

INTERNE MEMO

DATUM : 7-4-2022
AAN : Regionale Cliëntenraad
CC : Saskia Jaggan, John van der Vorst
VAN : Bernice Ruiter
CLUSTER/TEAM : Unit advies & support
ONDERWERP : Uitkomsten vaststelling regelingen dd 16 maart en 7 april 2022

Inleiding

Hartelijk dank voor de diverse adviezen die wij in de afgelopen periode ontvangen hebben. Wij stellen uw adviezen op prijs, zeker als deze soms in een kort tijdsbestek tot stand komen. In het bijzonder bij de energietoeslag, waardoor we snel kunnen overgaan tot uitvoering van de regeling.

Het dagelijks en algemeen bestuur van de RDWI heeft uw adviezen in de overwegingen meegenomen bij de vaststelling van de regelingen.

Daarnaast heeft u een reactie gegeven op het klantbelevingsonderzoek, waarbij ook enkele adviezen in opgenomen zijn. Wij danken u hartelijk voor de bijdrage die u voorafgaand aan het onderzoek heeft gegeven en voor uw reactie op de uitkomsten.

Hieronder gaan wij in op uw adviezen/vragen en onze toelichting daarop, per regeling.

Beleidsregel jobcoaching (16 maart 2022)

Reactie op adviezen

Advies 1: Maak dit onderwerp makkelijk vindbaar op de website en leg daar de belangrijkste informatie over jobcoaching duidelijk en begrijpelijk uit.

Toelichting RSD: Op de website wordt informatie gegeven over de dienstverlening van Werkroute. Daar wordt gesproken over 'begeleiding', wat een meer algemene term is dan de vakterm 'jobcoaching'. We zullen naar aanleiding van uw advies goed bekijken in hoeverre de informatie op de website op dit punt verbeterd kan worden.

Advies 2: Jongeren die geen schooldiploma hebben en/of een MBO opleiding op niveau 1 hebben afgerond zouden ook toegevoegd dienen te worden aan deze doelgroep.

Toelichting RSD: De hierboven genoemde doelgroep jongeren valt al onder lid 1 en lid 3 van artikel 4. In lid 1 wordt genoemd 'mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt al of niet met psychische beperking en/of gedragsproblematiek, verstandelijke beperking, lichamelijke beperking/chronische ziekte'. In het derde lid worden 'Jongeren die doorstromen vanuit het Praktijkonderwijs of het Voortgezet Speciaal Onderwijs naar werk genoemd'. Extra vermelding is daarom niet noodzakelijk.

Advies 3: Geef in deze beleidsregel duidelijk aan dat hij zich kan laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE.

Toelichting RSD: Wij zien het nut en belang van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit geldt in alle situaties waarbij een inwoner te maken heeft met de RSD. Een beleidsregel is een juridisch document en daarom niet de plek om inwoners op die mogelijkheid te wijzen. Wel

wordt hier (ook na overleg met de RCR) regelmatig aandacht aan besteed in klantnieuwsbrieven en op de website.

Advies 4: Graag zien wij, voorafgaand aan een beslissing, dat de werknemer gewezen wordt op het (nog) niet voldoen aan de eisen en wat er nodig is waardoor het Dagelijks Bestuur wel een positieve beslissing kan nemen; zo krijgen de werknemer of werkgever de mogelijkheid wel aan de voorwaarden te voldoen als dit in eerste instantie niet het geval is.

Toelichting RSD: Een besluit op een aanvraag voor jobcoaching wordt altijd in samenspraak met de werkgever en werknemer genomen (zie artikel 5, lid 2). In artikel 12 waar dit advies overgaat, gaat meer over de eisen en voorwaarden waaraan een jobcoach, werkbegeleider of werkgever moet voldoen en niet zo zeer waar een werknemer aan moet voldoen.

Advies 5: Neem een duidelijke klachtenregeling op

Toelichting RSD: Een klachtenprocedure geldt voor alle situaties waarbij een inwoner te maken heeft met de RSD. Het is dan ook niet nodig om dit op te nemen in de beleidsregel.

Advies 6: Als er met bedrijven contracten worden afgesloten in het kader van jobcoaching of werkbegeleiding neem dan duidelijke (prestatie)afspraken op

Toelichting RSD: na vaststelling en publicatie van de beleidsregel, wordt de openhouse aanbesteding uitgezet. In het document van de openhouse aanbesteding worden duidelijke (prestatie)afspraken gemaakt. Wanneer een jobcoachorganisatie mee wil dingen, dan zal de organisatie moeten voldoen aan deze (prestatie)afspraken.

Beantwoording vragen

Vraag 1: Is het een overweging van de RSD om zelf jobcoaches in dienst te nemen? Of is juist de lijn dat de jobcoaches extern aangetrokken worden, zoals via MEE?

Toelichting RSD: De beleidsregel is regionaal opgesteld. Enkele organisaties in de arbeidsmarktregio Midden-Nederland hebben een jobcoach in dienst. De RSD heeft momenteel geen intentie om een jobcoach in dienst te nemen.

Vraag 2: Een interne jobcoach moet dus ook voldoen aan dit Erkenningskader?

Toelichting RSD: Klopt, een interne jobcoach moet ook voldoen aan het Erkenningskader.

Vraag 3: Hoe kan een interne jobcoach zijn onafhankelijkheid ten opzichte van zijn eigen werkgever garanderen als zich problemen of vraagstukken voordoen waarbij het belang van de cliënt en de werkgever uiteenlopen?

Toelichting RSD: Een interne jobcoach is in dienst van de werkgever en is vrijgesteld van andere werkzaamheden voor het uitvoeren van de jobcoachingstaken. Een interne jobcoach is geen directe collega of leidinggevende van de werknemer. De interne jobcoach heeft daardoor een onafhankelijke positie ten opzichte van de werknemer. Wanneer er zich problemen of vraagstukken voordoen waarbij het belang van de cliënt en de werkgever uiteenlopen, vindt terugkoppeling plaats naar de RSD. Gezamenlijk wordt dan naar een oplossing gezocht.

Vraag 4: Wie begeleidt de aspirant werknemer op zijn weg naar een arbeidscontract. Wordt hem gewezen op de mogelijkheid van het inzetten van een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE? Zo ja, neem daarover een zin op in deze beleidsregel.

Toelichting RSD: De aspirant werknemer wordt op weg naar een arbeidscontract begeleid door medewerkers van het team Werkroute van de RSD. Zij zijn gespecialiseerd in de begeleiding van cliënten naar de arbeidsmarkt. Er is niet in de beleidsregel opgenomen dat het inzetten van een onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE ook tot de mogelijkheid behoort. In een beleidsregel wordt de juridische regelgeving opgenomen. Cliëntondersteuning heeft betrekking op de uitvoering en is daarom niet opgenomen in de beleidsregel. Dat neemt niet weg dat deze te allen tijde door de betrokkene zelf ingezet kan worden.

Vraag 5: Hoe wordt in deze evaluatie het belang van de werknemer voorop gesteld?

Toelichting RSD: In de evaluatie wordt beoordeeld of de aangeboden ondersteuning door de jobcoach voldoet en dat daarmee de werknemer ook een stapje vooruit zet naar zelfredzaamheid en wordt gezamenlijk besloten hoe de verdere ondersteuning zal plaatsvinden.

Vraag 6: Graag ontvangen wij als RCR elk jaar deze rapportage zodat wij zicht hebben op ook dit deel van de (uitbestede) dienstverlening van de RSD.

Toelichting RSD: Het UWV beoordeelt of een jobcoach erkend wordt en daarmee voldoet aan de eisen en verplichtingen die genoemd worden in het Erkenningskader 2019. Het UWV toetst ook tussentijds of een jobcoach zich houdt aan de eisen en verplichtingen zoals genoemd in het Erkenningskader 2019. De RSD beoordeelt dit niet. Als de jobcoach een brief kan overleggen van het UWV, waarin staat dat hij/zij voldoet aan het Erkenningskader 2019, is dit voor de RSD voldoende. De RSD heeft geen inzage in de stukken die nodig zijn om te voldoen aan het Erkenningskader 2019 en kan deze ook niet leveren.

Beleidsregel energietoeslag (7 april 2022)

Advies 1 RCR: Keer voor de doelgroep met een inkomen tot 120% van het wettelijk sociaal minimum een energietoeslag van € 800,- uit en bij een inkomen tussen 120% en 130% van het sociaal minimum € 600,-.

Toelichting RSD: Voor alle gemeenten wordt de doelgroep gehanteerd tot 120%. Als gemeenten naast deze doelgroep de doelgroep tot 130% wil hanteren, wordt er met individuele gemeenten afzonderlijk afspraken gemaakt. De suggestie van de RCR kan hierbij betrokken worden door gemeenten.

Advies 2 RCR: Hanteer als referteperiode 1 september 2021 tot 1 april. Het gaat om inwoners die in de periode vanaf 1 september 2021 (hebben) ontvangen: algemene bijstand of hieraan gekoppelde bijstandsregelingen.

Toelichting RSD: In de beleidsregel wordt nu een referteperiode gehanteerd van een maand en een peildatum van 1 januari voor klanten van de RSD en voor de overige klanten een de datum van de aanvraag. 1 januari is de peildatum die ook door het kabinet werd voorgesteld. Als een inwoner per maand wisselende inkomsten heeft, wordt het inkomen berekend op basis van meerdere maanden.

Advies 3 RCR: Het eenvoudig een aanvraag in kunnen dienen (niet alleen op de site van de RSD, maar ook op die van de gemeenten en andere relevante plekken)

Toelichting RSD: Het aanvragen van de energietoeslag kan alleen via de RSD. Hiervoor wordt de Snelbalie zodanig aangepast dat inwoners eenvoudig digitaal de aanvraag in kunnen dienen. Indien via de gemeente is niet mogelijk, omdat de systemen van de gemeenten daarvoor niet geschikt zijn. Gemeenten kunnen inwoners naar de RSD verwijzen. Verder is in dit voorstel beschreven dat we actief de communicatie breed inzetten via de diverse kanalen van de RSD en gemeenten.

Advies 4 RCR: Ga zorgvuldig na welke groepen uitgezonderd worden van de toeslag.

Toelichting RSD: In de beleidsregel is verwerkt dat een aantal doelgroepen zijn uitgezonderd van de regeling energietoeslag. Dit zijn inwoners die in een instelling verblijven, jongeren tot 21 jaar, studenten die aanspraak maken op studiefinanciering (WSF 2000) en dak- en thuislozen. Deze inwoners hebben geen zelfstandig huishouden met een eigen energiecontract.

Wijziging afstemmingsverordening (7 april 2022)

Opmerking RCR: Het is belangrijk dat cliënten gewezen worden op de mogelijkheden van een onafhankelijk cliëntondersteuner en het bestaan van een klachtenprocedure. Wij verzoeken u dat ook in deze verordening expliciet op te nemen.

Toelichting RSD: Het kunnen inzetten van een onafhankelijke cliëntondersteuner en het gebruik maken van een klachtenprocedure geldt in alle situaties waarbij een inwoner te maken heeft met de RSD. Een verordening is een juridisch document en daarom niet de plek om inwoners op die mogelijkheden te wijzen. Wel wordt hier (ook na overleg met de RCR) regelmatig aandacht aan besteed in klantnieuwsbrieven en op de website.

Wijziging verordening cliëntenparticipatie (7 april 2022)

Advies RCR: toevoegen dat het streven is de RCR bij gevraagd advisering een reactietermijn van 6 weken te geven.

Toelichting RSD: De laatste zin van artikel 3 lid 1 is aangepast en luidt nu: "De RCR wordt hiervoor een redelijke termijn geboden, waarbij een termijn van zes weken het uitgangspunt is." De praktijk wijst uit dat zes weken niet altijd haalbaar is. Bij bijvoorbeeld noodmaatregelen zoals de TONK en de regeling energietoeslag moeten we snel kunnen handelen. Wanneer een termijn van zes weken om bepaalde redenen niet haalbaar of wenselijk is, zullen wij dit altijd vooraf overleggen met de RCR.

Tekstuele aanpassingen: deze aanpassingen zijn overgenomen, waarvoor dank.

Vaststelling integrale versie: door deze wijzigingen vast te stellen, gaat het Algemeen bestuur akkoord met de verwerking van de wijzigingen in de bestaande verordening. Opnieuw vaststellen is daarom niet nodig; de gewijzigde regeling wordt na vaststelling gepubliceerd.

Klantbelevingsonderzoek (7 april 2022)

Kanttekening: "Wij vragen ons af of het onderzoek volledig representatief is. Het was een schriftelijke enquête en cliënten met een taalachterstand. Hoewel de respons wellicht relatief goed was, vermoeden wij dat anderstaligen / mensen met een taalachterstand fors ondervertegenwoordigd zijn. Zij zullen wellicht andere ervaringen hebben. Ons advies is om de volgende keer met andere middelen deze groep te bereiken."

Toelichting RSD: Het onderzoek is volledig representatief. Door het uitvoeren van een aselechte steekproef door BMC geldt dat alle leden van de te onderzoeken populatie een even grote kans hebben (gehad) om in deze steekproef terecht te komen. Het KBO bestond uit een kwantitatief onderzoek (vragenlijsten; zowel op papier als digitaal verzonden), gecombineerd met een aanvullend kwalitatief onderzoek (telefonische interviews). Daardoor hadden ook inwoners met een taalachterstand de mogelijkheid om te reageren.

Voor het KBO hanteert BMC een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5%. Voor de RSD was bij een populatie van 2.744 (het aantal actieve klanten levensonderhoud ten tijde van het onderzoek) een respons van 12,3% nodig voor een representatief resultaat. Er is een aselechte steekproef van rond de 1.700 klanten gehouden. Met een respons van 29% bleek dit ruim voldoende en is het onderzoek volgens de onderzoekers representatief te noemen.

Het Algemeen bestuur heeft besloten om het onderzoek eens per twee jaar uit te voeren. In de tussenliggende jaren zullen we gesprekken organiseren met inwoners, waar we de RCR graag bij betrekken.

Kanttekening: "het onderzoeken van de klantbeleving is één aspect. Hoe de klant de dienstverlening daadwerkelijk beleeft is ook een belangrijk aspect. Wat maakt een (nieuwe) client mee wanneer hij/zij een uitkering aanvraagt, een beroep doet op schulphulpverlening, ondersteund wordt bij het vinden van werk etc. Ons advies is om deze "klantreizen" te onderzoeken en objectief vast te stellen of een en ander vanuit het perspectief van de client wel altijd even duidelijk is."

Toelichting RSD: De kernvraag van het onderzoek was: "Hoe beleven klanten de dienstverlening van de RSD en hoe staat het (dus) met de klantbeleving?". Het onderzoeken van de klantbeleving, is gestoeld op diverse aspecten. In samenspraak met de RCR is hiertoe een vragenlijst opgesteld, wat uiteindelijk geresulteerd heeft de volgende topics die aan de orde zijn gekomen tijdens het onderzoek: manieren van contact met de RSD, tevredenheid balie en bereikbaarheid, informatievoorziening, digitalisering, formulierenbrigade, waardering vaste contactpersoon, waardering voor algemene dienstverlening. De aandachtspunten die de RCR aandraagt zullen we meenemen wanneer we een volgend onderzoek laten uitvoeren. Overigens is het goed om te vermelden dat er momenteel een Klanttevredenheidsonderzoek Schulddienstverlening loopt. Wederom heeft de RCR een waardevolle bijdrage geleverd aan het samenstellen van de vragenlijst.

Vraag: "wij zijn benieuwd welke acties de RSD koppelt aan de uitkomsten"

De aandachtspunten die in het rapport geschetst worden, worden door de RSD als volgt opgepakt:

1. Digitalisering – RSD-klanten zijn grotendeels digitaal geïntereerd, tegelijkertijd heeft ook een deel hierbij hulp van anderen nodig – dit is een doorlopend actiepunt; we blijven verschillende manieren van contact aanbieden en zetten de Formulierenbrigade in als ondersteuning.
2. Verbeteren digitale voorzieningen en bereikbaarheid – actiepunt is onder andere een functionelere indeling van 'Mijn RSD'
3. Toegankelijkheid website – dit is een doorlopend aandachtspunt waarbij we ook de RCR als klankbord actief raadplegen
4. Vaste contactpersonen – een vaste contactpersoon is in deze arbeidsmarkt niet altijd te garanderen. De RSD investeert in de kwaliteit en continuïteit van de medewerkers. Overigens vinden niet alle respondenten dit punt even belangrijk en kan een wisseling van contactpersoon ook goed uitpakken
5. Bejegening – medewerkers worden hierin getraind en daarnaast wordt in alle units aandacht besteed aan de aandachtspunten in het rapport; specifiek over het inleven in de situatie van de klant.

Advies: "De Formulierenbrigade is een succes. Ons advies is om te onderzoeken of de RSD een vergelijkbare vorm van digitale ondersteuning kan leveren als het gaat om het gebruik van email, DigiD en Mijn RSD. Dat helpt zowel de client als de RSD."

Toelichting RSD: dit advies past in het doel en de ontwikkeling van de Formulierenbrigade. Inwoners kunnen ook nu al terecht bij de Formulierenbrigade als ze hulp nodig hebben bij digitale ondersteuning, zoals het gebruik van de computer, van DigiD en MijnRSD.