

| Gemeente | Artikelen Participatiewet | Omschrijving | Resultaat | Trefwoorden |
|-----------|---|---|--|---|
| A | Artikel 17 lid 1 Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c Artikel 18 b | Inzetten op het versterken van de kwaliteit en de intensiteit van het (persoonlijke) klantcontact. Redenen: Verwachte toename (spontane) naleving wet- en regelgeving-inlichtingenplicht Beter informeren van de klant. Tijdig herkennen van signalen voorkomt misbruik en oneigenlijk gebruik. Gerichte ondersteuning ter voorkoming van onnodige (toekomstige)schulden. | Een gemeente meet een substantiële hogere uitstroom dan in het jaar dat dit niet werd toegepast. Klanttevredenheid is bij een gemeente toegenomen. | Dienstverlening Informeren Klantcontact Klanttevredenheid Preventie Spontane naleving Uitstroom Voorkomen schulden |
| A | Artikel 17 lid 1 Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c Artikel 18 b | Bij vermoeden van- of na vaststelling van- de niet naleving van de verplichtingen Participatiewet volgt altijd een klantgesprek. Daarbij wordt extra ingezet op de mogelijkheden van uitstroom. | Er zijn indicaties voor de relatie met een hoger uitstroomcijfer. Nader onderzoek is nodig om dit te kunnen bevestigen. | Klantcontact Spontane naleving Uitstroom |
| A | Artikel 9 lid 1 a en b | Intensivering samenwerking tussen werkcoaches en handhavers. Het doel is een duurzame gedragsverandering bij de klant te bereiken, gericht op spontane naleving van de verplichtingen Participatiewet. | Nog geen aantoonbare resultaten bekend. | Gedragsverandering Spontane naleving |
| B | Artikel 18b | Gemeente laat taaltoetsen uitvoeren door een externe partij. De inschatting van het taalniveau wordt weggehaald bij de klantmanager, die nu kan handelen op basis van de inschatting een deskundige partij. | Nog niet bekend. | Taaleis Vakmanschap |
| B en C | Artikel 17 lid 1 Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c Artikel 18 b | Uit een experimenteel onderzoek naar de effecten van Frequent, Intensief en Persoonlijk contact (FIP) met klanten in de Participatiewet door de Erasmus Universiteit Rotterdam blijkt dat door intensief contact klanten stapsgewijs in beweging te krijgen zijn en een aantal uitkeringen zelfs kan worden beëindigd. Bestuurskundigen prof. dr. Menno Fenger en Tebbine Strüwer, MSc hebben met gemeenten het experimentele onderzoek uitgevoerd. Veel gemeenten zijn de laatste jaren uit bezuinigingsoverwegingen hun klanten minder gaan zien of laten contact vooral via digitale kanalen verlopen. Is dit echter wel wenselijk met het oog op re-integratie en activering van uitkeringsgerechtigden? Is het daadwerkelijk wel zo kosten-efficiënt om klanten niet tot nauwelijks te zien? En hoe ziet de klantmanager van deze tijd eruit? De ervaringen vragen om herhaling in andere contexten. Er zijn gesprekken gestart om een meerjarig vervolgonderzoek op te zetten waarbij meer gemeenten worden betrokken. Daarnaast zullen klanten langer gevolgd worden en komt meer nadruk te liggen op de competenties van de klantmanager. | De resultaten van het experiment zijn veelbelovend en de ervaringen van de betrokkenen zijn positief. De kwantitatieve resultaten tonen aan dat er een significant verschil is tussen het aantal beëindigde uitkeringen in de onderzoeksgroep en de controlegroep waarbij het aantal beëindigde uitkeringen voor de experimentele 'FIP-groep' hoger is. Daarnaast zijn klanten door het frequente contact beter in beeld bij gemeenten waardoor de problematiek van klanten beter bekend is en er specifiekere en passender beleid ontwikkeld kan worden. Bovendien blijkt dat met deze methode klanten stapsgewijs in beweging te krijgen zijn zonder dat daarvoor specifieke trajecten of instrumenten hoeven te worden ingezet. Ten slotte blijkt ook dat het door veel betrokkenen als positief wordt ervaren dat 'de menselijke maat' terug is in de begeleiding van klanten in de Participatiewet. | Activering Experiment Klantcontact Klanttevredenheid Re-integratie |
| C | Artikel 17 lid 1 Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c Artikel 18 b | Medewerkers 'aan de poort' hebben een specifieke training gevolgd, gericht op het bevorderen van de naleving van de verplichtingen Participatiewet. Daarnaast zijn 3 pilots gestart: 1. Het tijdig signaleren van risico's en het beoordelen van de taalvaardigheid van klanten. 2. Pilot job actief, gericht op een verhoogde uitstroom. 3. Versterken kansen ex-gedetineerden. | Nog niet bekend. | Preventie Taalvaardigheid (Fraude)alertheid Risicoselectie Beoordelen taalvaardigheid Uitstroom bevorderen Versterken kansen ex-gedetineerden Vakmanschap |
| A en C | Artikel 9 lid 1 a en b | Gemeentelijke samenwerking waarbij de aandacht gericht wordt op de groep van 'niet willers'. Met werkgevers zijn afspraken gemaakt over de plaatsing van deze groep. | Nog niet bekend. | Activering Integraal werken Re-integratie |
| C | Artikel 17 lid 1 | Gemeente heeft zich tot doel gesteld strenger te zijn aan de poort. Met name wat betreft het toezien op de voorwaarden voor een bijstandsuitkering en het verstrekken van de juiste informatie door de klant aan de gemeente. Medewerkers zijn hierop geïnstrueerd en getraind. | Na een periode van 2 maanden was een afname van instroom en uitstroom waar te nemen. Om meer duidelijkheid te krijgen over het verband tussen de aanpak en het resultaat is nader onderzoek nodig. | Informeren Instroom beperken Preventie Klantcontact Uitstroom bevorderen |
| A en C | Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c | Het opleggen van maatregelen is belegd bij daarin gespecialiseerde medewerkers. Aanleiding vormde de vaststelling dat niet iedere medewerker zich vertrouwd voelt met dit facet van het werk. Bij een andere gemeenten worden toezichthouders/handhavers ingezet. | Nog niet bekend | Maatregelen opleggen Specialisatie Vakmanschap |
| A | Artikel 17 lid 1 | Inzet van de zogenaamde handhavingsapp draagt bij aan toezicht op naleving inlichtingenplicht. Gemeentelijke handhavingsactiviteiten worden gedeeld op adresniveau. De app is verbonden met het digitale klantdossier. Dit komt daarnaast ten goede aan de integrale handhaving. Zo wordt nadrukkelijk samengewerkt met de afdeling burgerzaken. | De toepassing draagt bij aan effectief toezicht en leidt tot besparingen. | Integraal handhaven |
| C | Artikel 9 lid 1 c | Klanten die twee jaar zonder resultaat een traject doorlopen hebben en niet zijn uitgestroomd worden opgenomen in een project. De klant wordt verplicht een tegenprestatie opgelegd. De klant wordt maatje van een eenzame oudere in dezelfde gemeente. Van de klant wordt minimaal 4 uur inzet per week verwacht. Invulling vindt in onderling overleg met de oudere plaats. De oudere kan uit een isolement raken en de klant met uitkering kan zich verdienstelijk maken. In betreffende gemeente zijn ruim 100 koppelingen gemaakt. Bij niet naleving wordt gewerkt met de zogenaamde gele en rode kaart. Bij niet naleving van de gele kaart volgt de rode kaart en ook een maatregel. Bij dit laatste wordt een toezichthouder ingeschakeld. | Resultaten zijn zeer bemoedigend en komen later beschikbaar. | Handhaven Tegenprestatie Toezicht |
| C | Artikel 18 b | Gemeente zet zogenaamde werkmakelaars is die zich <i>full time</i> richten op de groep van statushouders. Vanaf het begin worden, indien nodig, extra taallessen aangeboden en worden mensen, die daar al voor in aanmerking komen naar werk geleid. Aandacht voor duurzame uitstroom door soort werk en niveau van de statushouder in balans te laten zijn. | Succesvol project waar plaatsingen uit voortkomen. | Activering Taaleis |
| C | Artikel 17 lid 1 Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c Artikel 18 b | Gemeente handelt integraal in het sociaal domein (consumenten W&I, zorg en toezicht/handhaving). Het resultaat staat centraal. Toezicht op verplichtingen wordt door alle partijen als belangrijk ervaren. Gelijktijdig kan het zo zijn dat een maatregel achterwege blijft of uitgesteld wordt als dit in het algemeen belang van een gezin is. | Handhaving wordt een vanzelfsprekend onderdeel van de dienstverlening. | Integraal Maatwerk |
| A, B en C | Artikel 17 lid 1 Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c Artikel 18 b | Bij iedere No Show (niet verschijnen na oproep) wordt direct een maatregel opgelegd. | Bij iedere No Show (niet verschijnen na oproep) wordt direct een maatregel opgelegd. | Maatregel opleggen No-show Re-integratie |
| C | Artikel 17 lid 1 | Gemeente wisselt in de relatie klant en consultant als dat leidt tot een beter contact. De klant wordt hierbij betrokken. | Positief effect op nalevingsbereidheid van de klant. | Klantcontact Maatwerk |
| C | Artikel 9 lid 1 c | Een gemeente die de tegenprestatie consequent inzet. Wanneer niet wordt meegewerkt volgt een maatregel. De tegenprestatie wordt afgestemd op het niveau van de klant. Zo worden hoger opgeleiden ingezet als bijvoorbeeld taalmaatje van statushouders. | Win-win situaties. Aandacht voor eigenwaarde van klanten wordt gewaardeerd. | Maatregel opleggen Maatwerk Tegenprestatie |
| A,B en C | Artikel 9 lid 1 a en b | Meerdere gemeenten zien de maatregel die volgt uit de niet naleving van de arbeidsverplichtingen niet als doel. In combinatie met de toepassing van de inkeerregeling is het hogere doel, het bereiken van de gedragsverandering, belangrijk. Een gemeente geeft aan dat in het jaar 2017 deze benadering bij 11 van de 40 klanten waaraan een maatregel was opgelegd heeft gewerkt. Daarnaast is in deze gemeente het aantal maatregelen in 2017 met 50% gedaald ten opzichte van 2016. | Inkeerregeling werkt bij een juiste en consequente toepassing. | Arbeidsverplichtingen Maatregel Inkeerregeling Spontane naleving |
| C | Artikel 17 lid 1 Artikel 9 lid 1 a en b Artikel 9 lid 1 c Artikel 18 b | Gemeente hanteert een gerichte klantbenadering in combinatie met enkele groepssessies voor klanten, gericht op het vergroten van kans op werk en het informeren over de verplichtingen. Dit laatste om de nalevingsbereidheid van klanten te vergroten. Er zijn afspraken over stages en werkplekken gemaakt met werkgevers. | Nog niet bekend. | Activering Informeren Klantcontact Re-integratie Spontane naleving |
| C | Artikel 9 lid 1 a en b | Alle klanten met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn eind 2016 in 6 weken tijd uitgenodigd voor een gesprek om na te gaan hoe zij naar vermogen met mee kunnen doen en om het dossier op orde te brengen. In totaal betrof het 560 klanten. In de periode die daarop volgde zijn substantieel meer personen geplaatst of op een andere wijze gaan participeren, veelal vrijwilligerswerk. Ook is uitstroom op grond van onrechtmatigheid gerealiseerd. | Verbeterde werkwijze. | Activering Klantcontact Maatwerk Re-integratie Uitstroom |