

ADVIES

**BREDE  
RAAD  
010**

Passende dienstverlening  
van het cluster Werk & Inkomen van  
de gemeente Rotterdam



ERVARINGEN VAN DE ROTTERDAMMER



## COLOFON

### Adviesteam Brede Raad 010

Arja den Ouden

Bert Feikens

Gerda Huijssen

Mark van der Eerden

Daphne Smit

Rienke Jagroep

Suze de Gruiter

Willem Lawant

Jeroen van der Sluys

### Contact

Brede Raad 010

010-2680611

[info@bredeeraad-010.nl](mailto:info@bredeeraad-010.nl)

©2019 Brede Raad 010



## Inhoud

Inleiding	4
Ervaringsverhalen	5
Aanleiding en Vraagstelling	9
Bevindingen	10
Tot slot	13
Adviezen op een rij	14





## Inleiding

Voor u ligt het advies “Passende dienstverlening van het cluster Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam”, opgesteld door de Brede Raad 010. De Brede Raad 010 bestaat uit Rotterdammers die vanuit hun kennis, ervaring en expertise adviseren over het sociaal beleid van de gemeente Rotterdam. Onze missie is ervoor te zorgen dat de stem van de Rotterdammer wordt gehoord, zodat het sociaal beleid van de gemeente past bij wat de Rotterdammers nodig hebben. Wij adviseren vanuit de ervaringen van Rotterdammers die weten waar het over gaat, doordat zij zelf met de dienstverlening van de gemeente te maken hebben.

Met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Rotterdam binnen het cluster W&I hebben wij gesproken met Rotterdammers die te maken hebben met de uitvoering van de Participatiewet. De ervaringen die zij met ons deelden, hebben geleid tot dit advies.

De dienstverlening van het cluster Werk en Inkomen is voor de Rotterdammers die ermee te maken hebben heel belangrijk. Het raakt namelijk meteen de eerste levensbehoeften; voeding, kleding, huisvesting, verwarming, enzovoorts. Dienstverlening is een ruim begrip, maar heeft wat ons betreft vooral te maken met de wijze waarop je als Rotterdammer door de gemeente wordt geholpen en of je ook daadwerkelijk wordt geholpen. Dienstverlening hebben wij in dit advies dan ook opgevat als het krijgen van de juiste informatie op een begrijpelijke manier, goede ondersteuning en de manier waarop er met je wordt omgegaan.

In dit advies hebben wij de ervaringen van de Rotterdammers met deze dienstverlening opgetekend zoals ze ons zijn verteld en door hen zijn ervaren. Wij laten hiermee aan de gemeente zien hoe Rotterdammers de dienstverlening ervaren en op welke gebieden verbetering mogelijk is. Zo willen we toewerken naar een stad waar voor iedereen een plek is en daarmee een bijdrage aan de samenleving kan geven.

De BR010 kijkt uit naar de reactie op dit advies.

Marjolijn Masselink  
Voorzitter Brede Raad 010



## Eva



Eva (54) heeft een beperking en maakt gebruik van de wet op de (re-) integratie van arbeidsgehandicapten (REA)<sup>1</sup>, ze is voor tien procent arbeidsongeschikt verklaard. Eva woont in Rotterdam-West.

Sinds een aantal jaar doet Eva met veel plezier vrijwilligerswerk voor het consumentenprogramma Radar. Ze helpt mee met het grafisch ontwerp van hun nieuwsblad. “Het is daar gezellig met collega’s”, zegt ze. Daarnaast onderhoudt Eva de website van een kinderboerderij. Binnenkort start ze met vrijwilligerswerk bij filmtheater LantarenVenster, voor één dag in de week.

### Financiën

Sinds oktober 2011 ontvangt Eva een bijstandsuitkering van de gemeente Rotterdam. Onlangs erfde zij geld vanwege het overlijden van haar moeder, waardoor ze te veel eigen vermogen heeft om het recht op een uitkering te behouden. Het geld dat ze heeft geërfd moet ze namelijk eerst opmaken. “De brief die ik hierover ontving, bevatte weinig uitleg. Toen ik het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) om uitleg vroeg, kreeg ik geen verdere toelichting.” Wel werd duidelijk dat Eva maximaal 6.000 euro mag bezitten voordat ze weer recht heeft op een uitkering.

Na deze opschorting stuurde ze SZW de akte van de notaris toe. Het ministerie zou aan de hand daarvan opnieuw een berekening maken. Nu, twee maanden later heeft Eva nog niets van hen vernomen. “Mijn financiële situatie, dus wat ik wel of niet kan betalen met mijn geld, is compleet onduidelijk voor me geworden.”

### Informatie

De informatie op het internet vindt Eva erg beperkt. “Er zijn alleen algemeenheden op te vinden. Als je specifieke informatie wilt, zal je moeten bellen met gemeentelijk nummer 14010. Helaas krijg je telefonisch ook geen of beperkt antwoord op je vraag. En je wordt continu doorverbonden. Als ik een bericht achterlaat, kan ik alleen maar hopen dat ik teruggebeld word. Soms geven ze aan om hen een e-mail te sturen. Vervolgens wacht je lang op antwoord, als je vraag überhaupt al beantwoord wordt. Als er dan een antwoord volgt, is het afwachten of je er iets mee kunt. Kortom, simpele zaken zijn goed vindbaar, antwoord op complexere dingen niet.”

### Ondersteuning

“Wat de gemeente van mij verwacht, is me niet helemaal duidelijk. Ik weet bijvoorbeeld niet hoe vaak ik moet solliciteren. Ook weet ik niet wie mijn klantmanager of jobcoach is, er wordt vaak gewisseld. Daardoor weet ik niet bij wie ik moet zijn. De continue dreiging met een korting op mijn uitkering als ik ergens aan moet voldoen, is vervelend.”

<sup>1</sup> De REA is inmiddels vervangen door de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA)

## Traject

Eva begon met het traject: Werk Loont. “De eerste drie maanden moest ik tien sollicitaties per week versturen. Ook ging ik twee keer per week naar een bijeenkomst. Hier werd uitleg gegeven over gespreksvoering, het schrijven van een cv en sollicitatiebrieven. De groep was gemengd, alle niveaus en leeftijden zaten door elkaar heen. Ik denk dat deze bijeenkomsten moeilijk te volgen zijn voor mensen die lager zijn opgeleid, slecht Nederlands spreken of geen computerervaring hebben.”

De aangeboden vacatures tijdens dit traject bevatten volgens Eva geen inhoudelijke informatie. “De enige informatie die ik kreeg was de vermelding voor wie de vacature bedoeld was. De jobcoaches keken met je mee in het sollicitatieproces. Sommige dingen waren handig om te leren, zoals het voeren van een sollicitatiegesprek. Het meeste vond ik echter niet behulpzaam. Het was mij soms onduidelijk waarom er over zo’n onderwerp dan een cursus werd gegeven.”

Een jobcoach raadde haar aan om bij sollicitaties niet te vermelden wat haar beperkingen zijn. Haar medische situatie was dus geen onderwerp van gesprek. Toen Eva een vacature ontving voor werk in de thuiszorg, gaf ze aan dat dit werk te zwaar zou zijn voor haar rug. Omdat Eva destijds haar zieke moeder verzorgde, noteerde haar jobcoach in haar dossier dat zij tien uur per week als mantelzorger werkte. Dit zou vervolgd worden volgens medewerkers van Werk Loont. De laatste bijeenkomsten gingen niet door en Eva heeft niets meer vernomen.

Eva vertelt dat ze bij Werk Loont in de rij heeft moeten staan voor de balie met vacatures. “Dit vond ik een vernederende ervaring. Ik vraag me af of hier ooit iemand mee is geholpen.”

## Werk

Liever verdient Eva haar eigen geld. “Met mijn kwaliteiten zou ik prima aan de slag kunnen, maar het is lastig om een betaalde baan te vinden. Ik wil graag aan de slag, ook al krijg ik dan hetzelfde betaald als in de bijstand. Ik vind het saai om werkloos te zijn, het is lastig om de dagen te vullen. Mensen kijken op een andere manier naar je als je werkloos bent.”

*Het gesprek met Eva vond plaats op 16 juni 2017*



# Juliën



Aanvragen voor een bijstandsuitkering verliepen traag en werden vervolgens keer op keer geweigerd. Zonder duidelijke reden. Juliën (38) heeft een tijd door omstandigheden geen vaste woon- of verblijfplaats gehad. En hij heeft een hernia.

Juliën is ongehuwd en heeft geen kinderen. Hij heeft een Mavo-diploma op zak, niveau C. In wiskunde blonk hij uit en had een 9,3 als eindcijfer. Toen Juliën slaagde was hij zeventien jaar oud. Daarna had hij verschillende banen als dakbedekker, steigerbouwer, timmerman en schilder. In dezelfde periode kreeg hij drankproblemen en blowde hij. Hij kwam hierdoor in aanraking met justitie. “Ik deed destijds foute dingen. Het was een slechte tijd.”

## Omstandigheden

Na zijn vierentwintigste kreeg Juliën meer grip op zijn leven. Hij ging aan de slag als uitzendkracht in de steigerbouw en werkte veertien jaar lang als oproepkracht. Hij koos hiervoor omdat hij als oproepkracht meer verdiende. Als hij een periode tussen twee banen moest overbruggen kreeg hij een uitkering.

Na een verbroken relatie vertrok Juliën in de zomer van 2016 naar zijn broer in Frankrijk. Weer terug in Nederland bleek dat Juliën geen woonadres meer had “Mijn ex-partner had me niet alleen uitgeschreven op haar adres, maar ook in de gemeentelijke basisadministratie.” Zijn werkgever had zijn contract beëindigd. Ook kreeg Juliën toen een dubbele hernia waaraan hij geopereerd werd. Door deze omstandigheden lukte het hem niet om op korte termijn een ander woonadres te krijgen. Hij was toen 38 jaar.

## Uitkering

Juliën vroeg een werkloosheidsuitkering aan. Die werd afgewezen omdat hij geen woonadres had en omdat hij niet voldeed aan de zogenaamde wekeneis. Daarom diende hij na een maand opnieuw een aanvraag in, dit keer voor een bijstandsuitkering. Na een inspanningsperiode van twee weken, wachtte hij vervolgens vier weken op antwoord. Zijn aanvraag werd opnieuw afgewezen vanwege het ontbreken van een vaste woon- of verblijfplaats. Een paar maanden later had Juliën een woonadres. Opnieuw diende hij een aanvraag in voor een bijstandsuitkering. Opnieuw wachtte hij twee weken en krijg hij na zes weken te horen dat hij aanvullende vragen moest beantwoorden. “Waarom moet ik bij een tweede aanvraag binnen een kort tijdsbestek opnieuw dezelfde inspanningsperiode doorlopen? En waarom worden de extra vragen niet meteen gesteld? Dit alles zorgt toch voor onnodige vertraging?”

Juliën's tweede aanvraag werd ook afgewezen. Zonder toelichting. Inmiddels is Juliën drie aanvragen verder, die allen zijn afgewezen. Op dit moment ontvangt hij een leenbijstand en ontving hij vijf keer een voorschot van 520 euro per maand.



## Informatie

Over deze gang van zaken heeft Juliën verschillende klachten ingediend bij de gemeente Rotterdam. Hier lijkt niets mee gedaan te zijn. Juliën en zijn advocaat hebben het idee niet juist geïnformeerd te zijn over de redenen van de afwijzingen. “Mijn begeleider wordt door de klantmanager van de gemeente Rotterdam niet eens fatsoenlijk te woord gestaan, laat staan geïnformeerd.”

Op dit moment lopen er twee kort gedingen tegen de gemeente. Binnenkort komt Juliëns eerste zaak voor de rechter. “Ik ben best nerveus en hoop dat de rechter mij in het gelijk stelt. Als mijn leenbijstand wordt omgezet in een reguliere bijstand, eventueel met terugwerkende kracht, kan ik openstaande schulden aflossen. Als dat niet gebeurt, ben ik bang dat ik met hoge schulden eindig. Volgens mijn advocaat zijn de aanvragen op tijd en op de juiste manier aangeleverd.”

Volgens Juliën is bij de aanvragen echter alles fout gegaan wat fout kon gaan. “Mijn post verdween twee keer, e-mails raakten zoek en mijn dossier was onvolledig of slecht overgenomen. Vaak werd me beloofd dat een en ander op korte termijn zou worden afgerond, maar dat bleek nooit het geval te zijn.”

Door deze omstandigheden lukt het Juliën niet om op zoek te gaan naar een woning. “Ik heb nooit psychische klachten gehad, maar door de stress die ik nu ervaar ben ik erg gespannen en slaap ik slecht.” Psychische hulpverlening wordt echter niet vergoed door zijn verzekeraar.

De bejegening door ambtenaren kan volgens Juliën verbeterd worden. “Medewerkers van de gemeente Rotterdam lijken bevooroordeeld te handelen. Of ze lijken soms kennis en vaardigheden te missen die noodzakelijk zijn om hun functie als professional goed uit te kunnen voeren en daarmee anderen juist verder te kunnen helpen. Ik vind hun houding star. Mijn vertrouwen in de gemeente Rotterdam is weg. Ik mag van geluk spreken dat mijn moeder mij heeft geholpen.”

## Toekomst

Ondanks zijn hernia wil Juliën snel weer aan het werk. Op eigen initiatief volgt hij cursussen voor de functie van Veiligheidsfunctionaris in de petrochemische industrie. Een aantal daarvan heeft hij succesvol afgerond. Deze cursussen worden betaald door een uitzendbureau en bieden uitzicht op een baan in deze branche. Ook is Juliën van plan om ervoor te zorgen dat zijn rijbewijs weer geldig wordt. “Ik hoop dat ik deze ellendige periode achter me kan laten en me kan richten op de toekomst. Ik hoop ook dat mijn casus ertoe leidt dat de communicatie bij de gemeente Rotterdam verbetert, net als hun houding. Die heb ik namelijk als schadelijk ervaren en zorgde uiteindelijk voor steeds meer en steeds grotere problemen.”

*Het gesprek met Julien vond plaats op 7 juni 2017*





## Aanleiding en vraag

Centraal bij deze gesprekken van 2017 stond de vraag:

**Hoe ervaren Rotterdammers de uitvoering van de Participatiewet door de gemeente Rotterdam?**

De belangrijkste signalen naar aanleiding van de gesprekken in 2017:

- > De aangeboden vacatures hielden geen rekening met de beperking en/of opleidingsniveau.
- > Het trainingsaanbod lag ver beneden het opleidingsniveau van de werkzoekende.
- > Terugbelverzoeken en e-mails werden niet of te laat beantwoord.
- > Dossiers en mails raakten steeds zoek.
- > Onduidelijk was wie de contactpersoon van de klant was.
- > Het steeds opnieuw moeten vertellen van zijn/haar verhaal vanwege het steeds hebben van nieuwe klantcontactpersonen.
- > De dienst Werk en Inkomen was moeilijk te bereiken en vragen werden niet (begrijpelijk) beantwoord.
- > De onduidelijkheid over rechten en plichten leidden soms tot grote problemen, zoals schulden, dakloosheid en (verergerde) psychische klachten.

Deze signalen zijn in het najaar van 2017 besproken met de gemeente. De gemeente vertelde ons dat zij met deze signalen aan de slag gaan binnen de nieuwe koers voor de Dienst Werk en Inkomen, uitgewerkt in “Het verhaal van W&I”. Zij hebben ons deze koers gepresenteerd.

Om te peilen in hoeverre er verbeteringen hebben plaatsgevonden sinds 2017, is de Brede Raad 010 in 2018 in gesprek gegaan met enkele Rotterdamse stakeholders die met regelmaat contact hebben met aanvragers van uitkeringen, zoals de Gemeentelijke Ombudsman en de oud-directeur van Jobscore.

Centrale vraag bij deze gesprekken was:

**Hoe kan gemeente Rotterdam zijn dienstverlening van cluster W&I beter laten aansluiten bij de behoefte van de Rotterdammers?**

Uit deze vervolggesprekken blijkt dat er al veel beter gaat in de benadering van de klant, maar dat er nog wel verbeterpunten zijn als het gaat om:

1. Een passend aanbod.
2. De informatieverstrekking.
3. De kennis over de Participatiewet en rechten, plichten en mogelijkheden bij de medewerkers.



## Bevindingen

### 1. Passend(-e) aanbod/dienstverlening

Onder passend aanbod en passende dienstverlening verstaan wij: maatwerk om zo efficiënt en effectief mogelijk naar passend en duurzaam werk te begeleiden. Maatwerk stelt de klant in staat om zo haar of zijn plan van aanpak te bespreken.

De volgende verbeterpunten werden aangegeven in onze vervolgesprekken:

- De aangeboden vacatures hielden geen rekening met de beperking(en),
- De aangeboden vacatures hielden geen rekening met het opleidingsniveau van de cliënt
- Het trainingsaanbod lag ver beneden het opleidingsniveau van de werkzoekende
- Bij re-integratie trajecten wordt geen rekening gehouden met de financiële situatie van de cliënt. Als deze bijvoorbeeld kostwinner is, komen er extra kosten bij voor het volgen van de training, net als de reiskosten. Dit is niet altijd op te brengen.

**Advies 1:** Alle onderdelen van de dienstverlening moeten gericht zijn op het benutten en verbeteren van de mogelijkheden van de klant. Laat dit leidend zijn.

### 2. Beantwoorden van vragen en het geven van toelichting

*Het beantwoorden van vragen via telefoon en mail*

Voor de klant is het heel belangrijk dat helder is wat de verplichtingen zijn waaraan hij/zij moet voldoen. Onduidelijkheid hierover kan resulteren in een verkeerde actie, waardoor een maatregel opgelegd wordt. De klant moet weten wat de gemaakte afspraken zijn en waar hij vragen kan stellen. Vragen moeten ook begrijpelijk beantwoord worden én binnen een redelijke termijn. Daarnaast zou de klant een kans moeten krijgen om zijn fout te herstellen en niet gelijk een maatregel opgelegd moeten krijgen. Het is tot slot van belang dat een klant eenduidige informatie krijgt en niet, zoals nu, verschillende, soms tegenstrijdige berichten ontvangt.



*Samuel krijgt een bijstandsuitkering en heeft zijn pensioen van €160,- af moeten kopen. Het geld wordt op zijn rekening gestort. Enkele weken later moet hij zijn afschriften inleveren bij zijn inkomensconsulent. De maand erop ontvangt Samuel minder uitkering en hij begrijpt niet waarom. Gestrest belt hij de gemeente en vraagt waarom er op zijn uitkering is gekort. De klantmedewerker zoekt dit op en geeft door dat dit door zijn pensioen komt. Samuel wordt al op zijn uitkering gekort. Hij houdt zo geen geld over om van te leven, hij vraagt naar het waarom. De medewerker antwoordt: "Ja meneer, dan moet u maar gaan werken."*

*Het weekend staat voor de deur en Samuel vraagt of hij iemand kan spreken die hem kan helpen, omdat hij anders niet genoeg inkomen heeft om zijn vaste lasten en boodschappen te betalen. De medewerker zegt dat Samuel hierover teruggebeld wordt. Dit was op donderdag en de maandag erop heeft nog steeds niemand gebeld. De hulpverlener heeft die maandag voor hem gebeld en er is meteen een betalingsregeling afgesproken.*

*Het gesprek met Samuel vond plaats op 23 februari 2018*

**Advies 2:** Zorg ervoor dat informatie beschikbaar is binnen een redelijke termijn en dat deze compleet, eenduidig en begrijpelijk is. Beschikbaar op verschillende manieren; via internet, flyers, folders, informatiebijeenkomsten, maar ook in persoon zoals bij de vraagwijzerloketten. Bied ook oplossingen aan om te ondersteunen bij stress en spanningssituaties.

#### *Reageren op complexe dringende vragen*

Wij begrepen dat het regelmatig voorkomt dat er snel op een vraag gereageerd moet worden. Bijvoorbeeld in situaties waarbij kinderen betrokken zijn, zoals bij uithuiszettingen en vergaande schuldenproblematiek. Dit zijn vaak complexe situaties die onder tijdsdruk om een reactie vragen. In het verleden was hiervoor een meldpunt ingericht. Dit was beschikbaar voor hulpverleners. De medewerkers die hier in dienst waren, hadden ook het mandaat om beslissingen te nemen.

**Advies 3:** Organiseer één punt waar hulpverleners terecht kunnen met complexe en dringende vragen. Zorg ervoor dat de medewerkers van het meldpunt beslissingsbevoegdheid hebben.



### *Één vaste contactpersoon*

Onduidelijkheid en onzekerheid bij klanten is er ook doordat zij regelmatig een nieuwe klantmanager of inkomensconsulent krijgen, ze moeten dan steeds opnieuw hun verhaal vertellen en het is soms onduidelijk wie hun contactpersoon is en hoe deze te bereiken is.

**Advies 4:** Koppel klanten aan één vaste contactpersoon, die goed luistert en doorvraagt, met de klant meedenkt en als doel heeft om de klant zo goed mogelijk te helpen en te informeren.

### *Toelichting bij een afwijzing*

Als een uitkering wordt afgewezen, ontvangt de klant hierover schriftelijk bericht waarin de reden van afwijzing staat vermeld. Wij hebben Rotterdammers gesproken die niet begrepen waarom hun aanvraag werd afgewezen en niet wisten waar ze nu terecht konden voor een mogelijke oplossing.

*Claudia heeft een uitkering aangevraagd en deze wordt afgewezen. In de brief wordt aangegeven dat de uitkering is afgewezen vanwege onvolledige informatie. Claudia gaat in bezwaar, maar heeft in de tussentijd wel inkomsten nodig om haar vaste lasten te kunnen betalen. Zij belt met de gemeente en krijgt te horen dat ze niet doorverbonden kan worden en dat ze binnen 24 uur wordt teruggebeld. Twee dagen later wordt ze gebeld en er wordt haar uitgelegd dat ze geen recht heeft op een uitkering, omdat ze de gevraagde papieren niet volledig heeft ingeleverd en daarmee niet voldoende bewijs heeft aangeleverd. Claudia geeft aan dat ze een ernstige vorm van dyslexie heeft en dat ze niet weet wat ze moet doen om voldoende bewijstukken aan te leveren. De medewerker antwoordt dat hij een nog ergere vorm van dyslexie heeft en toch kan werken. Deze reactie doet Claudia pijn en vraagt de medewerker wat ze nu dan kan doen. Ze moet het bezwaar afwachten, is het antwoord.*

*Claudia vraagt een maatschappelijk werker om hulp en samen dienen ze een nieuwe aanvraag in. Ook nu wordt er om aanvullende gegevens gevraagd. De hulpverlener levert deze aan, maar opnieuw wordt de aanvraag afgewezen. Van de hulpverlener begrijpt Claudia dat er een hersteltermijn is. Er volgt tot drie keer toe een afwijzing, maar door het hersteltermijn is geen definitieve afwijzing tot stand kunnen komen. Tijdens de hersteltermijnen werd steeds opnieuw alle informatie opgevraagd die reeds bij de vorige termijnen verzonden waren. De hulpverlener vond het bij de derde keer genoeg en zocht telefonisch contact en toen pas bleek dat het probleem makkelijk opgelost kon worden.*

*Zonder tussenkomst van de hulpverlener was het Claudia niet gelukt een uitkering te krijgen. Als aan haar was uitgelegd wat er aan de hand was dan waren de problemen niet zo ernstig geweest. Nu heeft Claudia geen vertrouwen meer in het systeem, haar psychische klachten zijn verergerd en is haar spaargeld op. Het gesprek met Claudia vond plaats op 23 februari 2018*

**Advies 5:** Licht de afwijzing van een aanvraag toe. Daar waar nodig in een gesprek, waarbij ook mogelijke vervolgstappen en/of oplossingen besproken worden.



### 3. Kennis

Het komt regelmatig voor dat werknemers niet voldoende op de hoogte zijn van de wet en de mogelijkheden die deze geeft. Hierdoor informeren zij de klant niet over de mogelijkheden binnen de Participatiewet. Zo wist Claudia niet dat er een hersteltermijn is.

**Advies 6:** Zorg ervoor dat het personeel dat wordt aangenomen voldoende (juridische) kennis heeft van de Participatiewet en het beleid van de gemeente. Train het personeel regelmatig, zodat zij op de hoogte blijven van de actuele ontwikkelingen.

### Tot slot

De Brede Raad 010 concludeert dat de dienstverlening van het cluster W&I zich beter moet richten op ondersteuning waarbij mensen (weer) zo zelfstandig als mogelijk in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Kwaliteit van dienstverlening zou hierbij voorop moeten staan. Hiervoor is het nodig dat de nadruk minder ligt op controle en meer op het bieden van een voor de klant goede oplossing.

Wij gaan ervanuit dat onze adviezen ter harte worden genomen en zo spoedig geïmplementeerd worden in uw beleid voor het cluster Werk & Inkomen. De Brede Raad 010 wil de gemeente vanzelfsprekend blijven bijstaan met aanvullende tips en adviezen. Daarnaast bieden wij aan om de beoogde verbeteringen in de aanpak en dienstverlening (vooraf) te toetsen op de bruikbaarheid ervan.



### Adviezen op een rij

Advies 1.	Alle onderdelen van de dienstverlening moeten gericht zijn op het benutten en verbeteren van de mogelijkheden van de klant. Laat dit leidend zijn.	Pagina 10
Advies 2.	Zorg ervoor dat informatie beschikbaar is binnen een redelijke termijn en dat deze compleet, eenduidig en begrijpelijk is. En Beschikbaar is op verschillende manieren; via het internet, flyers, folders, informatiebijeenkomsten, maar ook in persoon, bijv. bij de Vraagwijzerloketten. Bied ook oplossingen aan om stress en spanningssituaties op te kunnen pakken.	Pagina 11
Advies 3.	Organiseer één punt waar hulpverleners terecht kunnen met de complexe dringende vragen, met mandaat om beslissingen te nemen.	Pagina 11
Advies 4.	Koppel klanten aan een medewerker, die goed luistert en doorvraagt en met de klant meedenkt en als doel heeft om de klant zo goed mogelijk te helpen en te informeren.	Pagina 12
Advies 5.	Licht een afwijzing van een aanvraag toe, daar waar nodig in een gesprek waarbij ook mogelijke vervolgstappen besproken worden.	Pagina 12
Advies 6.	Zorg ervoor dat het personeel dat wordt aangenomen voldoende (juridische) kennis heeft van de Participatiewet en het beleid van de gemeente. Train het personeel hierin regelmatig.	Pagina 13