

FACTSHEET

Datum : 5 september 2022

Aan : Gemeenteraad

Kopie aan :

Van : College van B&W

Onderwerp : Factsheet Inzet op maat t.b.v. raadsbijeenkomst oktober 2022

Inleiding

Het lokale beleid voor de uitvoering van de Participatiewet is vervat in het beleidskader 'Inzet op maat'. In de bijlage achteraan deze factsheet vindt u een korte toelichting op het beleid: het verschil met het voorgaande beleidskader, de pijlers onder de dienstverlening en de verschillende klantgroepen die worden onderscheiden.

Begin 2021 is gestart met de uitvoering van Inzet op maat; voor het merendeel nog ingeperkt door de coronamaatregelen (geen groepsbijeenkomsten, geen huisbezoeken, thuis werken, etc.). Op 1 februari 2022 is de raad tijdens een werksessie bijgepraat over de voortgang van Inzet op maat. Dit gebeurde aan de hand van een factsheet met monitorgegevens en duiding daarbij. Door de raad is aangegeven deze informatievoorziening periodiek te willen herhalen. Hierbij wordt aangesloten bij de afspraken en planning van de Monitor Sociaal Domein.

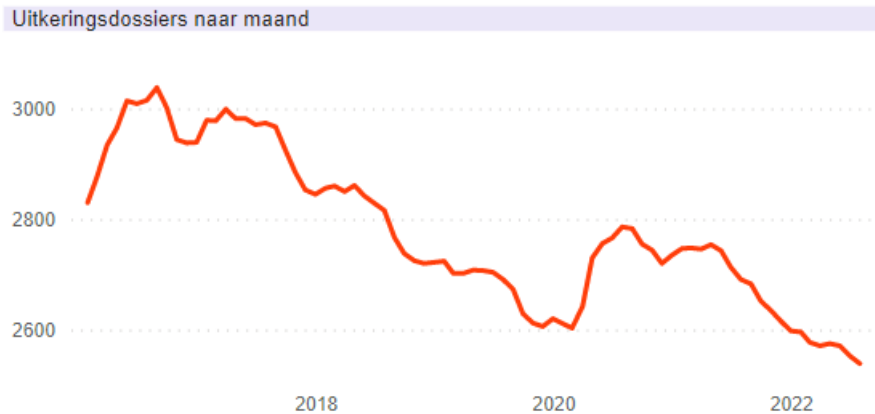
Voorliggende factsheet is een inhoudelijke verdieping van de Monitor Sociaal Domein voor wat betreft de uitvoering van de Participatiewet (beleid Inzet op maat). Achtereenvolgens wordt beschreven:

1. de ontwikkeling van het klantenbestand (ook afgezet tegen het landelijke beeld),
2. de verdeling van de klantgroepen Matchen, Groeien, Faciliteren en Zorgen,
3. het klantenbestand naar uitkeringsduur en leeftijd,
4. de verhouding tussen de in- en uitstroom,
5. informatie over handhaving.

In de factsheet van 1 februari 2022 zijn de cijfers tot en met 31 december 2021 gebruikt. In voorliggende factsheet wordt gerapporteerd over gegevens die zijn bijgewerkt tot en met 31 juli 2022.

1. Ontwikkeling klantenbestand

In onderstaand figuur ziet u de ontwikkeling van het aantal klanten met een bijstandsuitkering vanaf januari 2016 tot en met juli 2022.



Na de corona-piek van het voorjaar 2020 (2.786 dossiers) en een kleinere corona-stijging rond april 2021 (2.754 dossiers), zien we het aantal uitkeringsdossiers dalen. Eerst zien we een forse daling, maar de daling vlakt nu af (uitkomend op 2.539 dossiers). Dit heeft te maken met de huidige arbeidsmarkt (eenieder die kan werken is aan het werk, mensen die wel instromen in de uitkering hebben een grotere afstand tot de arbeidsmarkt; zie ook verder).

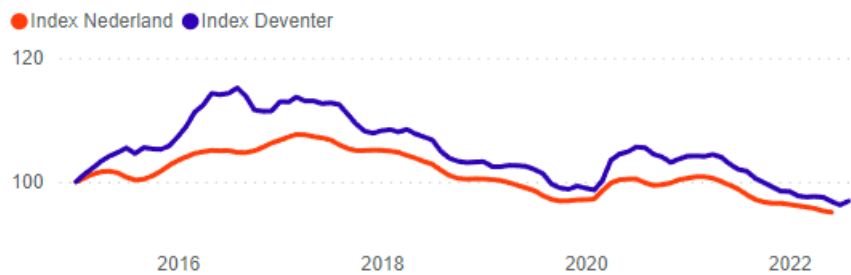
De enorme toename van het aantal bijstandsklanten, zoals we naar aanleiding van de coronacrisis verwachtten in het voorjaar van 2020, heeft dus niet plaatsgevonden. Twee zaken willen we eruit lichten:

- De (zelfstandig) ondernemers. Vanuit de Tozo de Bbz-light¹ hebben zij de nodige ondersteuning ontvangen van de gemeente en het Ondernemershuis. Deze ondersteuning is nu afgelopen en de aflossing op de kredieten Tozo is gestart, maar de verwachting is niet dat dit in een grotere instroom in de uitkering als gevolg gaat hebben (veelal partner met inkomen en goede arbeidsmarkt waarbij de ondernemers van werk naar werk gaan of van zelfstandig ondernemerschap naar werk ontwikkelen).
- Taakstelling huisvesting statushouders. Om te voldoen aan de taakstelling 2022 en de verwachte ophoging daarvan, worden in de tweede helft van dit jaar nog ca. 150 statushouders in onze gemeente gehuisvest. Dat wordt voor een groot deel bereikt met een nieuwe tussenvoorziening. Om die reden is het de verwachting dat het aantal uitkeringsgerechtigden in het vierde kwartaal van dit jaar zal stijgen. Dat is ook het beeld voor 2023, omdat volgend jaar de taakstelling ook verhoogd zal zijn en het budget niet zal meestijgen.

De volgende figuur laat zien hoe het klantenbestand zich landelijk ontwikkelt en hoe dat in Deventer gaat.

¹ Ondersteuningsregelingen voor zelfstandig ondernemers in de coronacrisis.

Bestandsontwikkeling ten opzichte van 2015



Het bestand in Deventer ontwikkelt zich in lijn van Nederland gemiddeld. Dit verklaart echter niet (volledig) ons BUIG tekort. Op basis van de voorspellers (objectieve factoren) die in de BUIG-berekening zitten (hoeveel mensen zouden er o.b.v. de Deventer bevolkingssamenstelling in de bijstand moeten zitten), zouden we als Deventer lager uit moeten komen (voor de groep 45-plussers ca. 2% lager maar voor de groep 27-minners wel 10% lager).

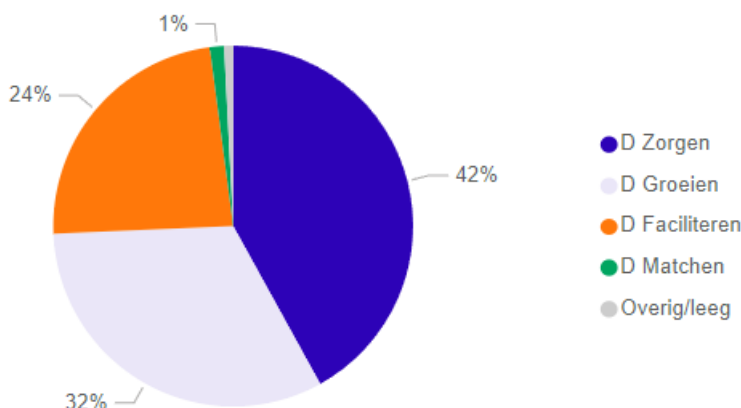
BUIG budget, Vangnetuitkering en Aanvalsplan

Van het BUIG budget (Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorzieningen Gemeenten) worden de uitkeringen betaald. De gemeente ontvangt dit budget van het Rijk. Op basis van een velerlei objectieve factoren (o.a. samenstelling van de bevolking) wordt voor elke gemeente het objectieve budget bepaald op basis waarvan die gemeente alle uitkeringen zou moeten kunnen betalen. Voor de gemeente Deventer geldt dat het BUIG budget in de meeste jaren niet voldoende is. Er zijn nog enkele andere gemeenten in Nederland waarvoor dit het geval is. Wanneer de uitkeringslast beduidend hoger is dan het BUIG budget, kan een gemeente voor dekking van een gedeelte van de meerkosten een Vangnetuitkering aanvragen. In die aanvraag moet de gemeente aangeven waarom het budget niet afdoende is en welke verbetermaatregelen worden getroffen. De gemeente Deventer heeft meerdere jaren zo een Vangnetuitkering aangevraagd en toegekend gekregen.

Omdat de gemeente Deventer meerdere jaren niet uit is gekomen met het toegekende BUIG budget (en de verwachting is dat dit voor het komende jaar ook niet het geval zal zijn) geldt een taakstelling van twee keer 1,5 miljoen (voor 2022 en 2023). Met het in ontwikkeling zijnde Aanvalsplan moet worden toegewerkt naar het landelijk gemiddelde en moet de daarbij horende taakstelling worden gerealiseerd. Het plan betreft onder andere: een integrale jongerenaanpak, ontwikkeling van dienstverlening voor klanten met psychische problemen, meer inzet van loonkostensubsidie (LKS), de pilot samenwonen, de pilot life-coaching (met Matz Social) en handhaving (hercontrole rechtmatigheid, periodieke check op voorliggende voorzieningen, SMS-dienstverlening). Hiermee willen we ca. 100 mensen extra laten uitstromen naar werk en ca. 200 door middel van creatieve handhaving. Overigens kan het ook zo zijn dat we als Deventer onvoldoende budget krijgen in relatie tot onze populatie. Dit zal het komende jaar ook onderzocht worden.

2. Verdeling klantgroepen Matchen, Groeien, Faciliteren en Zorgen

Met elke klant wordt een ambitiegesprek gehouden, aan de hand waarvan wordt bepaald welke dienstverlening (en dus ook: welke klantgroep) het beste past. Vervolgens wordt met de klant een persoonlijk plan opgesteld. In onderstaand figuur is aangegeven hoe de verdeling er in juli 2022 uitziet². Daaronder is beschreven wat opvalt per klantgroep, afgezet tegen de verwachte verdeling van de klantgroepen volgens het beleidskader en vergeleken met de situatie van ruim een half jaar geleden (factsheet 1 februari 2022; cijfers december 2021).



Aandeel van klantgroep Matchen is klein

Het aandeel in Matchen bedraagt net iets meer dan 1% van het uitkeringsbestand (33 dossiers). Dit is fors lager dan verwacht in ons beleidskader (10% van het uitkeringsbestand) en ook lager dan in december 2021 (3%). Vanwege de huidige arbeidsmarkt is de omvang van deze groep zeer beperkt. Eenieder die kan werken is aan het werk; mensen die nu instromen in de uitkering hebben veelal een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Let wel: een deel van de doelgroep uit Groeien krijgt Matchen-dienstverlening³ en zal daarmee ook binnen afzienbare tijd uitstromen (zie ook verderop). Dus de conclusie dat slechts 1% van het huidige klantenbestand binnen ca. een half jaar zal uitstromen is niet juist, daar moet de uitstroom vanuit Groeien (waarvan de mensen die het verst zijn in hun ontwikkeling Matchen-dienstverlening ontvangen) en vanuit Faciliteren en Zorgen (veelal uitstroom vanwege andere redenen dan werk) bij opgeteld worden.

Inwoners uit klantgroep Groeien hebben forse (psychische) belemmeringen

In februari meldden we al dat de groep die wél in de uitkering terecht komt de nodige problemen/belemmeringen kent en dat dit een van de belangrijkste oorzaken is dat de klantgroep Groeien groter is dan bij het opstellen van het beleid werd verwacht. Momenteel zit 32% van de klanten (838 uitkeringsdossiers) in Groeien. In het beleidskader was 28% ingeschat maar het is momenteel minder dan begin dit jaar: toen rapporteerden we 40%. Dit is te verklaren door het feit dat er een deel onterecht in Groeien bleek te zitten en beter paste in Faciliteren of Zorgen⁴.

² De groep 'overig' leeg heeft al wel een uitkering maar zit nog in de fase van ambitiegesprek; daarna wordt pas de klantgroep bepaald.

³ In Inzet op maat is er expliciet voor gekozen om de groepen (Matchen, Groeien, Faciliteren en Zorgen) geen tredes te laten zijn maar klantgroepen met meer of minder ontwikkelmogelijkheden. Mensen kunnen dus zeker ook vanuit Groeien uitstromen naar werk. Als ze aan het eind van hun ontwikkeltraject zitten, wordt dan veelal Matchen-dienstverlening ingezet.

⁴ Dit betreft vooral inwoners uit de oude wet inburgering.

Om meer zicht te hebben op de problemen/ belemmeringen die er spelen bij de (omvangrijke) groep Groeien, is begin 2022 een steekproef en medio 2022 een nadere analyse van het hele bestand uitgevoerd.

- Hieruit komt naar voren dat een behoorlijk deel van de populatie in Groeien psychische problemen ervaart. Deze zijn een belemmering om te ontwikkelen richting werk. Tevens hadden we niet het passende aanbod om deze mensen de juiste ondersteuning te bieden; hiervoor worden – in samenwerking met partners uit het veld van de Ggz-hulp, Wmo en Jeugdzorg – pilots voorbereid. Aan de hand hiervan kunnen we leren wat werkt, voor wie en hoe deze inzichten geborgd kunnen worden.
- Ook blijkt dat we een forse 'erfenis' hebben van de oude wet Inburgering. Veel klanten hebben wel een inburgeringstraject gevolgd, maar dit was eenzijdig gericht op het leren van de taal (en niet op het meedoen op de arbeidsmarkt; iets waar de nieuwe wet en de Deventer uitvoering daarvan wel meer op toezien). Door de dienstverlening van de nieuwe wet ook toe te passen op deze 'Ondertussengroep' verwachten we met een deel zeker stappen te kunnen zetten richting arbeidsmarkt.
- Een deel van de klantgroep Groeien zit aan het einde van hun traject en dicht bij uitstroom naar werk. Bij hen wordt de dienstverlening uit Matchen ingezet. Dit gaat momenteel om ca. 45 mensen.
- De gemeente Deventer heeft relatief veel (teveel) jongeren in de uitkering. Dit blijkt ook uit de onderbouwing bij het BUIG budget dat Deventer ontvangt. Het zijn onder andere jongeren met teveel ontwikkelpotentieel voor een Wajong uitkering maar met nog te weinig potentieel om binnen ca. 3 jaar naar werk begeleid te kunnen worden. In het Aanvalsplan (zie eerder) worden hiervoor acties voor de korte- en voor de middellange termijn ontwikkeld.

Overigens zien we landelijk een vergelijkbaar beeld als in Deventer: beperkte instroom van de snel bemiddelbare groep en veel mensen met forse belemmeringen om aan het werk te komen (o.a. psychische problemen).

4 op de 10 klanten in Zorgen; extra inzet op niet-willers

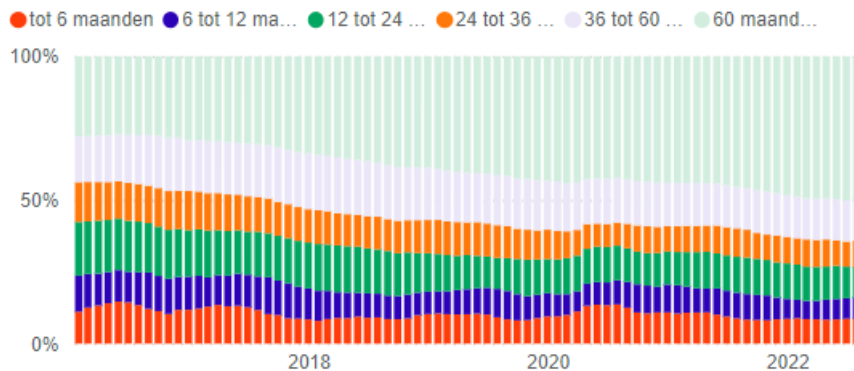
Van de klanten zit 42% (1087 dossiers) in de groep Zorgen (in december 2021 was dit percentage 41% en in het beleidskader werd 31% verwacht). De focus in deze groep ligt op het voorkómen van grotere problemen (op ook andere gebieden) en overerving. Tegelijkertijd is er ook een (beperkte) groep die niet wil ontwikkelen of meedoen (maar wel zou kunnen); hiervoor wordt (ook in het kader van het Aanvalsplan) de komende tijd extra op ingezet.

Veel klanten uit doelgroep Faciliteren doen mee; deel kan wellicht meer

Het aandeel van de groep Faciliteren is met 24% (611 dossiers) iets hoger dan in december jl. (19%) en zit hiermee dicht bij het verwachte aandeel (30%). We zien dat veel mensen in de groep Faciliteren op de een of andere manier al meedoen in de samenleving door middel van bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Tegelijkertijd zien we klanten die meer zouden willen (uitbreiding van aantal uren parttime werk, een basisbaan of vrijwilligerswerk); hierbij heeft de Participatiemakelaar een belangrijke rol. We gaan evalueren (mede met het oog op wat de arbeidsmarkt vraagt, de ontwikkelingen binnen de gebiedsgerichte aanpak en het Aanvalsplan BUIG) wat voor deze doelgroep meer of anders kan.

3. Klantenbestand naar uitkeringsduur en leeftijd

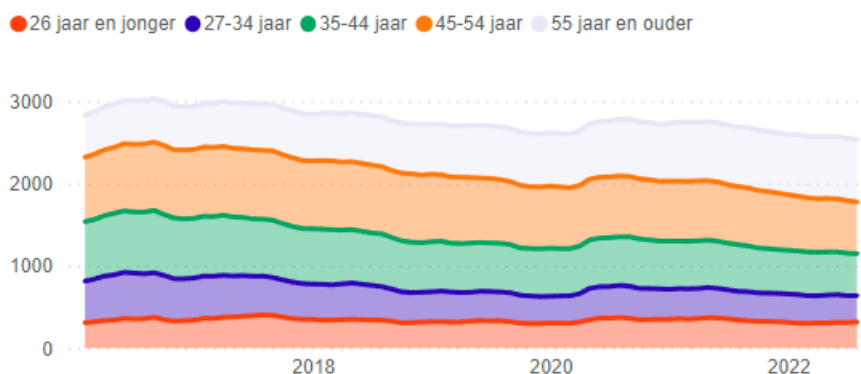
Uitkeringsdossiers naar uitkeringsduur



In bovenstaand figuur is te zien dat vooral de groep die vijf jaar of langer in de uitkering zit gestaag toeneemt. Dit is overigens een beeld dat we ook landelijk zien. Mede gezien de op stapel staande aanpassing van de Participatiewet, de gemaakte afspraken in het coalitieakkoord en de huidige arbeidsmarkt, gaan we bekijken wat we voor een deel van de mensen in de groepen Faciliteren en Zorgen (want daarin zitten de mensen die het langst in de uitkering zitten) anders of meer kunnen gaan doen dan hetgeen in het beleidskader en bijbehorende productenboek is opgenomen. Enkele eerste gedachten hierover:

- Mensen ervaren het als spannend om (meer) te gaan werken en daardoor uit te stromen uit de uitkering en afscheid te nemen van verschillende ondersteunende regelingen (onzekerheid van wat je onder de streep over houdt als je gaat werken vs. financiële rust/zekerheid van uitkering en toeslagen; armoedeval). Bij welke mensen speelt dit en wat kan helpend zijn (bijvoorbeeld: financiële plaatje doorrekenen in werksituatie en uitkeringssituatie of niet beëindigen uitkering om terugval snel op te kunnen vangen)?
- Een behoorlijke groep bestaat uit alleenstaanden van 50 jaar en ouder die wel ooit gewerkt hebben (einde WW als instroomreden). Hoe ziet deze groep eruit, past ons huidige aanbod van dienstverlening, welke specifieke producten zouden aanvullend nodig zijn?
- Specifiek traject voor voormalig inburgeraars (oude wet).
- Meer inzet drang of handhaving.

Uitkeringsdossiers naar leeftijd



Hier zien we geen noemenswaardige veranderingen ten opzichte van de factsheet van februari jl. Toen meldden we dat de stijging van de 55-plussers o.a. verband houdt met het feit dat de AOW-gerechtigde leeftijd steeds hoger wordt, de verkorting van de WW-duur en strengere eisen instroom IOW⁵ (waardoor dus meer – oudere – mensen instromen in de Participatiewet).

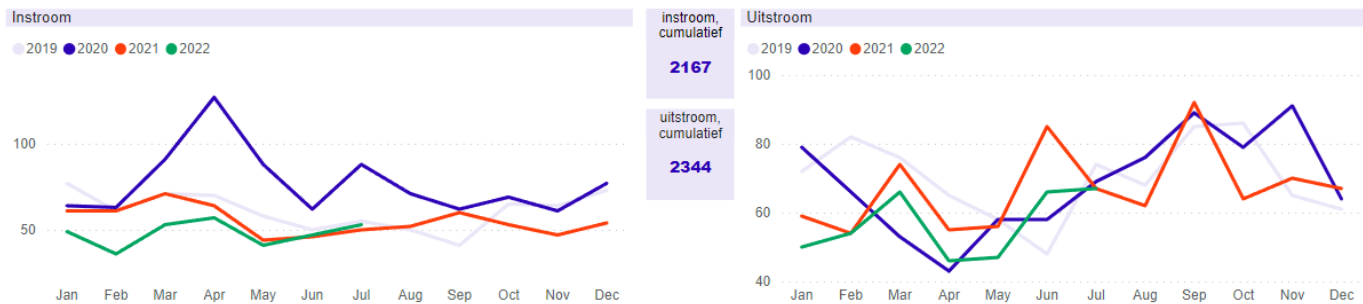
⁵ Inkomensvoorziening Oudere Werklozen

4. In- en uitstroom

In deze paragraaf wordt gekeken naar:

- De in- en uitstroomcijfers door de jaren heen
- De ontwikkeling van in- en uitstroom in 2022
- De instroom per klantgroep
- De uitstroom per klantgroep

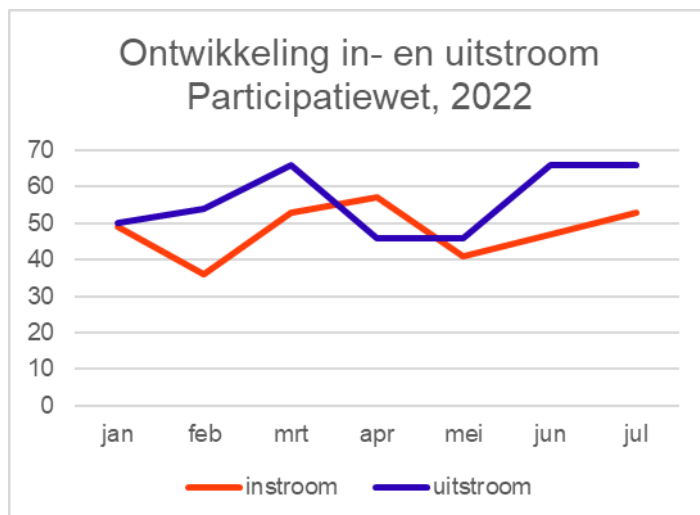
In- en uitstroom door de jaren heen



De in- en uitstroomcijfers laten altijd een beeld zien met pieken en dalen door de maanden heen.

- De instroom in de maand juli 2022 bedroeg 53. In 2019, 2020 en 2021 waren deze getallen respectievelijk 55, 88 en 50.
- De uitstroom in de maand juli dit jaar bedroeg 67. In de jaren hiervoor was dit 74 (2019), 69 (2020) en 67 (2021).

In- en uitstroom in 2022

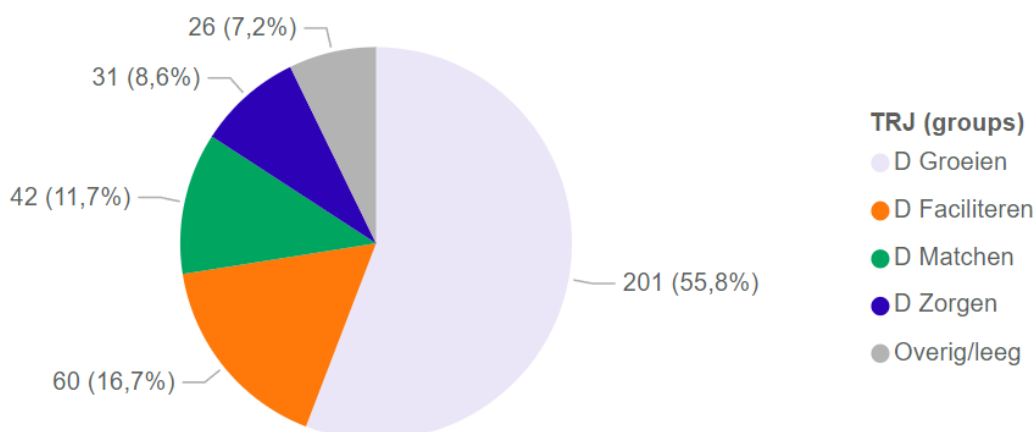


Vanwege de huidige arbeidsmarkt is er beperkte instroom in de goed bemiddelbare groep (Matchen). Daardoor is de uitstroom ook fors lager dan een jaar geleden. De instroom loopt iets op, dat is vooral de groep met minder potentieel/ grotere afstand tot de arbeidsmarkt. De uitstroom lijkt zich te stabiliseren: de meeste mensen die aan het werk kunnen, zijn aan het werk.

Instroom naar klantgroep

Instroom in 2022 naar klantgroep (leeg is nog niet ingedeeld in een klantgroep en zit zeer recent in de uitkering).

Instroom unieke uitkeringsdossiers naar naar traject (administratieve ingangsdatum)



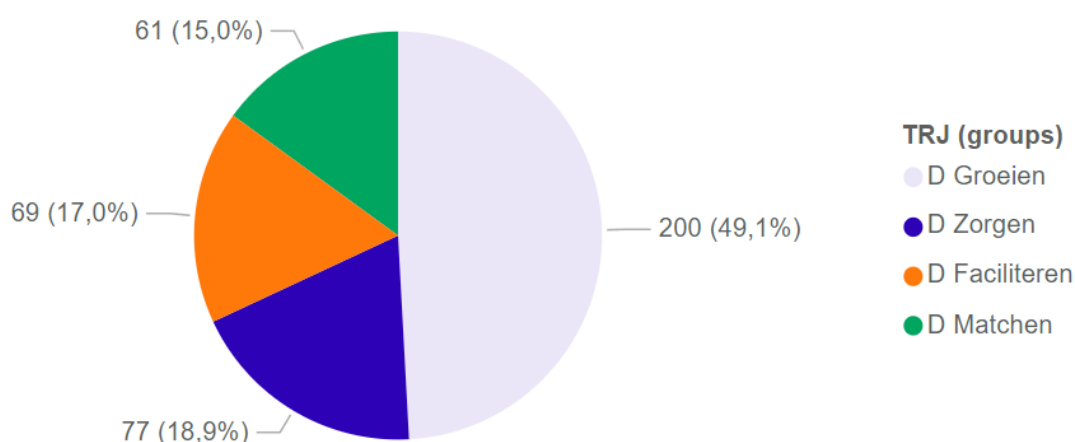
Belangrijkste redenen van instroom in:

- Matchen, belangrijkste reden is einde werk (44%)
- Groeien, belangrijkste reden is einde werk (22%). Groot verschil met Matchen is dat een aanzienlijk deel van Groeien (10%) multiproblematiek heeft.
- Faciliteren, 23% multiproblematiek en 13% inkomen ontoereikend
- Zorgen, 35% multiproblematiek

Uitstroom in 2022 naar klantgroep

Hieronder vindt u de figuur met uitstroom in 2022 naar klantgroep.

Uitstroom unieke uitkeringsdossiers naar traject (administratieve einddatum)



Belangrijkste redenen van uitstroom in:

- Matchen: 74% vanwege werk
- Groeien: 48% vanwege werk
- Faciliteren: 27% vanwege werk. Dit is opmerkelijk aangezien mensen in Faciliteren niet actief worden begeleid naar werk (maar actief zijn in of bemiddeld worden naar vrijwilligerswerk).

Het zijn slechts kleine aantallen dus hier kunnen geen algemene uitspraken over worden gedaan. Het kan te maken hebben met het proces van het indelen van het zittend bestand in de juiste groep (een proces dat begin dit jaar nog gaande was), de situatie op de arbeidsmarkt en dat mensen simpelweg zelf – onverwacht – de stap naar betaald werk zetten. Het is wel iets om de komende tijd goed te blijven volgen.

- Zorgen: vooral uitstroom vanwege andere redenen (verhuizing, AOW, overlijden)

Een voorbeeld uit de praktijk: Powerhouses

De dienstverlening aan de klantgroep Groeien, heeft een aantal standaard bouwstenen, maar eenieder heeft een eigen uniek plan van aanpak. De klantgroep Groeien is zo divers, dat een breed scala aan producten/ ondersteuning ingezet wordt: inzet op maat. Hieronder een van die voorbeelden.

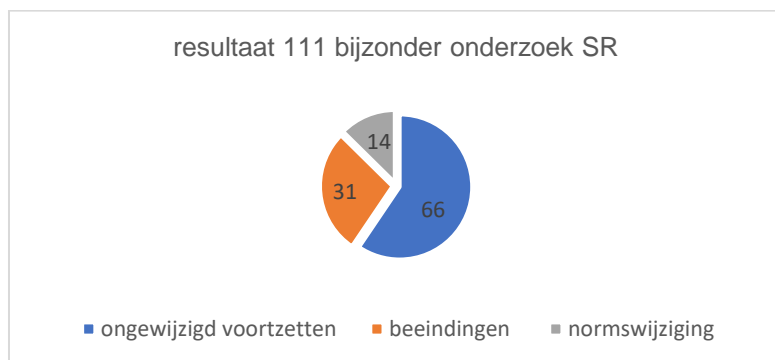
De coalitie Powerhouses is een samenwerking tussen Humanitas Deventer, Stichting Zwerfjongeren Nederland, Woonbedrijf Ieder1 en KonnecteD. Met deze partijen komen wonen, werken & opleiding, begeleiding & ondersteuning bij elkaar. Deze samenwerking biedt thuisloze jongeren het fundament om een betekenisvolle toekomst te creëren. Vanuit deze samenwerking is begonnen met het Project HUMAN. Een oud energiegebouw wat al in bezit was van Humanitas is omgebouwd en bestaat nu uit zes studio's.

Afgelopen juni zijn er zes jongeren ingetrokken die ontzettend blij zijn met een eigen 'thuis' en van hieruit kunnen gaan werken aan hun toekomst. Een deel van deze jongeren is begonnen met een betaalde baan terwijl andere bewoners zich focussen op een studie. Alle jongeren worden op de verschillende leefgebieden begeleid door KonnecteD en Humanitas. Vanwege het succes en de grote vraag naar woningen wordt er verder onderzoek gedaan naar mogelijke nieuwe locaties en hoopt de coalitie op korte termijn nieuwe woningen te kunnen creëren voor thuisloze jongeren.

5. Handhaving

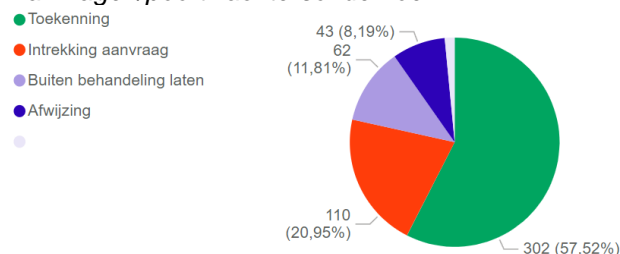
In de vorige factsheet hebben we vooral gerapporteerd over de maatregelen, boetes en terugvordering & verhaal. In deze factsheet leggen we meer de nadruk op de activiteiten van de sociale recherche (SR). Dit jaar wordt er een update gemaakt van het handhavingsbeleidsplan en komt handhaving ook nadrukkelijk terug in het Aanvalsplan BUIG. Mede op basis hiervan zal bepaald moeten worden over welke indicatoren periodiek gemonitord en gerapporteerd wordt.

Bijzondere onderzoeken



De SR (sociale recherche) heeft tot en met juli 2022 111 bijzondere onderzoeken gedaan. Dit zijn onderzoeken naar hoofdverblijf, signalen van het Inlichtingenbureau, samenwoning, vermogensdelicten, zwartwerk een samenloop hiervan. Naast de 31 beëindigde uitkeringen en 14 normwijzigingen (van alleenstaand naar samenwonend bijvoorbeeld) is een bedrag van € 133.460-teruggevorderd n.a.v. de onderzoeken.

Aanvragen/poortwachtersonderzoek



Alle 525 aanvragen levensonderhoud (LO) zijn bekeken door de SR (t/m juli 2022). Daarvan zijn er 62 aanvullende SR onderzoeken op de aanvragen LO geweest met 22 huisbezoeken. Hierdoor zijn 15 aanvragen afgewezen.

Reguliere rechtmatigheidsonderzoeken, Onderzoeken BSA en Themaonderzoek Parttime werken

- Tot en met juli 2022 zijn er 511 rechtmatigheidsonderzoeken uitgevoerd.
- Deze BSA-onderzoeken zijn een samenwerking van de SR met Publiekszaken naar woonfraude. In totaal zijn er 10 BSA onderzoeken geweest t/m juli 2022 met als resultaat dat er 4 beëindigingen van de uitkering waren.
- In samenwerking met KonnecteD is het project PTI tot stand gekomen. Dit project betekent onder andere een intensieve begeleiding door KonnecteD (20 klanten uit Groeien). Realisatie van duurzame uitstroom voor klanten is gerealiseerd door middel van urenitbreiding bij 9 klanten. Bij 5 klanten zijn in dit project signalen naar voren gekomen betreffende zwartwerk en na inzet van SR kon bij 4 van deze klanten de uitkering beëindigd worden.

Maatregelen, boetes, terugvordering & verhaal

- In 2022 zijn er tot en met de maand mei 15 maatregelen opgelegd. In de vorige factsheet rapporteerden we dat erover heel 2021 40 maatregelen zijn opgelegd. In de coronaperiode is er niet gewerkt met de SMS-dienst (om mensen te herinneren aan hun afspraak en, wanneer ze na meerdere keren zonder goede reden niet komen opdagen, hierop te kunnen handhaven want afspraak = afspraak). Hiermee is vanaf juni dit jaar weer gestart, dus het wordt belangrijk om te gaan volgen welke effecten dat heeft.
- In de vorige factsheet rapporteerden we dat over 2020 het totale boetebedrag bijna €45.000,- bedroeg en in 2021 nog geen €20.000,-. De aanpassing van het boetebeleid in 2021 is een oorzaak van deze daling van het boetebeleid. Momenteel zitten we op bijna €10.000,-, wat in lijn lijkt met het beeld uit 2021.
- De doelstelling voor terugvordering en verhaal bedraagt (zoals de afgelopen jaren) €500.000. Momenteel wordt een analyse uitgevoerd hoe het bedrag is opgebouwd, waar we invloed op kunnen hebben en hoe hier passend (effectief) op te handelen.

Bijlage – achtergrond van Inzet op maat

In december 2019 is het beleidskader 'Inzet op maat 2020' vastgesteld. In dit beleidskader zijn er duidelijk andere accenten ten opzichte van het vorige beleidskader 'Iedereen actief':

- Van 'werk voorop' naar: ook aandacht voor rust creëren en een bijdrage naar vermogen leveren,
- Van 'kortste afstand tot de arbeidsmarkt' bij het benoemen van kansrijke groepen naar: ontwikkelmogelijkheden en groei,
- Van 'focus op de klant in de uitkering' naar: nadrukkelijker aandacht voor de vragen van de arbeidsmarkt en de aansluiting van de ondersteuning en het onderwijs daarop,
- Van 'iedereen gelijk' naar: differentiatie in de dienstverlening op basis van capaciteiten en mogelijkheden,
- Van 'streng aan de poort' naar: blijvende aandacht voor handhaving om het stelsel rechtvaardig en betaalbaar te houden.

Dit betekent het volgende voor de dienstverlening aan de klant:

- We werken volgens het principe van stress sensitieve dienstverlening
- We verwachten van klanten te participeren naar vermogen en passen de dienstverlening daarop aan
- We gaan intensiever begeleiden en opleiden richting arbeidsmarkt
- Afspraak is afspraak!
- Er zijn vier klantgroepen benoemd (matchen, groeien, faciliteren en zorgen) om de differentiatie in de dienstverlening effectief te kunnen organiseren.

De vier klantgroepen laten zich als volgt duiden:

- Matchen is echt gericht op klanten die kunnen en moeten werken. Het is een betrekkelijk kort en intensief traject ('pressure cooker') dat gericht is op het toeleiden naar (kansrijke sectoren binnen) de arbeidsmarkt. Ook kent het instrumenten die erop gericht zijn om mensen verplicht actief en werk-fit te houden.
- De groep Groeien is gericht op mensen die in principe arbeidspotentie hebben, maar ook belemmeringen om direct aan het werk te gaan. In de dienstverlening is oog voor het creëren van rust en het aanpakken van de desbetreffende belemmeringen, maar dit ontslaat mensen niet van de verplichting om - op termijn - aan het werk te gaan. De ondersteuning is innovatief, intensief, gericht op activeren én ontwikkelen. Klanten gaan met een op maat gemaakt plan actief aan de slag om de stap naar de arbeidsmarkt te kunnen maken. De 'Brug naar Zelfredzaamheid' is een van de pijlers onder deze aanpak.
- De ondersteuning voor klanten in de groep Faciliteren is gericht op meedoen: een bijdrage leveren aan de samenleving (vrijwilligerswerk, mantelzorg; geen arbeidsverplichting). De Participatiemakelaar kan hierbij helpen. Een belangrijke taak voor de uitvoering ligt ook in het signaleren van en verwijzen bij mogelijke problemen op de zeven leefgebieden.
- De klanten in de groep Zorgen hebben geen arbeids- of ontwikkelpotentieel, (vrijwel) geen motivatie om te participeren en geen arbeidsverplichting. De nadruk in de dienstverlening ligt op het voorkómen van grotere problemen of opheffen van een neerwaartse spiraal (denk aan: sociale isolatie en overerving van armoede op volgende generatie).

De beleidsvisie is flexibel. Dat betekent dat de verdeling van de budgetten per klantgroepen kan worden bijgesteld op basis van de uitkomsten van de ambitiegesprekken (de verdeling van de klanten over de klantgroepen), de instroom/uitstroom en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van de implementatie Inzet op maat. Dit heeft onder andere geresulteerd in de Productboeken Inzet op maat (december 2021). Vanwege corona zijn sommige onderdelen uit het implementatieplan pas in de loop van 2021 afgerond. In 2021 is al wel gestart met de nieuwe werkwijze (met de beperkingen die corona met zich meebracht).