
PARTICIPATIEHUIS

BETREFT: WWW.INTERVENTIESNAARWERK.NL

Beschrijving van de interventie

Participatiehuis

Bevordering van (de maximaal mogelijke) zelfredzaamheid van burgers

Datum beoordeling panel: [09-11-2010]
Datum eerste herziening: [dd-mm-jjjj]
Datum tweede herziening: [dd-mm-jjjj]

Inhoudsopgave

Beschrijving van de interventie	3
1 Kernachtige omschrijving.....	3
2 Doel van de interventie.....	3
3 Doelgroep van de interventie.....	4
4 Omschrijving van de interventie.....	5
4.1 Methodiek.....	5
4.2 Onderbouwing: Probleem- of risicoanalyse.....	7
4.3 Onderbouwing: verantwoording doelen en aanpak.....	8
4.4 Eisen begeleiding, uitvoering en borging.....	12
5 Overige voorwaarden voor toepassing	12
6 Praktijkervaringen.....	12
7 Beschrijving onderzoek effectiviteit.....	13
8 Beoordeling onderbouwing & onderzoek effectiviteit	15
9 Overige informatie.....	16

Beschrijving van de interventie

1 Kernachtige omschrijving

Het Participatiehuis Sittard Geleen is er vooral voor alle burgers voor wie de afstand naar werk nog te groot is. Het “huis van de participatie” biedt de mogelijkheid van een gestructureerde aanpak op het gebied van participatie. Het Participatiehuis en haar specifieke methode is meer dan een mensontwikkelbedrijf of leer-werkbedrijf dat alleen gericht is op werk. Het participatiehuis is gericht op diverse vormen van participatie en maakt onderdeel uit van de gestructureerde aanpak van multi-problematiek in de keten van Zorg. Tegelijkertijd is het Huis gericht op een beweging “van binnen naar buiten”. Het daadwerkelijk participeren gebeurt zo veel en zo snel mogelijk in de stad en de wijk. Het participatiehuis is daarbij startpunt en uitvalsbasis.

Voor veel burgers is de hoogste trede op de ladder (reguliere arbeid) niet of nog niet haalbaar. Dit hangt meestal samen met de aanwezigheid van diverse vormen van problematiek bij burgers. Ook gebrek aan passende werkgelegenheid en acceptatie door werkgevers speelt hier een rol.

Het Participatiehuis heeft een methodiek ontwikkeld waarbij na een competentie aan de hand van een persoonlijk plan van aanpak vorm wordt gegeven aan actieve participatie en waar nodig gecombineerd met zorgcoaching door een vaste participatiecoach. Voor bijzondere doelgroepen worden specifieke methodes gehanteerd.

Elke klant die zich meldt of die aangemeld wordt krijgt een hiertoe ontwikkeld competentieonderzoek dat de individuele mogelijkheden op het terrein van participatie onderzoekt. Onderdeel van dit onderzoek is het in kaart brengen van eventueel aanwezige vormen van problematiek. Vervolgens krijgt de cliënt een vaste participatiecoach die aan de hand van een persoonlijk plan van aanpak dat samen met de cliënt wordt opgesteld, het traject richting participatie vorm geeft; hierbij hoort tevens het in gang zetten, bewaken en afstemmen van hulp- of zorgverlening. Hiertoe neemt het Participatiehuis actief deel in de zogenaamde Zorgketen.

Met het Participatiehuis laat Sittard Geleen sinds 2007 niet alleen *armoedebestrijding* en *participatie* hand in hand gaan. De integraliteit (verknoping) van de beleidsterreinen armoedebeleid, participatie, reïntegratie, WSW en WMO wordt in het Participatiehuis vormgegeven.

2 Doel van de interventie

De opdracht aan het Participatiehuis is de zelfredzaamheid maximaal te vergroten en te investeren in ontplooiing van de deelnemer. De focus ligt op een gestructureerde en consistente toeleiding naar vormen van participatie, waarbij meteen wordt gewerkt aan de eventuele aanwezige problematiek, terwijl door begeleiding en/of opleiding de cliënt 'geschikt wordt gemaakt' voor projecten in de samenleving die voor het bestand in eerste instantie laagdrempelig zijn met maatwerk in bemiddeling, plaatsing en begeleiding en doorplaatsing naar een 'hoger' niveau zodra dit mogelijk is.

De opdracht aan het Participatiehuis is de zelfredzaamheid maximaal te vergroten en te investeren in ontplooiing van de deelnemer. Dit volgens het meetmodel van de ladder van de participatie, waarbij diverse treden worden onderscheiden:

- Betaald werk
- Betaald werk met ondersteuning

interventies naar werk

- Onbetaald werk
- Deelname georganiseerde activiteiten
- Sociale contacten buitenshuis
- Geïsoleerd

Bij elke deelnemer is het doel om zo hoog mogelijk op de ladder de komen. Steeds opnieuw wordt gezien of een volgende trede op de ladder kan worden bestegen.

Het volgende resultaat wordt beoogd:

- o participatie en ontplooiing deelnemers; verhogen zelfredzaamheid
- o gestructureerde invulling maatschappelijke arbeid en projecten
- o ondersteuning particulier initiatief
- o de ontwikkeling van een methodiek waarin activering gecombineerd wordt met zorgcoaching (aansluitend bij de nieuwe sluitende aanpak van de Zorgketen)
- o invulling van een aantal beleidswensen van belendende beleidsterreinen; bijdrage aan wijkgericht werken
- o actieve deelname aan netwerk wonen, zorg en welzijn (en ketensamenwerking)

<i>Toets beschikbare informatie tbv beschrijving en overdraagbaarheid</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Is er documentatie over de doelen van de interventie?	X	

<i>Toets theoretische onderbouwing</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Zijn er expliciete doelen geformuleerd?	X	

3 Doelgroep van de interventie

Voor wie is de interventie bedoeld?

Het Participatiehuis is er voor alle burgers voor wie de afstand naar werk nog te groot is; maar ook voor werkenden en werkzoekenden die naast hun reguliere werk iets willen betekenen in de maatschappij bijvoorbeeld door het verrichten van vrijwilligerswerk.

Bepalend is niet de regeling waaronder iemand ressorteert (WWB/ WSW/ Wajong) maar de afstand tot de arbeidsmarkt en de mogelijkheid tot maatschappelijke participatie. Bevorderen van zelfredzaamheid is een missie die op al deze groepen van toepassing kan zijn. Binnen het klantenbestand valt wel een aantal bijzondere groepen te onderscheiden: verslaafden, psychiatrische cliënten, afnemers Voedselbank enz. Per groep kan een bijzondere aanpak noodzakelijk zijn al is het maar in de intensiteit van begeleiding en in de toe te passen methodiek. Binnen het participatiehuis is ruimte voor diversiteit.

In het kader van de gewenste ontkokering staat het instrument open voor uitkeringsgerechtigden uit diverse regelingen (UWV, WWB, WSW, AWBZ, PGB's WMO). Niet bepalend immers is de regeling waar iemand onder valt maar de afstand tot de arbeidsmarkt (ontkokering). Voor specifieke doelgroepen is er ruimte voor een specialistische aanpak bijvoorbeeld:

- (ex-) psychiatrische patiënten;
- verslaafden;
- groepen die bij instellingen als Voedselbank en Bie Zefke bekend zijn;
- vluchtelingen

Prevalentie

Het Participatiehuis zoekt bereik in de onderkant van de arbeidsmarkt. Die is vrijwel in alle gemeenten

interventies naar werk

aanwezig. Alleen met een integrale aanpak van armoede, zorg en participatie lijkt deze groep bereikt te kunnen worden.

Eén van de speerpunten van het regeerakkoord is participatie. Er staan nog steeds te veel mensen langs de kant, zoals de eerder genoemde bijstandgerechtigden die tot het granieten bestand behoren. Geringe arbeidsproductiviteit, grote afstand tot de arbeidsmarkt en/of het persoonlijke arbeidsverleden kunnen toetreding tot de arbeidsmarkt in de weg staan. Het kabinet heeft daarom samen met sociale partners en gemeenten een “participatietop” gehouden, met het doel oplossingen te vinden voor de aanpak van de problematiek aan de onderkant van de arbeidsmarkt en de begeleiding van moeilijk bemiddelbare groepen naar de arbeidsmarkt.

Participatie is geen vrijblijvende optie meer voor mensen die een uitkering “genieten”, maar wordt gezien als een verplichting die je hebt om bij te dragen aan de samenleving. Het idee hierbij is dat iemand misschien door omstandigheden niet kan werken, maar in ieder geval wel op een andere manier iets kan bijdragen. Dit uitgangspunt komt ook helemaal terug in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning waarbij het doel is dat burgers zorg en ondersteuning in hun eigen omgeving organiseren.

Indicatiecriteria

- In het kader van de gewenste ontkooking staat het instrument open voor uitkeringsgerechtigden uit diverse regelingen (UWV, WWB, WSW, AWBZ, PGB's WMO).
- Meervoudige zorgproblemen
- Grote afstand tot de arbeidsmarkt – psychische en/of psychosociale problemen

<i>Toets beschikbare informatie tbv beschrijving en overdraagbaarheid</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Is er documentatie over de doelgroep van de interventie?	X	

<i>Toets theoretische onderbouwing</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Is er een duidelijke definitie van de doelgroep en de aard van de problematiek?	X	

4 Omschrijving van de interventie

4.1 Methodiek

Aanmelding

Aanmelding gebeurt door burgers zelf, door uitkeringsinstanties, door voorzieningen als Voedselbank, CAD, Bie Zefke maar ook vanuit instellingen van de geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijk werk en het Mobiliteitscentrum. De voorziening is laagdrempelig; de klant staat centraal. Er vindt geen dubbele gegevensaanvraag plaats; dat wat al bij instellingen bekend is en wat met toestemming van de cliënt kan worden geleverd wordt bij instellingen opgevraagd.

De start: onderzoek en participatiecoach

Elke klant die zich meldt of die aangemeld wordt krijgt een competentieonderzoek dat de individuele mogelijkheden op het terrein van participatie onderzoekt. Onderdeel van dit onderzoek is het in kaart brengen van eventueel aanwezige vormen van problematiek. Vervolgens krijgt de cliënt een begeleider (participatiecoach) die de bevindingen van het onderzoek met hem bespreekt. Er wordt gezamenlijk een persoonlijk plan van aanpak opgesteld waarin niet alleen het traject richting een vorm en niveau van participatie wordt aangegeven, maar waarbij de begeleider ook de noodzakelijke hulpverlening inschakelt en dit onderdeel van het traject (op inhoud en op tijdigheid) bewaakt. De begeleider zorgt tevens voor de start van het traject richting participatie. Hij bewaakt ook dit onderdeel op inhoud en tijdigheid.

interventies naar werk

Bij meervoudige problematiek schakelt de coach de zorgketen in. In de zorgketen wordt met betrekking tot het zorgtraject een sluitende aanpak gerealiseerd. Met de partijen in de zorg worden hier afspraken over gemaakt hetgeen leidt tot het afsluiten van een convenant, waarin het proces binnen de zorgketen wordt vastgelegd.

Zorgtraject

Binnen de zorgketen is bij meervoudige problematiek steeds één regisseur verantwoordelijk voor het verloop van het proces. Het zorgtraject kan heel divers zijn: schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, psychische en/of medische ondersteuning, verslavingszorg en combinaties hiervan. Het traject is tijdelijk en kent een omschreven einddoel en eindtijdstip. Periodiek wordt de cliënt en met inachtneming van privacy-protocollen de participatiecoach op de hoogte gesteld van de vorderingen.

Participatietraject

Dit traject loopt altijd parallel aan een eventueel zorgtraject (eventueel, omdat een zorgtraject niet altijd noodzakelijk zal blijken). Ook bij aanwezige meervoudige problematiek is het uitgangspunt dat een bepaalde vorm en niveau van participatie toch mogelijk is.

Het traject kan waar noodzakelijk starten met een training en werkzaamheden in huis. Voor sommigen (denk aan burgers met een psychiatrische aandoening) kan dit het maximaal haalbare zijn. Doel is echter zoveel en zo snel mogelijk van binnen naar buiten te werken; participatie in de wijk en in de stad.

Bij elke vorm van participatie is een verantwoordelijk werkbegeleider die periodiek terugrapporteert aan de participatiecoach. Die begeleider is meestal een externe partner maar kan ook deel uit/maken van een onderdeel van het Leer werkbedrijf binnen het Participatiehuis; afhankelijk van de fase in het traject en de plek waar wordt gewerkt. Ook hier zijn eindtermijn en einddoel van te voren bepaald en wordt het eindresultaat afgezet tegen het eerder geformuleerde einddoel. De participatiecoach bepaalt samen met cliënt of een vervolgstap hoger op de ladder mogelijk is (en soms of een stap lager noodzakelijk is). Hiertoe wordt dan een nieuw persoonlijk plan van aanpak opgesteld. Als geconstateerd wordt dat reguliere arbeid weer aan de orde is en de voormalige inlener heeft geen mogelijkheid tot in dienst name wordt het Mobiliteitscentrum ingeschakeld; de participatiecoach blijft ook dan het traject richting werk bewaken en wordt hierover geïnformeerd. Bij reguliere werkaanvaarding wordt in overleg met cliënt bepaald of en in welke vorm nazorg noodzakelijk is.

Meer dan Leer Werkbedrijf

Het Participatiehuis is meer dan een mensontwikkelbedrijf of leer-werkbedrijf dat alleen gericht is op werk. Het participatiehuis is ook gericht op andere vormen van participatie en is onderdeel van een nieuwe gestructureerde aanpak van multiproblematiek (in de Zorgketen). Ook biedt het huis ruimte voor een atmosfeer en cultuur die breder is dan wat men kan aantreffen in productieomgevingen. Deelnemers moeten er zich “thuis” voelen; er is ruimte voor het organiseren van events die aansluiten bij kwaliteiten van deelnemers (presentaties/ tentoonstellingen / cursussen enz). Tegelijkertijd is het Huis gericht op een beweging “van binnen naar buiten”. Het daadwerkelijk participeren gebeurt zo veel en zo snel mogelijk in de stad en de wijk. Het participatiehuis is daarbij startpunt en uitvalsbasis.

Locatie van uitvoering

- Op de betrokken werkplek. Kan dus bij SW-voorziening zijn of bij een reguliere werkgever.

Toets beschikbare informatie tbv beschrijving en overdraagbaarheid	Ja	Nee
Is de methodiek van de interventie beschreven?	X	
Bevat de methodiek een handleiding ten aanzien van de benodigde handelingen (volgorde, duur, frequentie, intensiteit) en materialen?	X	

4.2 Onderbouwing: Probleem- of risicoanalyse

Kenmerken risico of probleem

De onderkant is niet zelfredzaam en vraagt daarom om een integrale benadering, gericht op het samengaan van participatie, zorg, armoedebestrijding. Deze onderkant wordt nu niet op de juiste wijze benaderd en/of bereikt. In de analyse spelen daarbij verschillende aspecten een rol.

1. Bureaucratie

Bureaucratie met name (maar niet alleen) bij overheidsinstellingen wordt als bijzonder storend ervaren. Vaak raken cliënten het spoor bijster in het woud van regels en instellingen. Met name in situaties waarin sprake is van meervoudige problematiek heeft de klant te maken met doorverwijzingen naar andere loketten waar weer gewacht moet worden op een volgende intake. Het probleem moet weer helemaal opnieuw worden uitgelegd. Samenwerking tussen instellingen wordt belemmerd door de eigen regels en procedures en de eigen wijze waarop elke organisatie wordt afgerekend.

2. Onvoldoende maatwerk door maatschappelijke organisaties

Maatschappelijke organisaties opereren in uitvoerende zin vaak geheel los van gemeentelijke organisaties. Hierdoor is er geen samenhang in de klantbenadering.

3. Onvoldoende professionaliteit medewerkers

De professionaliteit van de uitvoerders wat betreft de aspecten: respectvolle bejegening van de cliënt, doelmatig doorverwijzen en vroegtijdige signalering is onvoldoende.

4. Onvoldoende deelname netwerken/ketensamenwerking

Gemeentelijke organisaties nemen onvoldoende deel aan netwerken. Daarom ontstaat er te weinig samenhang en ketensamenwerking in het aanbod naar de klant.

5. Geen optimaal gebruik digitale mogelijkheden

De huidige digitale mogelijkheden worden niet optimaal benut: digitale sociale kaart, dossier, bestandskoppelingen en gebruik internet.

6. Onvoldoende betrokkenheid van burgers bij beleidsvorming

Zowel de beleidsontwikkeling als de vertaling naar uitvoering dient interactief plaats te vinden. In het verleden werden bij de beleidsontwikkeling vooral cliënten of cliëntorganisaties betrokken; de vertaling er van werd vooral als uitvoeringsprobleem gezien. De wijze van uitvoering van een regeling is echter ook een manier waarop de burger wordt bejegend. Hij heeft immers baat bij een vriendelijke, respectvolle, eenvoudige, transparante en efficiënte werkwijze. En als de cliënt gevraagd wordt om informatie te leveren of een formulier in te vullen heeft hij er recht op te weten waarom en of het onvermijdelijk is. Door kritisch naar deze zaken te laten kijken kunnen aardig wat paarse krokodillen afgeschaft worden. En het heeft meerwaarde om meteen en tegelijkertijd uitvoerders hierbij te betrekken.

7. Onvoldoende vroeg-signalering van schulden

Medewerkers in de uitvoering zijn zich onvoldoende bewust van de schrijnende situaties die problematische schulden uiteindelijk kunnen creëren. Daarnaast tast het de stabiele basis aan die nodig is voor het welslagen van een traject. Het is daarom van belang dat uitvoerenden kunnen inschatten of schuld problematisch kan worden of zich binnen de aflossingsmogelijkheden van de betreffende cliënt bevindt.

8. Onvoldoende preventie/voorlichting m.b.t. schulden

interventies naar werk

Preventie en voorlichting krijgen onvoldoende gestalte. Daardoor ontstaan er teveel probleemgevallen rond schulden.

9. Onderbenutting door onwetendheid

“Onbekend maakt ongebruikt”, is in het kader van deze onderzoeksopdracht een toepasselijke variant op het bekende spreekwoord. Uit onderzoek blijkt dat er altijd een hoeveelheid burgers blijft die niet op de hoogte is van de inkomensondersteunende maatregelen die er zijn (binnen een gemeente). Het kost veel inspanning om iedereen te bereiken die mogelijk tot de doelgroep van deze regelingen behoort. Wat echter verbazing wekt is dat er ook maatschappelijke instellingen zijn die niet op de hoogte zijn van het arsenaal van regelingen en voorzieningen.

10. WWB - en zorg intake

Bij de aanvraag van een WWB-uitkering wordt er onvoldoende aandacht besteed aan de zorgbehoefte van de aanvrager. De zorgaspecten worden op dit moment niet in beschouwing genomen bij een uitkeringsaanvraag. Het is echter belangrijk dat we een goed beeld krijgen van deze aspecten omdat ze een belemmerende factor kunnen vormen in traject naar uitstroom.

11. Ondersteuning na uitstroom

Voor mensen met een uitkering op minimumniveau is het vaak balanceren om rond te komen. Mensen met een WWB uitkering kunnen zich voor hulp daarbij nog wenden tot hun casemanager die kennis heeft van inkomensondersteunende regelingen en kan assisteren bij het aanvragen daarvan. Mensen die uitstromen uit de uitkering krijgen te maken met een wijziging die invloed heeft op deze delicate financiële balans. Wanneer je werk krijgt wijzigen er namelijk veel dingen en een groot deel daarvan ligt op het financiële vlak. Natuurlijk wordt er meer verdient (hoewel dit in de categorie banen waar bijstandsgerechtigden naar uitstromen vaak tegenvalt), maar er zijn ook vergoedingen die verminderen of zelfs weg kunnen vallen.

12. Verstrekkingen in natura

Wanneer momenteel iemand met een minimuminkomen of minimumuitkering een aanvraag doet voor bijzondere bijstand voor bijvoorbeeld een wasmachine of woninginrichting wordt de Kredietbank Zuid Limburg als voorliggende voorziening gezien. De aanvrager wordt daar naartoe verwezen om een lening aan te vragen voor de aanschaf van de benodigde spullen, al dan niet met een borgstelling van de afdeling Werk en Inkomen.

<i>Toets Theoretisch Effectief</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Is het probleem duidelijk omschreven?	X	
Is duidelijk wie het probleem heeft?	X	
Is er een analyse gemaakt van de met het probleem samenhangende oorzakelijke, risico-, in stand houdende of verzachtende factoren?	X	

4.3 Onderbouwing: verantwoording doelen en aanpak

Koppeling risico/probleem - doelen – aanpak

1. Bureaucratie

Met de maatschappelijke partners in de Zorgketen is afgesproken dat bij meervoudige problematiek steeds een functionaris van een partij binnen de keten de hoofdverantwoordelijke voor een klant is. Deze functionaris is steeds degene die in overleg met de burger en de andere betrokken partijen het voortouw

neemt in het traject dat een cliënt in de zorg doorloopt.

2. Maatwerk en ketensamenwerking

Door deze werkwijze (één hoofdverantwoordelijke voor de klant) wordt recht gedaan aan de eigen verantwoordelijkheid die iedere partij op haar specifieke terrein heeft terwijl er ook steeds één partij is die verantwoordelijk is voor het monitoren van het zorgtraject en voor het toezien op een naadloos verloop hiervan (bewaken van tijdigheid en goede onderlinge overdracht en afstemming).

Partijen committeren zich aan de beleidslijn van de gemeente dat maatschappelijke deelname steeds een belangrijk doel is (op een haalbaar niveau).

Vanuit het Participatiehuis wordt deelgenomen aan het ketenoverleg in de zorg. In veel gevallen zullen cases die besproken worden bekend zijn bij het Participatiehuis. Zo niet kan per case bezien worden of het Huis een rol kan en dient te spelen als het gaat om activering.

Alle intermediairs van partners krijgen verder een vast contactpersoon binnen de afdeling Werk en Inkomen.

3. Professionaliteit medewerkers

In wezen gaat het erom te werken naar een andere cultuur binnen Werk & Inkomen. De boodschap die besloten ligt in de geformuleerde uitgangspunten moet tussen de oren van medewerkers en op de werkvloer worden geïmplementeerd.

Die boodschap en onze missie zal met name door de leiding binnen de afdeling worden uitgedragen. De beoordeling van het werk van medewerkers wordt afgestemd op missie en doelen en op de wijze waarop met de burger wordt omgegaan. Deze aspecten worden vaste onderdelen van de agenda van de diverse teamvergaderingen. Daarnaast is er een systeem van permanente educatie waarin bovenstaande aspecten vast in worden verweven.

In de jaarlijkse trainings- en scholingskalender wordt een programma opgenomen waarin alle medewerkers van Werk & Inkomen die met publiek te maken hebben worden “meegenomen”.

Het programma gaat niet alleen over de kunst van signaleren en doorverwijzen en de hulpmiddelen die daarbij gehanteerd worden, maar ook over de missie en de wijze waarop met de cliënten wordt omgegaan.

In het programma worden bezoeken aan en gesprekken met maatschappelijke partners en cliëntorganisaties ingebouwd.

Ook wordt gebruik gemaakt van het landelijke programma Ketenspiegel waarin de actieve deelnemer geconfronteerd wordt met de bureaucratie in de SUWI-keten.

De centrale missie en de nieuwe uitgangspunten worden bij medewerkers en management van de andere instellingen onder de aandacht gebracht. Zeker waar de gemeente een opdrachtgevende of subsidiërende rol heeft wordt van de partners verwacht dat men zich van hoog tot laag committeert aan de missie en de uitgangspunten.

4. Deelname netwerken

Er is voor gekozen dat actieve deelname aan de netwerken gebeurt vanuit het Participatiehuis (namens Werk & Inkomen). Tot de inrichting van het Participatiehuis wordt door Werk & Inkomen aan netwerken deelgenomen wanneer dit zinnig is. Er zijn vaste contactpersonen benoemd binnen de afdeling.

5. Gebruik digitale mogelijkheden

Met betrekking tot bestandskoppeling en gebruik van internet is een extern bureau gestart. De bestandskoppelingen leveren meer en betere gegevens op betreffende doelgroepen; het adressenbestand van de bekende minima wordt hiermee uitgebreid. Met betrekking tot de digitale sociale kaart is gestart met gebruikmaking van de internet site van de gemeente.

In de keten van de sociale zekerheid (Gemeentelijke basisadministratie, UWV, CWI, RDW en sociale diensten) is het digitaal klantdossier (DKD) opgenomen. Het wordt de uitvoeringsorganisaties verboden bij de klant meer dan een maal dezelfde informatie op te vragen. De gegevens van de diverse instellingen leiden samen tot een virtueel opgebouwd klantdossier dat voor instellingen en klant inzichtelijk is.

Clënten hoeven minder in te vullen en alle informatie is binnen seconden voorhanden. Dat scheelt tijd papier en rompslomp (voor de bijstand is 60% minder aan bewijsdocumenten nodig). En er wordt geen werk meer dubbel gedaan.

6. Interactieve beleidsvorming

Het Participatiehuis organiseert in samenspraak met het Sociaal Overleg een cliëntenpanel waarin een aantal ervaringsdeskundigen (vrijwilligers) samen met uitvoerders naar de procedures kijken met de bedoeling, waar mogelijk, tot vereenvoudiging en klantvriendelijkheid te komen.

Bij beleidsontwikkeling wordt het Sociaal Overleg (raadpleging en advies) en afhankelijk van het onderwerp de meest betrokken organisaties geraadpleegd.

7. Onvoldoende vroeg-signalering van schulden

Om de uitvoerenden van de organisaties en instellingen die een rol kunnen spelen in het vroegtijdig signaleren van problematische schulden deze vaardigheden bij te brengen en ook het besef te geven van het belang deze schulden te melden of op te pakken wordt samenwerking gezocht met de Kredietbank Limburg voor een voorlichtingsronde aan de organisaties en instanties die een rol kunnen spelen in de vroegsignalering.

8. Preventie/voorlichting

Ingezet worden voorlichting en inzet van cursussen aan doelgroepen (waaronder jongeren en gezinnen met kinderen) en combinaties met trajecten.

Preventie richt zich op de groepen die naar verhouding het meest te maken kunnen krijgen met problematische schulden. Deze doelgroepen zijn: jongeren, gezinnen met een minimuminkomen, mensen (die instromen) in de WWB en asielmigranten.

In samenwerking met scholen en de Kredietbank Limburg en Nibud wordt voorlichting op scholen georganiseerd. (nieuwe) Bijstandsgerechtigden wordt zo gauw hier aanleiding toe is een budgetteringscursus aangeboden als onderdeel van het reïntegratie- of participatietraject. Asielmigranten die door de gemeente een Inburgeringstraject krijgen aangeboden wordt waar gewenst een budgetteringscursus aangeboden.

9. Productencatalogus voor cliënten, medewerkers en intermediairs

In een productencatalogus staan alle gemeentelijke regelingen en voorliggende of aanvullende landelijke mogelijkheden tot inkomensondersteuning. Dit is een effectief instrument in het bekend maken van de mogelijkheden bij zowel de burger als de maatschappelijke organisaties en de intermediairs die op hun beurt contacten hebben in de samenleving. Deze productencatalogus is gerealiseerd als internetpagina die is toegevoegd aan de gemeentelijke internetsite en die geheel is gewijd aan armoedebestrijding en inkomensondersteunende regelingen.

10. WWB - en zorg intake

De inventarisatie van de zorgbehoefte wordt toegevoegd aan de behandeling van de WWB-aanvraag. Bij de aanvraag van een WWB-uitkering wordt bepaald of de aanvrager recht heeft op een uitkering. De aanvrager moet bewijsstukken overhandigen ter beoordeling van dit recht. Daarnaast wordt gekeken naar de mogelijkheid van reïntegratie. Hiertoe worden diagnostische instrumenten ingezet zoals Work First bij Vixia (via het Participatiehuis dan wel het Mobiliteitscentrum). Naast de aandacht die besteed wordt aan inkomens- en reïntegratieaspecten wordt er ook structureel aandacht besteed aan de zorgbehoefte. Deze "zorg"intake", die geen aparte intake is maar een integraal onderdeel van de aanvraagbehandeling, moet een beeld geven van de behoefte aan ondersteuning van de aanvrager. Dit kan financieel zijn, met bijvoorbeeld verstrekking van bijzondere bijstand of het kan een doorverwijzing zijn naar de Kredietbank. Daarnaast kan het ook zijn dat door de verandering van werk naar uitkering de fiscale situatie gewijzigd is en toeslagen dienen te worden aangevraagd of stopgezet. De casemanager kan de cliënt vervolgens gericht verwijzen en de uitkomst daarvan monitoren. Wanneer de cliënt ook een traject gaat volgen in het

interventies naar werk

participatiehuis zal de zorgmanager de vervolgacties coördineren.

Er wordt voorts een aanvraagformulier in gebruik genomen waarmee meerdere voorzieningen kunnen worden aangevraagd. Ook gemeentelijke regelingen die niet door de afdeling Werk en Inkomen worden uitgevoerd worden daarin opgenomen.

11. Ondersteuning na uitstroom

Cliënten die uitstromen uit de uitkering krijgen waar noodzakelijk nog ondersteuning.

12. Verstrekkingen in natura

Indien een cliënt goederen nodig heeft, wordt er een alternatief geboden waardoor er geen lening hoeft te worden afgesloten. Hiervoor schakelt de gemeente het kringloopcentrum BIS-BIS in.

Het kringloopcentrum kan een belangrijke rol spelen in het verstrekken van goederen in natura zonder dat het de betrokkene geld kost. Te denken valt aan witgoed of woninginrichting.

Een andere vorm van verstrekking in natura waar het kringloopcentrum een rol kan spelen is een computerproject. BIS-BIS kan actief bedrijven benaderen met het verzoek om overtollige computers, of computers die vervangen worden bij hen in te leveren. Deze computers kunnen vervolgens aan de “doelgroepen” worden verstrekt. Dit project komt o.a. kinderen in een armoedesituatie ten goede.

Uitgangspunt is om deze regeling zonder kosten voor de gemeente of de cliënt uit te voeren.

Verstrekking in natura hoeft niet altijd materieel te zijn, maar kunnen ook diensten zijn. Een project dat in het kader van de arbeidstoeleiding door een aantal organisaties en de gemeente is opgezet is de klussendienst “Wel Zo Handig”. Deze klussendienst heeft als doel dienstverlening te beïden aan ouderen, (chronisch) zieken en gehandicapten waardoor deze langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Deze doelgroep kan uitgebreid worden met mensen met een minimuminkomen. De bedoeling is dat hiertoe dienstencheques worden uitgegeven onder de doelgroepen.

Kringloopcentrum BIS-BIS is uitgenodigd een systeem van verstrekking in natura voor minima te laten ontwikkelen en een computerproject te laten opzetten. Daarnaast wordt PIW verzocht een systeem van diensten voor minima van klussendienst Wel Zo Handig te laten ontwikkelen.

Samenvatting werkzame ingrediënten

1. Integraal aanbod, gericht op (ondersteuning van) zelfredzaamheid
2. Koppeling van competenties aan maatschappelijke behoefte (‘maatschappelijke arbeidskrachten’)
3. Vroegtijdige signalering en voorlichting bij schulden
4. Geïntegreerde inzet ondersteunende mogelijkheden (bijzondere bijstand, natura, etc.)
5. Een contactpersoon als knooppunt in de verschillende ketens
6. Wegnemen bureaucratie: creëren van ‘excellente’ vorm van dienstverlening
7. Samenhangende netwerkbenadering en ‘verknoopte ketensamenwerking’ (participatie/zorg/armoede)

<i>Toets Theoretisch Effectief</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Is de verantwoording gebaseerd op een samenhangend betoog (een theorie) over met het probleem samenhangende factoren en de veronderstelde werkzame ingrediënten in de interventie (er wordt méér beschreven dan een algemene verwijzing naar een theorie zoals “De interventie is gebaseerd op de sociale leertheorie”)?	X	
Sluit de keuze van de doelen van de interventie aan bij de probleemanalyse?	X	
Is aannemelijk gemaakt dat de veronderstelde werkzame factoren in de methodiek leiden tot het bereiken van de genoemde doelen (uit onderzoek, theorie en / of praktijk blijkt dat de methodiek de beoogde doelen bij de doelgroep kan bereiken)?	X	

4.4 Eisen begeleiding, uitvoering en borging

Eisen uitvoerders en begeleiders

In de jaarlijkse trainings- en scholingskalender wordt een programma opgenomen waarin alle medewerkers van Werk & Inkomen die met publiek te maken hebben worden “meegenomen”. Het programma gaat niet alleen over de kunst van signaleren en doorverwijzen en de hulpmiddelen die daarbij gehanteerd worden, maar ook over de missie en de wijze waarop met de cliënten wordt omgegaan. In het programma worden bezoeken aan en gesprekken met maatschappelijke partners en cliëntorganisaties ingebouwd.

5 Overige voorwaarden voor toepassing

Overige voorwaarden voor toepassing

Niet bekend.

6 Praktijkervaringen

Deelnemer aan het Participatiehuis aan het woord: Anders dan anders (periodieke rubriek op de site van het Participatiehuis).

'Sinds enige maanden ben ik aangemeld bij het Participatiehuis. Langzaam maar zeker wordt er aan mijn droom gewerkt: een normale baan met een normaal salaris en gewoon deelnemen aan de maatschappij.' Door diverse gebeurtenissen in de afgelopen jaren heeft deze deelnemer grote psychische problemen. Ook heeft hij zijn zaken financieel niet geheel op de rit. Door deze sores is hij in een isolement komen te verkeren. Langzaam maar zeker begint zijn leven er anders uit te zien. Hij heeft een appartement, hij is voor ziektekosten verzekerd en hij staat op de wachtlijst voor psychische hulpverlening. Om de wachtlijsttijd te overbruggen heeft hij zich aangemeld voor het maatschappelijk werk. Dit terwijl de medische keuring die op verzoek van de gemeente is uitgevoerd aangaf dat er op dit moment helemaal geen traject voor de man ingezet kon worden vanwege de grote psychische problemen. Aan de psychische problemen moest eerst gewerkt worden.

Anders dan anders

In het participatiehuis gaat alles anders dan anders dan wat hij tot nu toe heeft meegemaakt. Hier wordt alles aangepakt. Een gefragmenteerde benadering werkt niet of in elk geval minder. 'Ik merk dat ik langzaam maar zeker uit het dal begin te klimmen, maar ik ben er nog lang niet. Ik heb sinds kort een schitterend appartement gekregen. Ik ben mijn appartement aan het inrichten. Ik kan koken, wonen en slapen. Dat brengt rust. Vanuit deze basisbehoefte kan ik gaan werken aan de rest van mijn problemen.' Zijn kernkwaliteiten: hij kan goed omgaan met de computer en met dieren. En, natuurlijk staat hij open voor andere mogelijkheden. Tot slot vertelt hij dat het Participatiehuis het respect voor 'jou als persoon' centraal stelt.

De participatiecoach aan het woord: “het vergroten van zelfredzaamheid is mijn motto” (periodieke rubriek op de site van het Participatiehuis).

'In het Participatiehuis is sprake van een holistische benadering. Er wordt gewerkt aan alle problematieken van de deelnemers, maar ook aan de kernkwaliteiten. Door deelname aan het interne programma leren de deelnemers zichzelf kennen.

Bij elke deelnemer vindt er een huisbezoek plaats om met eigen ogen te kunnen zien hoe de situatie daadwerkelijk is. Deze huisbezoeken werken bijzonder drempelverlagend. Hierdoor komen er soms zaken aan het licht die je van achter je bureau nooit te weten zou komen.

Coaching op zelfredzaamheid is het sleutelbegrip in het participatiehuis. Grip krijgen op je eigen situatie is het belangrijkste. Als er meer hulpverlenende instanties betrokken zijn bij de deelnemer wordt de regie door de participatiecoach op zich genomen. Hiermee krijgt de deelnemers zicht op de situatie en grip.' Voordat Anita als participatiecoach werkte was zij werkzaam als casemanager. Toen zij de vacature zag dacht zij: dit is het. En nu, na een jaar gewerkt te hebben in het Participatiehuis, denkt zij dit nog steeds.

Ketenpartner aan het woord (periodieke rubriek op de site van het Participatiehuis).

Vixia is van oorsprong een SW-bedrijf en wil zich graag positioneren als samenwerkingspartner op het gebied van participatie en re-integratie en als één van de aanbieders van instrumenten. Dit ook ten behoeve van het Participatiehuis. Ellen Mulleneers (40 jaar), manager bij Vixia, is in september 2008 gestart bij Vixia om het Participatiehuis op de kaart te zetten en de beweging van mensen van binnen naar buiten vorm te geven. Zij voelt zich bij Vixia als een vis in het water.

'Het is vooral de truc om te ontdekken waar de mogelijkheden zitten'

Stephan Dirix (42 jaar), accountmanager bij Vixia, geeft aan dat hij de wijze waarop het Participatiehuis is vormgegeven passend vindt. 'Het is participatie zoals het hoort te zijn'. Hij heeft voorheen gewerkt in de crisisopvang. 'Ik kwam erachter dat ergens in het traject naar dakloosheid de "normale", zinvolle dagbesteding verdwijnt. Dan kom je in een negatieve spiraal'. Het doorbreken van de negatieve spiraal en de waarde van dagbesteding zijn dus uitermate belangrijk. Dat ziet hij weer terug bij de mensen die een traject volgen in het Participatiehuis.

Zowel Ellen als Stephan vragen zich af of het Participatiehuis de mogelijkheden heeft om alle klanten te helpen. Een persoon die eenmaal uit de negatieve spiraal gehaald is moet je niet meer loslaten. De deelnemers van het Participatiehuis zijn heel divers. 'Zij mogen zijn wie ze zijn', aldus Stephan. De diversiteit van de maatschappij is hiermee geaccepteerd. Een ander belangrijk thema van Stephan is het hebben van een keuze. 'Dat moet je mensen bij zien te brengen'.

Ellen: 'De Participatiehuis-gedachte past heel goed bij de visie van Vixia. Er is een grote afstand tot werk en er moeten heel veel stapjes gezet worden. Als je mensen gaat begeleiden komen talenten naar voren. Achter je bureau ontdek je de talenten niet. De trainingen die wij inzetten voor klanten in het Participatiehuis zijn er op gericht weer opnieuw naar jezelf te kijken. En te ontdekken waar de ambitie en motivatie zit.

7 Beschrijving onderzoek effectiviteit

Procevaluatie

Participatiehuis is een beleidsinnovatieve organisatie, die inhoudelijk gezien vanuit de betrokken professionals wordt ontwikkeld.

De aangrijpingspunten liggen bij:

- (1) door de Raad in 2007 geformuleerde ambitie;
- (2) in dat kader nader uitgewerkt (randvoorwaardelijk) beleid,
- (3) de methodische doorontwikkeling in de praktijk door de uitvoerende professionals. stapsgewijs wordt deze bottom up (door)ontwikkeld en uitgebouwd.

Verbeterpunten

Er zijn tussen 2007 en 2010 verschillende evaluaties geweest. Deze hebben geleid tot verder aangescherpt beleid rond:

1. Bureaucratie

2. Maatwerk en ketensamenwerking
3. Professionaliteit medewerkers
4. Deelname netwerken
5. Gebruik digitale mogelijkheden
6. Interactieve beleidsvorming
7. Onvoldoende vroeg-signalering van schulden
8. Preventie/voorlichting
9. Productencatalogus voor cliënten, medewerkers en intermediairs
10. WWB - en zorg intake
11. Ondersteuning na uitstroom
12. Verstrekkingen in natura

Tevens heeft in 2009 methodische doorontwikkeling plaatsgevonden, inclusief instrumenten. Dat heeft geleid tot het opstellen en weer bijstellen van een methodisch draaiboek.

Resultaatevaluatie

De resultaatevaluatie is uitgevoerd in de periode mei tot en met augustus 2010 en bestaat uit documentenanalyse, analyse van managementgegevens, inventarisatie van financiële gegevens en een verdiepend onderzoek.

Het verdiepend onderzoek bestond uit aanvullend documentenonderzoek en informatieverzameling bij “partijen” die betrokken zijn bij het Participatiehuis. Het gaat hierbij om samenwerkingspartners, deelnemers, medewerkers, management en beleid, belangenorganisatie en bestuurders. Deze diverse partijen zijn gekozen om de uitgangspunten van het Participatiehuis vanuit verschillende invalshoeken te belichten. Er zijn individuele en groepsinterviews gehouden. In de gesprekken zijn de onderzoeksvragen aan bod gekomen:

1. Wat is de opdracht?
2. Wat is er gedaan om de opdracht uit te voeren?
3. Wat heeft het opgeleverd?
4. Wat zijn aandachtspunten?
5. Wat zijn de conclusies?
6. Wat zijn de effecten van het Participatiehuis?
7. Welke middelen zijn ingezet?
8. Wat zijn mogelijkheden voor de toekomst?

In de Armoedenota uit 2007 zijn negen besluiten geformuleerd, zoals methodiekontwikkeling, ontkooking, samenwerking in de keten wonen, zorg, welzijn, sociale zekerheid. Per besluit zijn deelconclusies geformuleerd in de evaluatie.

Conclusie effectenonderzoek:

In het effectenonderzoek zijn 278 dossiers gebruikt van deelnemers die in 2009 in het Participatiehuis zijn gestart. Er is aan de hand van een vragenlijst per domein een score ingevuld van 0 tot 10.

Deze effectmeting heeft op acht domeinen plaatsgevonden:

1. *(Vrijwilligers)werk*: houding deelnemer ten opzichte van (vrijwilligers)werk
2. *Leren*: volgen van opleiding of cursus of voornemen dat te doen
3. *Gezin*: stabiliteit van de thuissituatie, relatie tussen partners en relatie met de kinderen
4. *Wonen*: woning, woonomgeving en relatie met buurtbewoners
5. *Geld*: (inzicht in) financiële situatie, manier waarop iemand met geld omgaat
6. *Sociale contacten*: hoeveelheid, aard en diversiteit van contact en tevredenheid daarmee
7. *Gezondheid*: gezondheid en gezondheidsbeleving, leefpatroon (sporten, bewust eten)
8. *Taal*: mate waarin deelnemer met taal uit de voeten kan of waarin taal belemmering is

Op alle domeinen is een (duidelijk) effect zichtbaar. Dit betekent dat de gemiddelde situatie van de

interventies naar werk

deelnemers op deze gebieden is verbeterd en hoewel het effectenonderzoek hier niet op gericht was lijkt er door deze verbeteringen ook een effect zichtbaar voor overige burgers en omgeving. Het effect van het Participatiehuis is duidelijkst het grootst op het gebied van (vrijwilligers)werk. De mensen worden weer actief. Hiermee wordt de ingezette ambitie van de gemeente Sittard-Geleen onderstreept: *“Niemand aan de kant, iedereen kan iets”*.

Ook op de domeinen geld en gezondheid is het effect relatief groot. De effecten op het gezin en de woonsituatie zijn relatief beperkt. Voor de gezinssituatie is dat met name te verklaren door de langere tijd die hiervoor nodig is. Voor de woonsituatie is het zo dat de meeste mensen aangeven geen daadwerkelijke problemen te hebben met de woonsituatie (huurschulden daarbuiten gelaten).

Doorkijk naar de toekomst:

De eerste resultaten zijn zeker positief. De deelnemers laten een duidelijke stijging zien op de participatieladder en het effectenonderzoek toont aan dat op verschillende onderwerpen een verbetering van de situatie van de deelnemers is opgetreden. Niet alleen de individuele deelnemers hebben zo profijt van deelname maar de gehele omgeving profiteert mee.

Het Participatiehuis is in opzet en methodiek geslaagd. Daarnaast is het zelfstandig en flexibel genoeg om te kunnen meebewegen met nieuwe ontwikkelingen, wensen, behoeften en mogelijkheden. Het is een instrument waarmee problemen van mensen worden aangepakt, waardoor ze, soms voor het eerst sinds lange tijd, weer kunnen participeren in de maatschappij.

Toets beschikbare informatie tbv beschrijving en overdraagbaarheid	Ja	Nee
Is er documentatie over de uitgevoerde effectiviteitonderzoeken (proces en resultaat)?	X	

Toets Procesevaluatie	Ja	Nee
Is de interventie uitontwikkeld en stabiel?	X	
Is de werking van de interventie zelf in kaart gebracht alsmede de uitwerking op de doelgroep?	X	
Zijn de organisatorische context en de randvoorwaarden in kaart gebracht?	X	

Toets Resultaatevaluatie	Ja	Nee
Heeft het onderzoek betrekking op de ingediende interventie zelf (direct bewijs)?	X	
Wordt voor de onderbouwing gesteund op onderzoeken die elders zijn uitgevoerd (indirect bewijs)?		X
Is het onderzoek gericht op de doelen en de doelgroep van de interventie?	X	
Is een voormeting uitgevoerd?	X	
Is een nameting uitgevoerd?	X	
Is een follow-up meting uitgevoerd na minimaal 6 maanden? (duurzaamheid)	X	
Is er een experimentele of controlegroep gehanteerd?		X

8 Beoordeling onderbouwing & onderzoek effectiviteit

Nota bene: De uiteindelijke beoordeling van de onderbouwing is een taak van het panel van deskundigen. U kunt hier wel uw eigen oordeel over de onderbouwing geven.

Kwalificatie	Keuze	Operationalisering niveaus
---------------------	--------------	-----------------------------------

interventies naar werk

Theoretisch onderbouwd		Een adequate theoretische onderbouwing ontbreekt
	X	Er is een probleemanalyse en een duidelijke en expliciete redenering op welke factoren de interventie aangrijpt en waarom deze zou werken
		Deze redenering is bovendien gebaseerd op (getoetste) wetenschappelijke inzichten / theorieën, c.q. er worden technieken gebruikt die in de literatuur bekend staan als bewezen effectief.
Toelichting		
Procesevaluatie		Een adequate procesevaluatie ontbreekt
	X	De werking van de interventie zelf en de uitwerking op de doelgroep zijn duidelijk in kaart gebracht, of de organisatorische voorwaarden en de organisatorische context zijn in kaart gebracht.
		De werking van de interventie zelf en de uitwerking op de doelgroep zijn duidelijk in kaart gebracht én de organisatorische voorwaarden en de organisatorische context zijn in kaart gebracht.
Toelichting		
Resultaatevaluatie		Een adequate effectevaluatie ontbreekt
	X	Er heeft een resultaatmeting plaatsgevonden met een voor- en een nameting zonder controlegroep (veranderingsonderzoek)
		Er heeft een resultaatmeting plaatsgevonden waarin gebruik is gemaakt van een experimentele groep en een controlegroep
Toelichting		

9 Overige informatie

Uitvoerende organisatie
Participatiehuis Sittard Geleen

www.participatieconferentie.sittard-geleen.nl/participatiehuis

interventies naar werk

Lijst met aangehaalde literatuur

- *Armoede en participatie, visie en uitvoering*, Armoedebeleidsplan Sittard-Geleen, oktober 2007
- *Participatiehuis, de volgende halte*, Sittard-Geleen, oktober 2008
- *Handboek Participatiehuis*, juli 2009
- *Voor doen Samen doen Zelf doen, Evaluatie Participatiehuis*, Afdeling Werk en Inkomen Sittard Geleen, september 2010