



JAARVERSLAG 2008



VOORWOORD

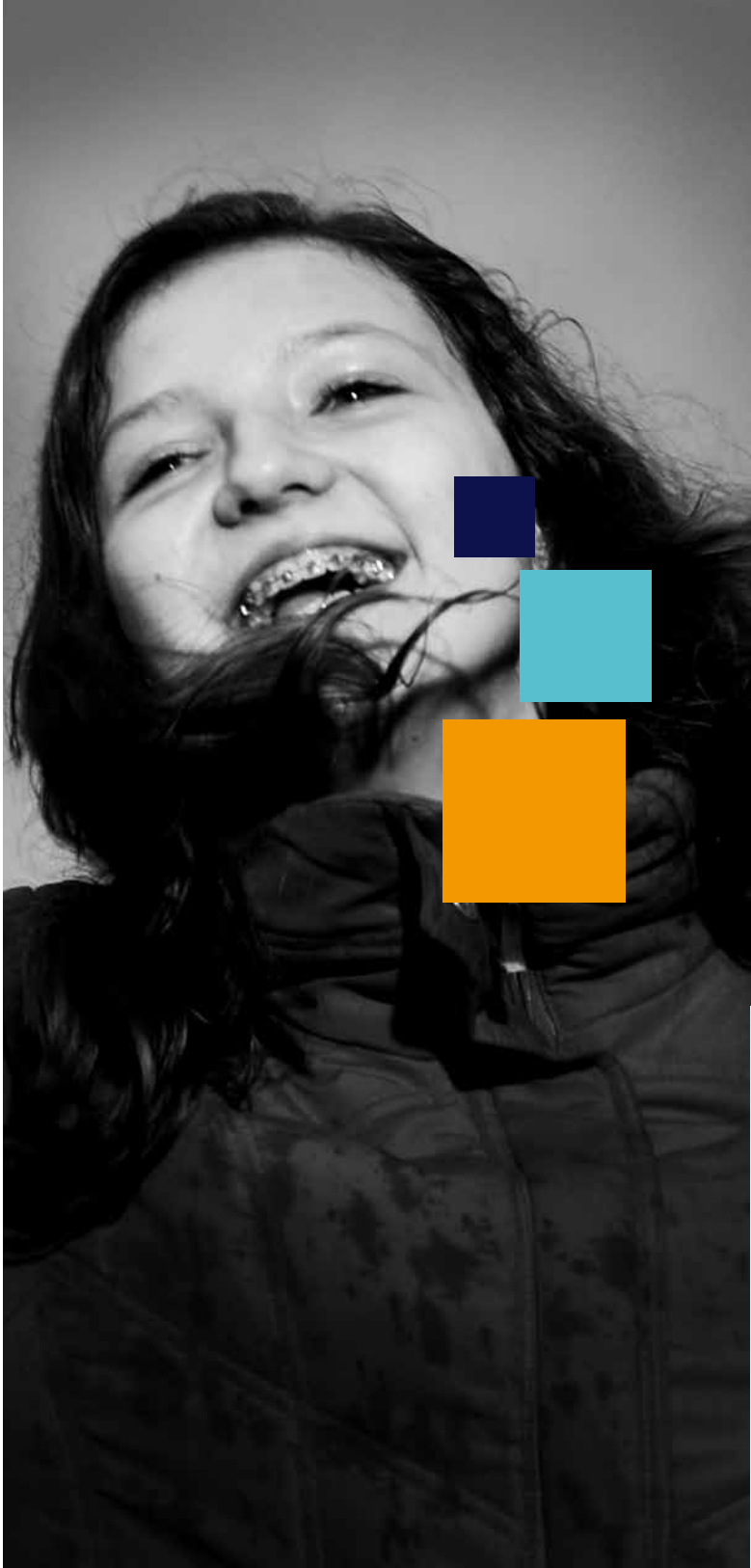
Het vertrekpunt van het beleid in 2008 is het door de gemeenteraden vastgestelde beleidskader voor participatie, re-integratie en inkomenswaarborg en de hieruit voortkomende visie van de Intergemeentelijke Sociale Dienst:

“Wij zorgen er voor dat de klant direct op weg gaat naar werk.”

De drie ISD-gemeenten (Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo) kennen op het terrein van Werk en Inkomen grote eenduidigheid. Hierbij is het leidend principe: “Iedereen doet mee”. Het realiseren van de doelstellingen loopt via drie beleidssporen:

- klantgericht
- resultaatgericht
- samenwerkingsgericht

Hiervoor zijn meetbare doelen genoemd waarover verantwoording plaatsvindt. Er wordt verder verslaglegging gedaan van de speerpunten in het beleid over 2008. Hierbij is een verdere afstemming gezocht met andere beleidsvelden. Onze integrale samenwerkingspartners komen hierover aan het woord.



MEETBARE DOELEN

In 2008 hebben wij ons (meetbare) doelen gesteld voor de beleidsuitvoering.

KLANTTEVREDENHEID

In 2008 is een onderzoek gedaan op de beursvloer in Baanzicht. Dit onderzoek is uitgevoerd door twee externe onderzoekers van het CWI en de Hanzehogeschool. Via een enquête onder de klanten en bezoekers zijn vragen gesteld over de dienstverlening en klantvriendelijkheid.

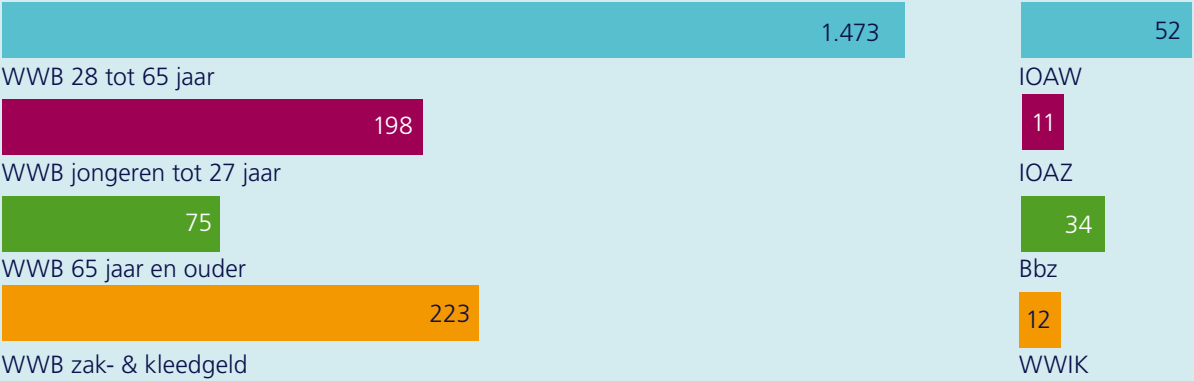
Met respectievelijk een 7,3 en een 7,7 (gemiddeld 7,5) worden de dienstverlening en klantvriendelijkheid als voldoende beoordeeld. Met een klanttevredenheidscijfer van 7,5 wordt voldaan aan onze doelstelling voor 2008. Hierbij is de privacy van de bezoekende klanten een aandachtspunt. De klant wil verder een snelle, deskundige en informatieve hulp. Zij willen daarnaast minder bureaucratie op de beursvloer. Hieraan wordt gerichte aandacht besteed.

Er is inmiddels een versimpelde klachtenprocedure voor de klantbejegening. Er komt op korte termijn ook een klachtenfolder voor een juiste verwijzing. In 2008 is het klantenpanel tweemaal bijeen geweest. Het klantenpanel bestaat uit zeven leden en praat over uiteenlopende zaken. Zo is uitgebreid stilgestaan bij de telefonische bereikbaarheid, de tijdigheid (nakomen afspraken) en deskundigheid. Ook de klantgericht-, samenwerkingsgericht-, en resultaatgerichte werkwijze is aan de orde geweest. In 2008 is de afstemgroep van de klantenraden meerdere malen bijeen geweest. Zij worden betrokken bij de beleids- en organisatieontwikkeling. De afstemgroep bestaat uit afgevaardigden vanuit de klantenraden van de drie gemeenten.

RESULTAATGERICHT

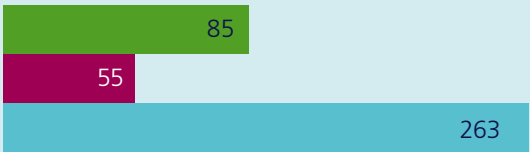
In de grafiek wordt de ontwikkeling in het klantenbestand toegelicht. Tevens komen de resultaten van de trajecten aan de orde en deze is succesvol als de klant direct naar werk gaat. Resultaten als wegnemen van belemmeringen zijn hierin niet meegenomen.

Opbouw Klantenbestand ISD op 31-12-2008



Projecten gemeenten AA en Hunze, Assen en Tynaarlo 2008

Binnen 1 jaar aan het werk



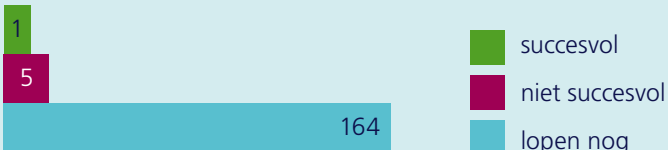
opheffen belemmering < 2jaar



via participatiebaan < 3jaar



via soc. activering < 4jaar



succesvol
niet succesvol
lopen nog

SAMENWERKINGSGERICHT

In Baanzicht wordt de werkgeversbenadering gezamenlijk opgepakt. Er is een sociaal en economisch belang bij duurzame werkgeverscontacten. Het Werkgeversteam investeert in het leren kennen van ondernemers en hun behoeften.

Wij werken daarvoor ook nauw samen met de afdelingen Economische Zaken van de drie gemeenten. De relatiebeheerder (Baanzicht) en accountmanager (Economische Zaken) hebben een spilfunctie in de werkgeversbenadering.

In samenwerking met maatschappelijk verantwoorde ondernemers wordt een pool gevormd voor de plaatsing van werknemers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Baanzicht is ook vertegenwoordigd in de raad van advies van het sociaal ondernemers platform “Assen voor Assen”. In Baanzicht hebben het UWV, CWI en de ISD vanaf de start gewerkt met één centrale balie. En is de klant gekoppeld aan een vast contactpersoon. Iemand die werk zoekt, kan in Baanzicht terecht bij één loket.

Achter dit loket werken de verschillende organisaties samen om diegenen die werk zoeken, zo snel mogelijk aan een baan te helpen. Er is nu binnen Baanzicht een werkklantenteam, bestaande uit werkcoaches die invulling geeft aan de integrale dienstverlening met één klantcontactpersoon in de hele keten van Werk en Inkomen. Er is sprake van een gezamenlijke huisvesting op de beursvloer. Alle werkcoaches hebben dezelfde taken. Er zijn teamafspraken over de werkverdeling en de continuïteit in de dienstverlening.

Ook de dienstverlening aan de jongeren kenmerkt zich door samenwerking. Met RMC, het leer-/werkloket, ROC's en de Baanzicht partijen wordt elke jongere opgepakt. De dienstverlening is gericht op het halen van een startkwalificatie die er voor zorgt dat de jongere zich duurzaam kan redden op de arbeidsmarkt.

Het MT Baanzicht legt in deze weken de laatste hand aan een Baanzicht meerjarenplan. Met Baanzicht (keten)indicatoren. Dit jaarplan wordt opgesteld volgens het INK-model.

SPEERPUNTEN

In 2008 zijn speerpunten genoemd voor een integrale aanpak van onze beleidsdoelen. Wij doen verslag van de behaalde resultaten. In het kort worden onze doelen genoemd en daarna komen onze samenwerkingspartners hierover aan het woord.

I. Het beleid voor 2008 kenmerkt zich in een verdere doorontwikkeling en verankering van ons beleid met betrekking tot arbeidsparticipatie en maatschappelijke participatie.

Wij willen zo veel mogelijk mensen weer voluit mee laten doen in de samenleving. Hierbij staat arbeidsparticipatie voorop. Als een reguliere baan (vooralnog) niet mogelijk is vraagt de ISD om naar vermogen een maatschappelijk nuttige bijdrage te leveren in ruil voor de uitkering.

RON NIJLAND, directeur De Hunze voor grafische dienstverlening

Ons bedrijf doet de acquisitie van advertenties voor magazines van bijvoorbeeld Veilig Verkeer en de Dierenambulance. Wij hebben regelmatig vacatures voor telefonische verkopers. Een contactpersoon bij het Werkgeversteam Baanzicht bezoekt ons bedrijf regelmatig. Wij laten ons gezicht daarnaast ook zien tijdens de Banenmarkt.

Voor een specifieke vacature kiezen wij het liefst uit 15 personen een geschikte werknemer. Wij hebben recent een werknemer benoemd die door lichamelijke beperkingen met zijn slagervak moest stoppen. Hij functioneert nu naar volle tevredenheid binnen ons bedrijf.



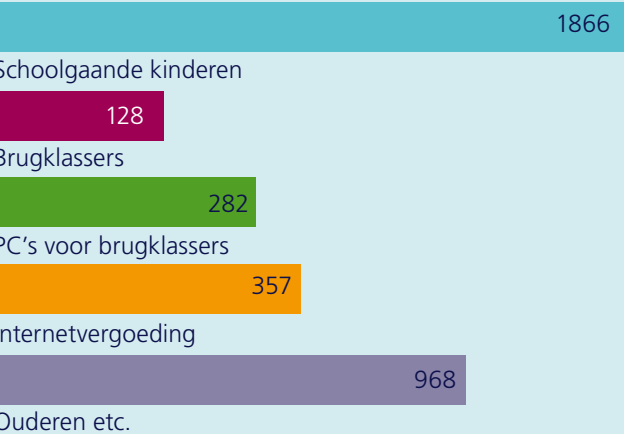
DORIEN HUISMAN, coach bij Alescon voor het project maatschappelijke participatie

In 2008 zijn 45 mensen begeleid naar vrijwilligerswerk of een andere activiteit. De mogelijkheden van de kandidaten zijn vaak beperkt. Het is een uitdaging om een passende plek te vinden. Vaak worden ook andere organisaties betrokken om belemmeringen voor een plaatsing weg te nemen. Wij kijken namelijk ook naar de zorgbehoefte, zoals bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, schuldhulpverlening. Dorien meldt dat bij klanten vaak eerst weerstand moet worden weggenomen. Zij noemt in dit geval een mevrouw die veel gezondheidsklachten heeft en zich door de ISD “gedwongen” zag om weer in traject te gaan. Deze mevrouw is nu een zeer gewaardeerde vrijwilliger bij een inloopcentrum voor mensen met psychische klachten. Zelf zegt ze “ Ik spaar mezelf van tevoren en ik neem de pijn achteraf op de koop toe; Want dit is leuk om te doen. Ik had hier jaren geleden aan moeten beginnen”.

II. De afspraken over meedoen worden vastgelegd in een Meedoenpact.

Wij doen onderzoek om meer mensen actief bij de maatschappij te betrekken. De afspraken met maatschappelijke organisaties worden vastgelegd in een Meedoenpact.

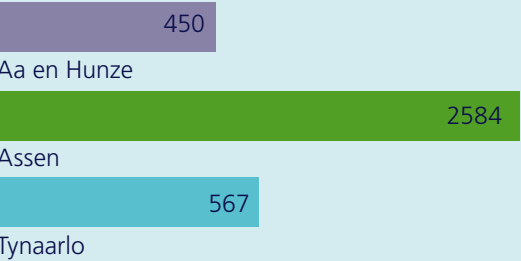
Deelnemers Samen doen = meedoen



III. De ketensamenwerking wordt verder geïntensiveerd.

Voor een goede screening aan de poort wordt de samenwerking met het UWV en CWI geïntensiveerd.

Deelnemers per gemeente in totaal



HERMAN SCHOLTE, senior medewerker marketing bij Promens Care

Promens Care heeft als visie dat mensen met een beperking recht hebben op een volwaardige plek in onze maatschappij. Om deze visie te kunnen verwezenlijken zijn we steeds op zoek naar maatschappelijke organisaties die samen met ons hieraan kunnen werken. De ISD is in die zin een belangrijke maatschappelijke partner. In 2008 kwamen we elkaar regelmatig tegen o.a. in de gemeente Tynaarlo en hebben een basis gelegd waarop we de komende jaren de samenwerking verder kunnen uitbouwen.

Die samenwerking wordt gekenmerkt door openheid, enthousiasme en creativiteit. Kansen benutten die je gezamenlijk ziet, dat is de kunst. Promens Care sluit daarom graag deals voor het Meedoenpact.

RUUD VAN DELFT,
accountmanager UWV Werkbedrijf

Wij hebben in Baanzicht een nauwe samenwerking met de ISD opgebouwd. Een klant voor een WW-uitkering of WWB-uitkering heeft een vaste contactpersoon. Deze medewerker van Baanzicht bekijkt eerst de mogelijkheden van werk. Pas nadat deze mogelijkheden zijn verkend komt de uitkering in beeld. Wij zoeken met het Werkgeversteam naar een passend werkaanbod.

Baanzicht wil werkgevers ontlasten bij het aanstellen van (tijdelijk) personeel. Wij onderzoeken hiervoor de haalbaarheid van een “sociaal” Uitzendbureau. Met het bedrijfsleven wordt verder een pool opgezet voor een onderlinge uitruil van personeel. In deze tijd van recessie moeten zoveel mogelijk mensen bij het arbeidsproces betrokken blijven.

Ruud van Delft noemt dit een belangrijke uitdaging.



JAN VAN DER MEER, manager Support en Co.

Onze BV heeft in Nederland 13 supermarkten opgekocht in kleine dorpskernen. Wij runnen in de regio van Baanzicht met steun van een zorgaanbieder (Van Boeijenoord) de buurtsuper in Eext. Wij bieden als maatschappelijk ondernemer leerwerkplaatsen aan. De ISD heeft inmiddels vijf werkplekken bij ons ingekocht.

Wij plaatsen dus bijzondere mensen op bijzondere plekken. Met deze voorziening kunnen wij het dorp leefbaar houden.

IV. Wij stimuleren doelbewust gecreëerde werkgelegenheid voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Een belangrijke doelstelling van het huidige kabinet is 200.000 mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt extra aan de slag.

In reguliere bedrijven zijn te weinig banen voor deze kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het sociaal ondernemen levert een waardevolle bijdrage aan het realiseren van de maatschappelijke doelen.

FEN STRATING, projectleider sociale- en arbeidsactivering

Stichting De Hofstede werkt graag samen met de ISD. De mensen kunnen bij ons werkervaring opdoen in een commerciële werkomgeving.

De ISD heeft in 2008 WWB-klienten aangemeld voor zowel de uitbouw van de theekoepel in de Gouverneurstuin als de horecavoorziening bij de Baggelhuizerplas.

V. Wij stimuleren klienten te denken in termen van kansen en oplossingen in plaats van te focussen op belemmeringen.

Werkgevers en werknemers zijn onze klienten. We behandelen de klient zoals we zelf behandeld willen worden : Respectvol en klientvriendelijk. Wij passen de dienstverlening aan op veranderde omstandigheden. De klient ervaart dat wij hem kennen en heeft één contactpersoon.

VI. Met een gerichte marketing in onze organisatie wordt de dienstverlening aan klienten verbeterd.

Communicatie zorgt voor voorlichting aan klient en maatschappij. Over de uitvoering van wet- en regelgeving wordt gecommuniceerd met de klienten.

Bij deze communicatie gaat het om beschrijving van ons aanbod.

INGE VAN NIEL, accountmanager bij het reclame- en communicatiebureau Oranja

In juli 2008 is Oranja gevraagd mee te denken over de inzet van aansprekende communicatiemiddelen. Wij sluiten hierbij aan bij de nieuwe koers van de ISD die is gericht op luisteren naar wat er leeft onder de mensen en een betere samenwerking met organisaties. Met een goede communicatie hopen wij dat de ISD zijn doelstelling kan bereiken; Beleid maken dat echt werkt !

Wij hebben recent de opdracht gekregen voor het maken van een regelingenfolder. Het aanbod van de ISD proberen wij op een aansprekende manier bij de inwoners onder de aandacht te brengen.



AAN HET WOORD

In 2008 zijn gedurende een periode van drie weken 90 klanten en bezoekers geïnterviewd. Hierbij is ook gevraagd hoe de dienstverlening en klantvriendelijkheid wordt ervaren. Hieronder volgt een (korte) samenvatting op dit onderdeel.

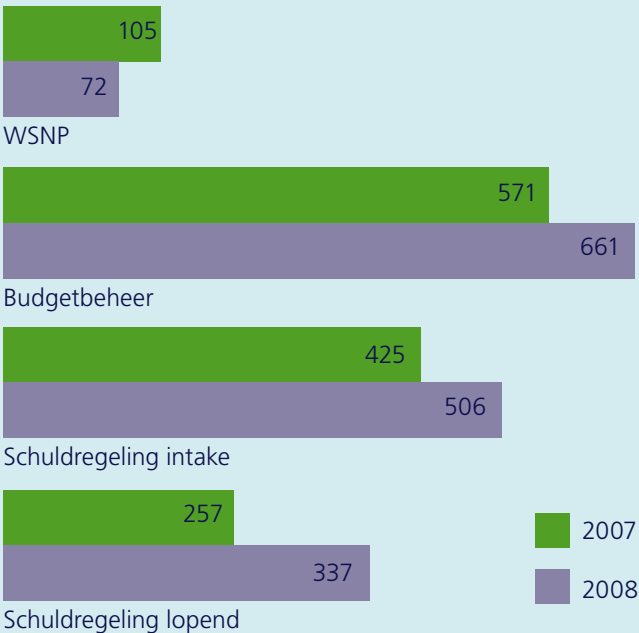
- De geënquêteerden komen voornamelijk naar Baanzicht voor het voeren van een gesprek. In de meeste gevallen komen deze mensen op afspraak.
- Een deel van de klanten komt ook specifiek voor het raadplegen van de vacatures.
- Tachtig procent van de ondervraagden blijkt de snelheid van de dienstverlening als goed te ervaren.
- Zij wensen aan de balie informatief te worden geholpen, met een goede doorverwijzing.
- De klanten vinden in het gebouw soms moeilijk hun weg en hebben behoefte aan goede bewegwijzering.
- Met respectievelijk een 7,3 en een 7,7 worden de dienstverlening en klantvriendelijkheid als voldoende beoordeeld.

VII. Een lange termijn visie op integrale schuldhulpverlening wordt ontwikkeld.

Zowel landelijk als regionaal is er een sterke toename in de schuldenproblematiek, met name bij zowel jongeren als ouderen.

Een integrale schuldhulpverlening stelt de situatie van de cliënt centraal en gaat uit van een klantgerichte aanpak. Integrale afstemming moet leiden tot een efficiënter aanbod en betere dienstverlening voor de cliënt.

Schuldhulpverlening 2007-2008



TJEERT POELMAN, projectleider GKB Drenthe

We hebben de afstemming met de ISD geïntensiveerd. Wij informeren elkaar over activiteiten, stemmen de werkzaamheden af en werken samen waar dat nodig is. Wij zoeken naar een blijvende oplossing voor de schuldenlast. Schulden kunnen mensen tegenhouden om een baan te zoeken.

Wij werken daarom samen met de ISD om schuldhulpverlening en intensieve begeleiding tijdens een re-integratietraject te combineren. In Assen hebben we samen opgetrokken bij een aantal activiteiten in het kader van Assenaren financieel fit. Dit heeft ertoe geleid dat we in een aantal gevallen burgers preventief konden helpen, met als gevolg dat voor hen meedoen gewaarborgd blijft.

VIII. Een duurzame participatie en integratie van allochtonen wordt nagestreefd.

De nieuwkomers zonder werk krijgen een gecombineerd traject aangeboden: èn een inburgeringstraject èn een re-integratie- of participatietraject. Bij deze trajecten wordt taal aangeboden in een bepaalde context, bijvoorbeeld betaalde arbeid of participatie.

MARION VAN DER HAAR, coach inburgering bij Alescon

Wij pakken een inburgeraar onmiddellijk op. Binnen Alescon kan worden gewerkt aan de werknemersvaardigheden en aan de taalvaardigheid. Wij ontdekken de capaciteiten van de cliënt op deze werkplek voor een vervolgtraject.

Een jongeman zonder werkervaring in Nederland bleek affiniteit te hebben met de installatietechniek. Hij heeft eerst een voorprogramma installatietechniek gevolgd; Dit gecombineerd met taallessen bij het Noorderpoortcollege. Hierna is hem een stage van drie maanden aangeboden bij een installatiebedrijf. Het bedrijf is tevreden over zijn ontwikkeling en biedt een BBL opleiding installatietechniek aan. Dit is een goed voorbeeld van maatwerk.



Intergemeentelijke
Sociale Dienst van de gemeenten
Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo

Stationsstraat 30-32
9401 KX Assen

T 0592 391 600
F 0592 391 609

Postbus 392
9400 AJ Assen

E info@isd-assen.nl
I www.isd-assen.nl

