Voorzitter Goudse Adviesraad Sociaal Domein