

Bundel van de Raadscommissie van 9 januari 2014

- 1 Opening en mededelingen vergadering raadscommissie 09 januari 2014
- 2 Vaststellen agenda voor de raadscommissie van 09 januari 2014
Agenda vergadering raadscommissie 20140109
- 3 Vaststellen verslag van de vergadering van de raadscommissie van 12 december 2013
Verslag vergadering raadscommissie 12 december 2013
- 4 Vragen halfuur voor burgers en insprekmogelijkheid
- 5 Beeldvorming en Oordeelsvorming
- 5.a Integraal Veiligheidsplan 2014 - 2018
Raadsvoorstel Integraal Veiligheidsplan
Bijlage 1 - Integraal Veiligheidsplan 2014-2018
- 5.b Nota Volksgezondheid 2013 - 2016
Raadsvoorstel Nota Volksgezondheid
Bijlage 1 - Nota VGZ 2013 - 2016 Franekeradeel
- 5.c Motie: vrijval voorziening egalisatie afvalstoffenheffing
Advies Vrijval voorziening afvalstoffenheffing
- 5.d Wijziging Verordening Wet geurhinder en veehouderij.
Raadscommissievoorstel
Bijlage 1 - de wijzigingen en de toelichting daarop
Bijlage 2 - de integrale verordening
Bijlage 3 - de publicatie
Bijlage 4 - deregulering
- 6 Informerend
- 6.a Tussenevaluatie pilot Pastiel, onderdeel project Werk Vermogen.
Memo tusseneval.B&W Pastiel
Bijlage 1 - Aanbiedingsbrief bij de tussenevaluatie
Bijlage 2 - Tussenevaluatie Pastiel 19-11-2013.
Bijlage 3 - Medewerkers tevredenheidonderzoek
Bijlage 4 - Klanttevredenheid Pastiel
Bijlage 5 Evaluatie Pastiel
Bijlage 6 - Onderzoek uitstroomcijfers
Bijlage 7 - KPI Stuurcijfers 0101-310713
Bijlage 8 - Startplan Pilot WV!
Bijlage 9 - Reactie Ondernemingsraden)
Bijlage 10 - Reactie Clientenraden/ SW-raad
Bijlage 11 Reactie FSU
- 7 Rondvraag

Agenda voor de vergadering van de raadscommissie van de gemeente Franekeradeel op donderdag 09 januari 2014 om 20.00 uur in het Gemeentehuis, Harlingerweg 18 te Franeker

1. Opening en mededelingen
2. Vaststellen van de agenda
3. Verslag van 12 december 2013
4. Vragen half uur voor burgers en inspraak mogelijkheid
5. **Beeldvorming en Oordeelsvorming**
 - a. Integraal Veiligheidsplan 2014 - 2018
 - b. Nota Volksgezondheid 2013 – 2016
 - c. Motie: Vrijval egalisatie afvalstoffen heffing
 - d. Verordening Geurhinder
6. **Informerend**
 - a. Tussenevaluatie pilot Pastiel, onderdeel project WerkVermogen
7. **Rondvraag.**

Verslag van de vergadering van de raadscommissie van de gemeente Franekeradeel op donderdag 12 december 2013 om 20.00 u. in het Gemeentehuis aan de Harlingerweg 18 te Franeker.

Voorzitter: L. Terpstra

Griffier: C. Hoving

Aanwezig: M. de Bok, J. Dijkstra, B. Goeman Borgesius, S. de Haan, F. van der Hauw, H. Hof, D. Kamstra, B. Ouderkerken, C. de Pee, M. de Roo (plv. T. Lap), K. Stelma, W. Spoelhof, T. Veenstra, T. Wijkhuijs.

Afwezig: S. Cnossen, T. Corporaal, B. van Dijk, T. Lap en K. Rodenburg.

Aanwezig namens het college van burgemeester en wethouders:

J. Bekkema, D. Osinga-Bonnema, T. Twerda, F. Veenstra en H. de Jong

1. Opening en mededelingen

De *foarsitter* hjit elkenien fan herte wolkom yn dizze lêste gearkomste fan it jier. Yn 2014 binne de riedskommisjegearkomsten tenei op de earste tongersdei fan de moanne en de riedsgearkomsten yn prinsipe op de tredde tongersdei fan de moanne. It skema foar 2014 is te sjen op de webside fan de gemeente.

2. Vaststellen van de agenda

De wurklist wurdt sûnder wizigings fêststeld.

3. Verslag van 21 november

Blz. 6, onderaan, bijdrage de heer *Stelma* 4^e regel wijzigen in: “Wat hem betreft worden er niet direct planken voor ramen en deuren gespijkerd, het is goed opnieuw te bekijken wat we nu kunnen doen met het ter beschikking stellen aan de regio en te doen wat we beogen, namelijk cultuur maken.” Met inachtneming van deze opmerking wordt het verslag vastgesteld.

4. Vragenhalfuur burgers en inspreekmogelijkheid

De hear *Nauta*, boatsjeferhierder, hat in oantal fragen. It giet oer it fuortheljen fan de piip ûnder de Westerpoartsdaam. Hy kriget hieltyd mear gruttere selskippen dy't er wat oer de stêd fertelle wol. Hy is dwaande om in gruttere boat te keapjen, mar hy kin hjir op dit stuit net mei rûnfarre yn Frjentsjer. Der sit in piip ûnder de Westerpoartsdaam en der is in handikap by de iepenbiere skoalle. Hjir hat in slúske sitten en it is dreech om hjir in heakse bocht te meitsjen. Fierder komt der hieltyd mear giele plomp yn de grêften op. It hat no noch net woekere en is no noch frij ienfâldich fuort te heljen. We wolle it toerisme promoatsje en minsken langer yn de stêd hâlde. Hy hat wol in soad te bieden, mar dit slagget no net.

De heer *De Roo* vraagt of de heer Nauta weet van welk nutsbedrijf de pijp is.

De heer *Nauta* krijgt steeds wat anders te horen. Het is blijkbaar moeilijk te bepalen wat er doorheen loopt.

De heer *De Roo* vraagt of de heer Nauta hierover contact gehad heeft met de gemeente.

De heer *Nauta* bevestigt dit, maar men kan hem nog niet vertellen wat er doorheen gaat.

De heer *De Bok* wil weten wat de reactie tot nu toe op zijn verzoek was.

De heer *Nauta* geeft aan dat men bij de gemeente welwillend is en snapt wat er aan de hand is. De laatste keer had hij de indruk dat men het lastig vindt dat hij weer kwam. Er zou gas doorheen lopen en dat mag niet weg. Een gasleiding mag overigens niet boven de grond lopen.

De hear **Dijkstra** freget oft de gemeente ek op de hichte is fan de giele plomp en hoe't hja hjirop reagearren.

De hear **Nauta** hat it mei de hear Spoor fan de gemeente hân oer de giele plomp. Oant no ta is hjir noch neat mei bard. Hy hat hjir ek gjin tasizzingen oer krigen.

De hear **Hof** freget oangeande de draai by de Kleyenburgskoalle wat foar boat de hear Nauta oanskaffe wol.

De hear **Nauta** wol in boat oanskaffe dêr't 16 man yn kinne. Dit is in boat fan 8-9 meter. As de peallen fan it âlde slúske der út lutsen wurde dan hat hy romte.

De hear **De Haan** freget oft de piip by de Westerpoartsdaam boppe of ûnder wetter rint. Dizze rint boppe wetter neffens de hear **Nauta**. Dizze mei dêr dus net rinne seit de hear **De Haan**.

De **foarsitter** betanket de hear Nauta.

Mevrouw **De Deugd** is van atelier De Kunst in Peins. Hier werken ook mensen uit Franekeradeel. In het licht van de transitie van de AwbZ naar de WMO wil ze graag haar verhaal vertellen. Ze is zorgondernemer. In de Noordwesthoek van Friesland zijn naast de reguliere aanbieders van zorg ook zogenaamde kleine zorgaanbieders. Dit zijn ondernemers met een goed lopende zorgbedrijven die ruimte bieden aan mensen met een beperking. Veel van deze ondernemers werkten eerst bij grote zorgaanbieders maar willen laten zien dat het anders kan. Met de komst van het pgb werd het voor deze ondernemers mogelijk vorm te geven aan hun dromen. Er waren zorgvragers die ontevreden waren met het aanbod in de reguliere zorg. Zij zochten kleinschalige dagbesteding die vraaggericht werkt en aandacht voor het individu. De crisis gooide roet in het eten. Er moet bezuinigd worden en de zorgkosten moeten worden beperkt. De kleine zorgaanbieder is eigenlijk heel blij met de bezuinigingen. Het zal verspilling tegengaan. In grote organisaties kunnen zorggelden verdwijnen als sneeuw voor de zon. Dit slokt veel van het zorgbudget op. In de pre-fase van de transitie is er een nieuw begrip ontstaan: kantelen. De focus moet worden verlegd naar de cliëntvraag. De cliënt moet centraal staan en er moet worden bekeken wat er echt nodig is. De particuliere zorgaanbieders zijn al lang gekanteld. Ze werken vraaggestuurd en op maat. Er zijn geen dure vergaderuren, want de lijnen zijn kort. Er heerst geen 9-5 mentaliteit en veel vrijwilligers leveren hun bijdrage. De kleine zorgaanbieders zijn goed bezig, maar wordt dit ook gezien? Kennelijk niet voldoende. De kleine zorgaanbieders zijn gebaat bij transparant inzetten van de zorggelden. Goed en zorgvuldig inzetten van het pgb betekent keuzevrijheid voor de cliënt. De motivatie van ouders, hulpverleners en verwijzers om te kiezen voor kleinschaligheid is in veel gevallen het gevolg van teleurstelling en frustratie opgedaan bij de grote zorginstellingen. Deze geluiden en ontwikkelingen te negeren is een gebrek aan kennis en inzicht en neemt burgers en de kleine zorgondernemers niet serieus. Ze is hier om te vragen om dit wel te doen. Kwalitatief hoogstaande zorg met korte lijnen die bovendien goedkoper is en het verdient om met de juiste aandacht te worden benaderd. Ze willen gezien worden en serieus genomen worden in de transitie. Als straks mensen bij het loket aankloppen met een zorgvraag met daarbij de vraag om zelf de regie te mogen houden om zorg in te kopen die het beste bij hen past, dan hoopt mevrouw De Deugd op een verwijzer met kennis van zaken. Iemand die begrijpt dat het er niet om gaat om mensen zo snel mogelijk weg te zetten via de bekende kanalen, maar die de kleinschaligheid omarmt en kiest voor kwaliteit en goedkopere zorg.

De heer **Stelma** vraagt wat voor mevrouw De Deugd de trigger was om haar zorg hier uit te spreken.

Mevrouw **De Deugd** legt uit dat bij de transitie van de AwbZ naar de WMO aan de ene kant te weinig gebeurt, terwijl aan de andere kant mensen erg druk zijn omdat er van alles moet gebeuren. Ze spreekt namens de kleine zorgondernemers in Noordwest-Friesland.

De grote zorgondernemers hebben elkaar al gevonden. Laatst sprak ze met Wybrand Top.

Hij leidt de transitie voor de Noordwesthoek en kent de kleine zorgaanbieders niet. Het is zorgelijk dat de grote clubs dan veel eerder aangewezen worden om zorg te bieden. Zij en ouders van kinderen met een beperking hebben er zorgen over of de kleine aanbieders dan wel kunnen blijven bestaan. Ze wil voor de gemeente graag een officiële partij zijn.

De heer **De Roo** vraagt of de wethouder mogelijkheden ziet om de kleine zorgaanbieders bij de transitiewerkgroep onder de aandacht te brengen.

De **voorzitter** geeft aan dat dit later kan, maar dat dit niet bij dit agendapunt kan.

De heer **Ouderkerken** freget of de lytse soarchûndernimmers ek in oerkoepeljend orgaan hawwe.

Mevrouw **De Deugd** geeft aan dat er een overkoepelend orgaan is: ZNN (Zorg Netwerk Noord). Dit gaat nu over in ZCN (Zorg Coöperatie Noord). We doen ons best ons te verenigen omdat het voor de gemeente dan gemakkelijker is om een gesprekspartner te hebben. Aan de ene kant is bundeling belangrijk omdat je dan echt een partij wordt. Aan de andere kant is het belangrijk dat de zorgondernemers zelf hun geluid laten horen, want ZCN kan dat niet doen.

De heer **Dijkstra** freget oft wy hjir keazen ha foar it systeem neffens it Sieusk model wêryn't alle soarchoanbieders meidwaan kinne yn it soarchoanbod.

Mevrouw **De Deugd** geeft aan dat we dan een stapje verder zijn. Ze heeft de indruk dat we nu in de verkenningsfase zitten om te zien wat er voor handen is in onze gemeente. Het is als politicus belangrijk te weten dat je aanbodgericht en vraaggestuurd kunt werken. De kleine zorgondernemer is erg goed in het vraaggestuurd werken. Je zoekt of creëert een plek waar iemand met een beperking zich thuis voelt, waar hij iets kan doen wat bij hem past. De grote zorgaanbieders werken aanbodgericht. Hier kun je kiezen uit wat er aangeboden wordt. Het verschil tussen vraaggestuurd en aanbodgericht is de kern waar het om gaat.

De heer **Stelma** vraagt wat het marktaandeel van de kleine zorgaanbieders op dit moment is en wat het zou kunnen worden.

Mevrouw **De Deugd** geeft aan dat een aantal grote zorgaanbieders samen is gegaan. Hierdoor is het aandeel van de kleine zorgaanbieder in Friesland bijna zorgelijk klein. Aan de andere kant, als alle zorgaanbieders in de provincie opgeteld worden, dan is dat toch een aanzienlijk aantal. Wij zijn al lang gekanteld. Wij brengen en halen onze mensen bijvoorbeeld zelf. Dit scheelt veel financiën. Wij hebben korte lijnen in de organisatie en geen dure vergaderuren. Wat dat betreft zijn wij eigenlijk een voorbeeld voor de grote organisaties als het 30% goedkoper moet. Ze kan geen getallen noemen wat betreft het marktaandeel.

De **voorzitter** bedankt mevrouw De Deugd en geeft aan dat de raad haar voordeel zal doen met de informatie.

5. Richtinggevende uitspraken

a. geen

6. Meningvormend

a. geen

7. Informerend

a. Regionaal Transitie Arrangementen Jeugdzorg Fryslân

De heer **Stelma** merkt op dat de gemeenten 4% minder geld krijgen voor hetzelfde werk wat de provincie eerst deed. Het grootste gevaar schuilt in allerlei frictiekosten. Dit heeft vooral te maken met organisaties die niet particulier en zelfstandig zijn. Is er een beeld te schetsen van de grootte van het frictiekosten gevaar?

De hear **Dijkstra** hat út de parse begrepen dat de finansjele romte foar de ôfdieling jeugd tafalt neffens de earste berjochten. Is dit korrek? Syn oare fraach slút oan by de fraach fan de hear Stelma.

De heer **De Roo** vraagt of wij de continuïteit van zorg kunnen bieden, omdat de transitie stuurgroep Jeugdzorg dit een belangrijk punt vindt.

Wethouder **Osinga** noemt de transitie moeilijk en ingewikkeld. In Nieuwsuur zei de staatssecretaris dat we het transitiearrangement als droogzwemmen moeten zien. Wij moeten kunnen waarborgen dat we de kinderen die op 31 december 2014 zorg ontvangen dit ook kunnen bieden op 1 januari 2015. De staatssecretaris bedoelde te zeggen dat we een transitiearrangement maken alsof we nu overstappen. We moeten de zorg kunnen waarborgen en dit moet voldoen aan een lijst eisen. Het transitiearrangement moest 31 oktober ingediend zijn. Dit is gedaan door de Friese gemeenten. De commissie Geluk heeft de opdracht dit te toetsen. Wij hebben code oranje gekregen, evenals de meeste gemeenten in Nederland. De score is vertaald in een soort toeformulier met plussen en minnen. Dit wordt uitgewerkt zodat het transitieformulier hieraan kan voldoen. Het stuk moet omgezet worden in een omvormingsplan. Dit omvormingsplan is een collegebesluit en komt over niet al te lange tijd in de raad. De financiële ruimte waar de heer Dijkstra naar vraagt is wat ruimer geworden. Dit heeft te maken met het woonplaatsbeginsel. Dit was door de gemeente verschillend geïnterpreteerd. Kinderen die langdurig in een pleeggezin zitten worden ingeschreven in de gemeente waar zij in het pleeggezin zitten, maar zij waren meegeteld met de gemeente waar ze met hun biologische ouders woonden. Een aantal gemeenten krijgt iets minder geld. Voor Franekeradeel maakt het niets uit. De wethouder is bij een voorlichting geweest over de financiën. De frictiekosten, het afbouwen van de formatie, worden bij de organisatie, bijv. Jeugdzorg, neergelegd. Hoe groot het gevaar voor frictiekosten is, is nog niet bekend. De verdeling van de budgetten wordt wel steeds duidelijker. Er is nog een marge van ongeveer 2,5%. Ook kwam aan de orde dat bijvoorbeeld de Provincie Fryslân geld geeft aan Jeugdzorg. Wij weten niet hoe dat gediscoteerd wordt. Wij worden gekort door het Rijk en het Rijk zegt dat we niet meer mogen zakken dan zoveel procent. Als de bijdrage van enkele miljoenen van de Provincie ook wegvalt, dan zouden wij verhoudingsgewijs meer dalen. Het is interessant te weten hoe dit verrekend wordt en hoe wij hier als Friesland uitkomen. Van welk budget ga je uit? Of hoeveel procent minder mogen we en van welk jaartal wordt dan uitgegaan? Deze vragen werden tijdens de bijeenkomst onvoldoende beantwoord en zullen door mensen uit Den Haag verder uitgewerkt worden.

b. Rapportage stand van zaken Burgerparticipatie

De heer **Wijkhuijs** denkt dat het niet verkeerd is om ook eens te kijken hoe de burger de burgerparticipatie zelf ervaart. Hij begrijpt dat dat per project gedaan wordt. Mochten er dan bijzonderheden zijn dan hoort hij dit graag. Het is positief dat onze gemeente de sociale media steeds meer benut. We hebben een redelijk goed onderhouden en toegankelijke website. Dit is prima voor elkaar. Burgerparticipatie wordt alleen maar van groter belang. Zolang eigen initiatief van de ‘mienskip’ belangrijker wordt, is het ook van belang dat burgers meer betrokken worden bij de beleidsontwikkeling en keuzes daar in. Bij het volgende agendapunt komt het CDA met een idee om de burgerparticipatie verder te vergroten.

De hear **Ouderkerken** slút him oan by it lêste diel fan de hear Wijkhuijs. Nettsjinsteande dat it foar yntern gebrûk is, freget er oft yn it stik ek in proseduerre opnommen wurde moat mei ôfspraken dy't makke wurde moatte tusken belutsen partijen. Miskien moat dit wol juridysk fêstlein wurde. Is dit mooglik?

De heer **Stelma** mist in de huidige burgerparticipatie dat burgers niet worden gestimuleerd als belangrijkste vorm van burgerparticipatie, om zich politiek actief en zich langs de

daarvoor geëigende wegen te begeven om beleid te beïnvloeden. Het zal goed zijn om politieke betrokkenheid van de burgers aan te wakkeren. Door het creëren van een burgerparticipatiemodel ontstaat het gevaar dat het langs het staatsrechtelijk model gaat lopen. Dit is zijn bezwaar tegen de ontwikkelingen hier in het gemeentehuis. Hierdoor sneeuwt het partijmodel onder en het democratisch functioneren van raadsleden wordt door de burgers als minder belangrijk geacht. Hij pleit ervoor hier meer aandacht voor te hebben en dit ook op papier te zetten en dit uit te werken in de praktijk.

De heer **De Roo** vraagt de heer Stelma of het niet de opdracht van de partijen is om de burgers actief te krijgen als lid. Hij heeft de indruk dat de heer Stelma dit nu neerlegt bij de gemeente.

De heer **Stelma** beaamt dat hij zeker deze rol heeft, maar hij vindt ook dat via de bestuurlijke lijn vuurtjes aangewakkerd moeten worden. Hier wordt werk van gemaakt door onder meer een cursus voor aankomende raadsleden. Het sluit op elkaar aan. Het is niet óf óf maar én én.

De **foarsitter** wiist der op dat dit stik giet oer de wurkwize fan amtners.

Burgemeester **Veenstra** is het eens met de heer Wijkhuijs dat het in het algemeen best goed gaat. We zijn verder gekomen dat dat we vorig jaar waren, maar er is nog wel veel te winnen. We gaan stug door en zullen hier de volgende keer opnieuw over rapporteren. De inhoudelijke vorm van burgerparticipatie worden in jaarrekeningen en projectrapportages richting de raad gerapporteerd. Het lijkt hem ver gaan om, zoals de heer Ouderkerken wil, burgerparticipatie juridisch vast te leggen. We hebben geprobeerd om in collegevoorstellen vast te leggen dat we burgerparticipatie toepassen bij bepaalde projecten. Op de vraag van de heer Stelma geeft hij aan dat het bij uitstek de functie van politiek partijen is om burgers meer bij de politiek te betrekken. De gemeente kan hierbij faciliteren.

c. Evaluatie handhavingsactie opruimplicht hondenpoep

De hear **Hof** is wiis mei de oanbefellings. Hy freget wat der no bart yn de bûtenwiken, omdat de kontrôles dien wurde troch dejingen dy't ek it parkearen kontrolearje. Yn de bûtenwiken is noch wol oerlêst. Der moat in modus foar fûn wurde om dit te kontrolearjen, want de oerlêst wurdt faak jûns nei njoggenen feroarsake, dus bûten wurktiid fan de kontroleurs.

Mevrouw **De Pee** vindt het nog steeds een groot probleem. De gemeente heeft voldoende haar nek uitgestoken met bakken en schepjes. Nu moeten we bovenop de controles zitten. Wat het CDA betreft mogen er in plaats van twee wel vier controles plaatsvinden. Met betrekking tot de burgerparticipatie had ze het idee om op de website van de gemeente een klachtenbutton te zetten om een hondenpoepprobleem aan te geven. Dit is een laagdrempelige manier om via de computer je klacht aan te geven.

De hear **Dijkstra** tinkt dat it in goede aksje west hat, dy't wol wat oplevere hat. Hoe is de ferhâlding mei oerlêst yn de doarpen en bûtenwiken? It is goed dat ynwenners troch BOA's stipe wurde. Ynwenners moatte elkoar ek oansprekke op ûnwinsklik gedrach. Understipping troch de oerheid lit sjen dat jo deselde line lûke en dat is hiel goed. Hy tinkt ek oan 4-5 kontrôles. Dit hoecht net folle ekstra te kostjen, want de BOA's binne al yn tsjinst.

De heer **Stelma** is blij dat dit nu succesvol wordt opgepakt. Het is goed om plekken waar veel overlast is, in kaart te brengen, zodat gericht gecontroleerd kan worden.

De heer **De Roo** vindt de handhaving prima, anders is de regel een dode letter op papier. Hij vraagt zich af of de BOA's bij constatering van overtredingen tijdens hun werk niet gewoon kunnen optreden en dan niet alleen bij hondenpoep, maar ook bij zwerfafval.

De hear **Ouderkerken** wit dat ek yn fjildsjes en bermen in soad leit. Hjir kin men net tsjin optrede. Kin de APV hjir ek op oanpast wurde? Miskien kin hjir yn de parse yn de gemeentlike rubryk ek oandacht oan jûn wurde.

Wethouder **Osinga** is blij dat de commissieleden tevreden zijn met de uitvoering van de motie van Gemeentebelang. Enerzijds wordt gehandhaafd en anderzijds is rekening gehouden met het ludieke, waar het CDA om vroeg. In de tekst staat minimaal twee controles, dit kunnen er dus ook meer zijn. Andere gebieden van de stad en de dorpen horen er nadrukkelijk bij. Het is uitgebreid tot de hele bebouwde kom. Dit is overzichtelijk te controleren. Er zit een advies bij om de APV hier op aan te passen. De BOA's kunnen onverwacht controleren, maar ook naar aanleiding van klachten. We zijn zo heel flexibel in hoe we hier mee kunnen omgaan. In theorie kan een parkeerwachter die parkeercontroles doet ook iemand bekeuren die voor overlast met hondenpoep zorgt. Het gaat nu niet om zwerfvuil. De pakkans in het centrum is dan groter dan in de dorpen, maar daar zijn de acties voor. De plekken zijn al aardig in kaart, omdat hier bij het plaatsen van de hondenbakken al naar gekeken is. Naar aanleiding van klachten kan dit weer bijgesteld worden.

Mevrouw **De Pee** vraagt wat de wethouder ervan vindt om op de website een mogelijkheid aan te bieden om klachten door te geven. Dit kunnen ook klachten zijn over bijvoorbeeld te hard rijden.

Wethouder **Osinga** geeft aan dat via de e-mail al klachten binnen komen. Ze denkt dat hier in het college eens over gepraat moet worden of dat kan en hoe we dat doen.

d. Jaarverslag Leerplicht

De hear **Spoelhof** freget oft der ek sjoen wurdt nei de aard fan it fersom. Kin dit ek oanlieding wêze foar neier ûndersyk? It fersom moat net allinnich registrearre wurde, mar der moat ek sjoen wurde nei de achtergrûn.

De hear **De Haan** sjocht dat op side 15 de oanbefelling dien wurdt dat der in ienlûdich syktefersomprotokol komme moat. Binne we hjir al mei oan de slach?

De heer **De Roo** merkt op dat in het verslag een constatering gedaan wordt dat er een verzakelijking en verharding optreedt tussen ouders en school. Er is een toename van het aantal juridische procedures. Dit is geen taak voor de leerplichtambtenaar. Gaat de wethouder hier iets mee doen richting de school?

Wethouder **Osinga** geeft aan dat de aard van het schoolverzuim inderdaad bekeken wordt. Als een kind bijvoorbeeld iedere maandag griep heeft, dan zit hier waarschijnlijk meer achter. De leerplichtambtenaar bespreekt dit met de school en dan zal het probleem aangepakt worden. We zijn bezig met een eenduidig ziekteprotocol, maar het is moeilijk om dit voor elkaar te krijgen. Er zitten te veel variabelen in doordat er verschil zit in degenene die de afwezigheid meldt en ook tussen de mensen die melding aannemen. Er doen zich conflicten en ander soort problemen voor die niet voor de leerplichtambtenaar zijn. Deze problemen moeten doorgegeven worden aan bijvoorbeeld een maatschappelijk werker. Er zijn teams om het kind te begeleiden of over te dragen.

e. Nascheiding van kunststofverpakkingen van huishoudens met Omrin

De heer **Wijkhuijs** laat weten dat het CDA voorstander is van nascheiding, mede ook door de positieve resultaten. Hij realiseert zich wel dat hiervan geen prikkel uitgaat om milieubewust te handelen. Hij zou daarom graag zien dat het college met regelmaat door blijft gaan met acties voor duurzaamheid en milieubewustzijn.

De heer **Kamstra** merkt op dat we nu € 15.000 structureel extra krijgen voor de inzameling van kunststof bij nascheiding. Dit bedrag is nog niet opgenomen in de begroting. Hij vindt dat dit bedrag ten goede moet komen aan de inwoners van Franekeradeel.

De hear **Ouderkerken** fynt ek dat de bewustwurding fan skieding hjir wat ûndersnijt. Dat is spitich. Op side 12 stiet dat it by it resultaat fan foar- en neiskieding fan plestik om sa'n 5% ferskil giet. Op side 21 stiet dat itselde ferskil 15% is. Graach in taljochting hjirop. Wethouder **Osinga** geeft toe dat nascheiding de burger minder prikkelt om bewust te zijn van duurzaamheid. Als gemeente moeten we hier op een andere manier aandacht aan besteden. Ze zal laten uitzoeken of de € 15.000 toe kan komen aan de inwoners. Hier komt later antwoord op. Tegen de heer Ouderkerken zegt ze dat hij misschien beter zelf intern de vraag kan stellen over het verschil tussen de tabellen. Het contract is afgesloten voor 5 jaar, zodat we kort kunnen reageren op marktontwikkelingen. De techniek van scheiden verandert snel. De 5 jaar valt bij toeval samen met de herindeling.

De heer **Stelma** vindt het fijn dat Gemeentebelang op dit moment tot inzicht komt dat de burger beloond moet worden voor milieubewust inkopen en daardoor minder afval aanbiedt. Dit komt wel wat laat. ChristenUnie probeert al jaren te voorkomen dat de OZB wordt verhoogd naar gelang de afvalstoffenheffing omlaag gaat. Hij vraagt de heer Kamstra waarom hij nu pas met dit inzicht komt.

De heer **Kamstra** antwoordt dat dit komt omdat dit inzicht nu gepresenteerd wordt. Het gaat om € 15.000 extra die niet in de begroting staat. Hij wil dit graag rechtekken, misschien ook door de geluiden die hij in de raad heeft gehoord.

f. Jaarverslag en de jaarrekening van BV Fryslân Milieu Noordwest

It ferslach wurdt foar kundskip oannommen.

g. Toeristisch programma Friese Wadden

Mevrouw **De Pee** vond de aanleiding van het rapport veelbelovend klinken, maar het rapport is toch wat wollig. Het roept veel vragen op. Het meest bezwaarlijk is de projectenlijst op het einde. Dit lijkt meer een wensenlijst van alle gemeenten. Wat is dan de relatie met de hele analyse waar we doorheen geworsteld zijn? Wat hebben we hier als gemeente aan? Zitten er ook verplichtingen aan? Het heeft waarschijnlijk flink wat gekost.

De hear **Dijkstra** fynt it op himsels ek goed dat we dit soort rapporten meitsje, want we krije aansten in flink stik Waad by de nije gemeente. It is yndie net in dúdlik rapport. It Streekprogramma moat der wol better by oanslute. Kin de wethâlder hjir wat oer sizze?

De hear **Spoelhof** makket him soargen oer it grutte skema oan groepen wat der by sit. Der wurdt hiel wat optuge, mar is der aanst noch wol sprake fan effisjinsje en doelmjittichheid? We moatte der foar weitsje dat by de kar foar projekten faak de rivaliteit op de loer leit. It jild kin mar ien kear útjûn wurde. Der waard altyd sein dat de ûndernimmers it sels dwaan moatte. We moatte ek lûsterje nei minsken as de hear Nauta. De gemeente spilet hjir in wichtige rol binnen de provinsjale koepel. We hechtsje der oan dat dit wol resultaat hat. Frjentsjer hat in soad te bieden en we moatte minsken nei de stêd helje. Hoe tinkt it kolleezje hjiroer?

De heer **De Roo** begriipt dat het stuk voor de hele regio is, maar hij had graag een begeleidend schrijven van het college gezien over de deelopgave van onze gemeente. We hadden dan als raad veel gemakkelijker de vertaalslag naar onze eigen agenda kunnen maken.

De heer **Stelma** is het eens met mevrouw De Pee.

Wethâlder **Twerda** jout mefrou De Pee gelyk dat it in grutte winskelist liket, wêrfan't in grut part miskien ek nea útfierd wurdt. We moatte der as gemeente lykwols wol oan meidwaan. Der hie yndie wol even in oersjoch by kinnen, wêr't wy sels as gemeente stean. Wy stekke yn op de Stjer fan de Alvestêden, mar ek op de wetterfrontplannen foar de stêd en dêr omhinne. Der stean ek dingen yn, lykas kuier- en fytsrûtes dy't oer de gemeentegrinzen hinne gean. We ha mei dit programma twa kear mei ûndernimmers yn ús gemeente dwaande west. Ut de opkomst op dizze jûnen blykt it dreech te wêzen

ûndernimmers derby te belûken. Der sitte gjin ferplichtingen oan fêst. Us eigen dingen sitte deryn en dy sitte yn ús eigen begrutting. Hy hat net heard dat we oan de kosten foar it rapport meibetelje moatte. It is de bedoeling dat dit programma syn fertaling fynt yn de streekaginda, as it om ús eigen regio giet. De streekaginda giet allinnich oer Noardwest en dit giet oer in programma foar alle kustgemeenten lâns it Waad. Tsjin de hear Spoelhof seit er dat jo yndie net fleurich wurde fan it skema op side 42. Miskien moatte we ris ophâlde mei it skriuwen fan al dy tsjokke rapporten.

Mevrouw **De Pee** vraagt of de wethouder dit geluid ook laat horen bij de opstellers van het rapport.

Wethâlder **Twierda** wol dit wol even melde.

h. Milieuprogramma

De hear **Ouderkerken** fynt it moai dat it no moai kompakt allegear byelkoar stiet. Dit is oersichtlik foar de rie, dy't no net syn ynformaasje út allegearre rapporten en oersjoggen hoecht te heljen. It hoecht no net mear opsteld te wurden, mar GrienLinks is der grut foarstanner foar om hjir wol mei troch te gean. Wat fynt de wethâlder hjirfan? Wat de duorsumheid oanbelanget is it hiel posityf dat de foarnimmers útwreide binne fan 2 nei 3. Yn it ferslach is net te lêzen wat de gefolgen fan gas- en sâltwinning en wynenerzjy binne. Dizze foarnimmers binne wol neamd yn it programma foar 2013. It is in prima inisjatyf dat de gemeente foarop rint mei it koprinnersprojekt en en ek it enerzjykafee is in goed inisjatyf. No't de gemeente him as foarbyld opstelt, nimt dy ek in ferantwurdlikheid op de skouders. Op hokker wize jout de gemeente hjir stal oan? Wannear lizze bygelyks de earste sinnepanielen op it gemeentehûs?

De hear **Spoelhof** freget hoe't yn it algemien de kwaliteit fan de riolearring yn ús gemeente beoardiele wurdt.

Wethouder **Osinga** geeft aan dat in het stuk staat dat wij volgens artikel 4.20 van de Wet Milieubeheer dit niet meer hoeven te doen. Daarom is dit ter kennisname, want de raad hoeft het niet meer vast te stellen. Het is goed in te passen in een begroting, zodat de raad haar controlerende taak kan uitvoeren. Achtergrondinformatie is altijd beschikbaar. We zijn nog steeds bezig met de duurzaamheid. De gas- en zoutwinning zit in de portefeuille van een collega. Als er aanleiding is om hier mee aan de slag te gaan, dan wordt dit gedaan. Dit is op dit moment niet aan de orde geweest. Met name bij de Agrarische Dagen is aandacht gevraagd voor het koplopersproject. Dit wordt zeer gewaardeerd door het bedrijfsleven. Het energiecafé trekt steeds een paar honderd enthousiaste burgers. We bekijken hoe we onze voorbeeldfunctie als gemeente kunnen laten zien. Ze weet niet of dit in de vorm van zonnepanelen gebeurt. Een voorbeeld is dat we gas en elektra groen inkopen. Het plan over de riolering is kaderstellend in de raad geweest en gaat nu voor inspraak naar het Wetterskip en naar de Provincie. Het komt begin volgend jaar terug in de raad voor vaststelling. Het is gebaseerd op sober maar doelmatig. Hiermee wordt wel aan de wettelijke verplichtingen voldaan.

i. Project Samen naar één brandweer

Gjin opmerkingen.

8. Rondvraag

De heer **De Roo** vraagt naar aanleiding van de inspreker of de wethouder de transitiewerkgroep kan meegeven dat zij ook met de kleine partijen spreken.

Wethouder **Osinga** geeft aan dat de raad dit zelf heeft vastgesteld. In de kadernota wordt uitgegaan van een gebiedsgerichte benadering. Hier zitten de grote en kleine zorgverleners bij.

De heer **Kamstra** wijst erop dat Tellens/Accolade toestemming van de raad nodig had om het gebouw te bouwen zoals dat er nu staat. Eén van de voorwaarden was dat er in de ramen aan de zijde van het Noorderbolwerk matglas zou komen. Tellens/Accolade zou niet bereid zijn het plakplastic te verwijderen en hier matglas in te zetten. Als dit waar is, is dit te gek voor woorden en moeten wij als gemeenteraad nog eens in actie komen als het college geen mogelijkheden meer heeft.

Wethouder **Bekkema** heeft gesproken met de hoogste baas van Accolade. Zij vertelde vandaag nog dat zij in gesprek was met omwonenden. Het is voor hem nieuw dat Accolade gezegd heeft hier niets aan te willen doen. Hij zal morgen contact opnemen met Accolade en vragen of dit zo is. Hij kreeg vandaag de indruk dat het gesprek met de omwonenden gaande is en dat men een oplossing zoekt.

De heer **De Bok** vindt dit een merkwaardig antwoord omdat de wethouder op eerdere vragen zei niets te kunnen doen.

Wethouder **Bekkema** geeft aan dat hij eerder gezegd heeft dat de gemeente niets kan doen, omdat we geen wettelijk juridisch kader hebben om hier in te grijpen. Hij kan wel in gesprek gaan met Accolade en dit heeft hij gedaan.

De heer **De Haan** merkt op dat wy as rie in wurknamme fêststeld hawwe foar de nije fúzjegemeente. It docht bliken dat sa'n wurknamme nochal wat gefolgen ha kin. De rieden by oare gemeenten soene sitten ha te sliepen. Wat kin dit foar ús gemeente betsjutte? Is it yndie sa dat as de namme fêststeld is, dat it nochal wat kosten meibringt as der in nije namme fêststeld wurdt?

Boargemaster **Veenstra** tinkt dat wy yn dizze faze keazen ha foar in bepaalde wurknamme. Hy wit de formaliteiten net út de holle. In boargemaster fan de gemeenten yn de Fryske Marren hat sein dat op it momint dat de rie it heryndielingsûntwerp fêststeld hat mei dy namme der yn, hja doe blykber sitten ha te sliepen. Sa fier binne wy noch lang net. Hy tinkt dat we hjir net earder as de twadde helte fan 2015 oan ta binne. Op dat momint moatte we der goed by stilstean hokker namme we kieze.

De heer **De Haan** merkt op dat as de nije rie in nije namme kiest, dat dit jild kostje kin. Boargemaster **Veenstra** tinkt net dat dit jild kostet. We moatte op dat stuit goed wach wêze en de goede dingen dwaan.

De heer **De Haan** tinkt dat it dan goed is dat as wy de nije namme yn 2015 fêststelle, dat wy earst de boargers ris rieplachtsje.

Boargemaster **Veenstra** lit dizze politike útspraak foar rekken fan de hear De Haan. De rie sil hjir dan in beslút oer nimme moatte.

De heer **Spoelhof** wiist der op dat ferline wike yn de rie de ôfwikking west hat fan Kie II. It kolleezje hat tasein hjir dokumintaasje oer te jaan. Wannear krije we dat? Op 7 novimber is de programmabegutting behannele. It kolleezje soe weromkomme op de steat fan reserves. Hjiroer hie de VVD in moasje yntsjinne en wer ynlutsen. Wannear komt it kolleezje hjirop werom?

Wethâlder **Twerda** jout oan dat de stikken oer Kie II der binne. Hy sil mei de griffy oerlizze of dit foar elkenien op besjen komt of dat se opstjoerd wurde. Oer de foarsjenning ôffalstoffehoffing leit nije wike in stik yn it kolleezje oer hoe't we hjir mei omgean wolle. De rie wurdt frij gau op de hichte steld oer hoe't it kolleezje der oer tinkt.

9. Sluting

De *foarsitter* slút de gearkomste om 22.00 oere.

AAN DE RAADSCOMMISSIE

Punt: 5a

**Agenda: 09-01-2014
Franeker, 12-11-2013**

Onderwerp:

Integraal Veiligheidsplan 2014-2018

Voorstel

1. Het Integraal Veiligheidsplan 2014-2018 vast te stellen
--

1. Inleiding

Ons veiligheidsbeleid was tot op heden vastgelegd in de nota 'Kernbeleid Veiligheid 2012-2014'. Die nota is recent en de beleidsperiode loopt tot en met het jaar 2014. Toch wilden wij in 2013 tot een door uw raad vastgesteld Integraal Veiligheidsplan (IVP) komen.

Een IVP is nodig om de kansen aan te grijpen die de nieuwe Politiewet biedt om de positie van het lokaal bestuur te versterken. Een IVP is gewenst om overzicht te scheppen en afspraken te maken over hoe de vele aan veiligheidsbeleid gerelateerde onderwerpen door het jaar heen de revue (en uw raad) passeren. Het IVP is de samenhangende visie die alle onderliggende en vastgestelde kaders en beleid ten aanzien van veiligheid verbindt.

In mei 2013 legden wij uw raadscommissie daarom de startnotitie 'Naar een Integraal Veiligheidsplan' ter informatie voor. Ter vaststelling bieden wij u nu het 'Integraal Veiligheidsplan (IVP) 2014-2018' aan.

2. Meetbaar effect

Het IVP bevestigt staand beleid en geeft binnen de door uw raad gestelde kaders en doelen richting aan de verdere doorontwikkeling en uitwerking van het integrale veiligheidsbeleid, met als uiteindelijk doel dat iedereen zich veilig voelt in Franekeradeel.

3. Argumenten

Dit voorstel is gebaseerd op de volgende argumenten:

1.1 Het IVP 2014-2018 is een uitwerking van de wettelijke taken en de door uw raad bepaalde doelen en kaders ten aanzien van veiligheid

Vertrekpunt per thema zijn de wettelijk aan gemeenten toebedeelde taken en de door uw raad vastgestelde doelen en kaders. Vernieuwend in dit IVP is dat per thema steeds een aantal concrete meetbare effectindicatoren worden geanalyseerd die samen een algemeen en betrouwbaar beeld van de stand van zaken van geven. Op die effectindicatoren worden vervolgens kwantitatieve doelen (streefwaarden) gesteld, waar de inspanningen in de beleidsperiode 2014-2018 op zijn gericht.

1.2 Het IVP 2014-2018 borduurt voort op het geldende veiligheidsbeleid, sluit aan bij actuele ontwikkelingen en benoemt waar nodig aanvullende inspanningen

Het resultaat is een integrale beleidsnota die op hoofdlijnen een complete en actuele

beschrijving van het gemeentelijk veiligheidsbeleid geeft. Concreet wordt de inzet van gemeente en partners voor de komende beleidsperiode per thema/paragraaf verwoord onder het kopje 'inspanningen'. Vaak wordt staand beleid gecontinueerd. Nieuwe aspecten worden hier steeds expliciet benoemd. De voornaamste nieuwe aspecten zijn:

- Franekeradeel geeft geen toestemming voor vestiging van coffeeshops. Gemeente, politie en OM zullen gezamenlijke handhavend optreden tegen eventuele coffeeshops.
- Woninginbraken blijft speerpunt voor gemeente en politie:
 - Het college besluit het preventiebudget in ieder geval ook voor 2014 in te zetten voor dit thema.
 - De politie prioriteert woninginbraken. Afhankelijk van de aard, de omvang en de ontwikkelingen van de problematiek, zal er politiecapaciteit beschikbaar zijn voor de aanpak van woninginbraken. Met het donkere dagen offensief zal de politie (in samenwerking met de veiligheidspartners) zich ook nadrukkelijk bezighouden met preventie.
 - Gemeente en politie onderzoeken de uitbreiding van burgernet.
- In 2014 wordt de handhaving Drank en Horeca geëvalueerd, waarna het Handhavingsprogramma (met meetbare doelen) voor de periode 2015-2018 wordt vastgesteld.
- De Veiligheidsregio geeft uitvoering aan de gemeenschappelijk regeling Veiligheidsregio Fryslân (waaronder alle brandweezorg is geregeld) waaraan alle Friese gemeenten financieel bijdragen.
- De gemeente sluit dienstverleningsovereenkomsten af met de Veiligheidsregio voor de uitvoering van de WABO-taken en adviesrol van de brandweer.
- De gemeente ontwikkelt hennepbeleid en aanpak, zodat op basis van artikel 13b van de Opiumwet eigenaren van woningen met drugsoverlast bestuurlijk kunnen worden aangepakt.

4. Kanttekening

-

5. Aanpak/organisatie

De raad stelt met het IVP eens per vier jaar de prioriteiten en kaders voor het veiligheidsbeleid vast.

Het IVP is vervolgens de inbreng namens Franekeradeel op het regionaal beleidsplan waarin de regionale prioriteiten en de inzet van de politie worden bepaald en verdeeld.

Het IVP vormt lokaal het meerjarenkader voor de uitvoering van veiligheidsbeleid door het college en de partners.

6. Evaluatie/controle door beslisser

Het college en de burgemeester leggen aan uw raad verantwoording af met een jaarverslag over de uitvoering en de resultaten van het IVP. Het jaarverslag bundelt de rapportages van politie, OM en andere partners en bijvoorbeeld de veiligheidsmonitor. Het jaarverslag rapporteert conform de opbouw, opzet en (meetbare) doelstellingen uit dit IVP. Het geeft een tussenstand ten aanzien van die doelen, van de uitvoering van de aangekondigde maatregelen en van de (nieuwe) relevante ontwikkelingen.

7. a: Burgerparticipatie

-

b: Communicatie

Het IVP is ter instemming voorgelegd aan het lokale driehoeksoverleg van gemeente(n), politie en het Openbaar Ministerie. Deze partners onderschrijven het IVP 2014-2018.

8. Financiën

Het IVP 2014-2018 is opgesteld binnen de door de raad gestelde kaders, waaronder de financiële. Het kan worden uitgevoerd binnen de beschikbare budgetten.

Uitzondering zijn het continueren van de deelname aan het Veiligheidshuis (vanwege het eindigen van de pilot), nazorg detentie (vanwege het vervallen van de rijksfinanciering) en de inzet van buurtbemiddeling (vanwege de toenemende behoefte). Daarvoor zullen wij uw raad bij de Voorjaarsnota 2015 voorstellen vanaf 2015 structureel budget (€ 3000 voor het veiligheidshuis, € 3700 voor nazorg detentie, € 4500 voor buurtbemiddeling) beschikbaar te stellen.

9. Juridische grondslag

Artikel 108, lid 1 van de Gemeentewet en artikel 38b van de Politiewet.

10. Bijlagen

-Integraal Veiligheidsplan 2014-2018 (Corsanr: 13.202560)

Burgemeester en wethouders van Franekeradeel.

Nr. 13.202534

De raad van de gemeente Franekeradeel;

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Franekeradeel van 12 november 2013;

gelet op artikel 108, lid 1 van de Gemeentewet en artikel 38b van de Politiewet

B E S L U I T:

1. Het Integraal Veiligheidsplan 2014-2018 vast te stellen

Aldus vastgesteld in de openbare
raadsvergadering van 04-12-2013,

, voorzitter

, griffier

Integraal Veiligheidsplan 2014-2018



Inhoud

Voorwoord.....	3
Inleiding	4
Aanleidingen	4
Opbouw	5
Veiligheidsbeleid in Franekeradeel (het proces).....	8
Kaders en beleid	8
Uitvoering	9
Verantwoording en analyse	9
IVP 2014-2018.....	10
1. Veilige woon- en leefomgeving.....	11
1.1 Sociale kwaliteit	11
1.2 Fysieke kwaliteit	16
1.3 Objectieve veiligheid/veelvoorkomende criminaliteit	20
1.4 Subjectieve veiligheid/veiligheidsgevoel.....	26
2. Bedrijvigheid en veiligheid.....	27
2.1 Veilig winkelgebied.....	27
2.2 Veilige bedrijventerreinen	29
2.3 Veilig uitgaan	30
2.4 Veilige evenementen.....	32
2.5 Veilig toerisme	36
3. Jeugd en veiligheid.....	37
3.1 Overlastgevende jeugd.....	37
3.2 Criminele jeugd/individuele probleemjongeren	41
3.3 Jeugd, alcohol en drugs	43
3.4 Veilig in en om de school.....	44
4. Fysieke Veiligheid	45
4.1 Verkeersveiligheid	45
4.2 Brandveiligheid	46
4.3 Externe veiligheid.....	48
4.4 Voorbereiding op rampenbestrijding	49
5. Integriteit en veiligheid	52
5.1 Polarisatie en radicalisering.....	52
5.2 Georganiseerde criminaliteit.....	53
5.3 Ambtelijke en bestuurlijke integriteit	55

Voorwoord

In mei 2013 nam de raadscommissie kennis van de startnotitie 'Naar een Integraal Veiligheidsplan'. Voor u ligt nu dat eerste Integraal Veiligheidsplan (IVP) voor Franekeradeel. Ons veiligheidsbeleid was tot op heden vastgelegd in de nota 'Kernbeleid Veiligheid 2012-2014'. Die nota is recent en de beleidsperiode loopt tot en met het jaar 2014. Toch wilden wij in 2013 tot een door de raad vastgesteld IVP komen. Dit IVP is de samenhangende visie die alle onderliggende en vastgestelde kaders en beleid ten aanzien van veiligheid verbindt.

Een IVP is nodig om de kansen aan te grijpen die de nieuwe Politiewet biedt om de positie van het lokaal bestuur te versterken. Een IVP is gewenst om overzicht te scheppen en afspraken te maken over hoe de vele aan veiligheidsbeleid gerelateerde onderwerpen door het jaar heen de revue passeren.

Doelstellingen, keuzes en prioriteiten, maar ook 'werkafspraken' tussen college, burgemeester en raad over kaderstelling, terugkoppeling en verantwoording zijn in dit IVP vastgelegd. Het IVP ondersteunt daarmee de raad en brengt hem beter in zijn kaderstellende en controlerende positie. Mede daardoor ondersteunt het mij als portefeuillehouder, het college, de politie en andere partners in de praktische uitvoering van alledag op het brede terrein van veiligheid.

Namens het college,

F. Veenstra
Burgemeester

Inleiding

Aanleidingen

Nut en noodzaak van een IVP liggen in een aantal ontwikkelingen: de nieuwe Politiewet, afspraken binnen het Regionaal beleidsplan en de behoefte aan overzicht in een integrale beleidsnota.

De Politiewet

Vanaf 2013 is het nieuwe politiebestedel een feit. Er is één (nationaal) politiekorps, onderverdeeld in tien regionale eenheden. Samen met de herziening van de Gerechtelijke Kaart¹ leidde dat voor ons tot de regionale eenheid Noord-Nederland. Het gezag blijft in het nieuwe politiebestedel ongewijzigd: de burgemeester voert het gezag over de politie bij handhaving van de openbare orde en hulpverlening, de officier van justitie bij strafrechtelijke handhaving. De gezagsdragers maken in de driehoek, mede op basis van de lokale prioriteiten, afspraken over onder meer de taakuitvoering, de dienstverlening en de inzet van de politie.

Het nieuwe bestel moet kansen bieden om de positie van het lokaal bestuur te versterken. Onder leiding van de regioburgemeester stellen de burgemeesters en de hoofdofficier van de regionale eenheid eens in de vier jaar een beleidsplan vast, waarin zij onder meer de politie-inzet verdelen en bepalen. Een regionaal beleidsplan dat tot stand komt op basis van de lokaal door de raad gestelde prioriteiten moet de sturing op de politie in de driehoek versterken en de raad de kans bieden (meer) grip te krijgen op de bijdrage van de politie aan de lokale prioriteiten. Een gemeentelijk IVP levert de input voor dat regionaal beleidsplan, al wordt het instrument van een IVP op zich door de Politiewet niet voorgeschreven. Een regionaal beleidsplan, vastgesteld door de gezamenlijke burgemeesters nadat zij de raad erover hebben gehoord, is op basis van de Politiewet wel verplicht.

Regionaal beleidsplan

Het (op basis van de Politiewet) verplichtte regionaal beleidsplan is voor Noord-Nederland inmiddels vastgesteld. Eind 2012 stelden de hoofdofficier van justitie en de 62 burgemeesters van Noord-Nederland het *Regionaal Beleidsplan Veiligheid 2013 – 2014 Noord-Nederland* vast. Gemeenten, OM en politie maakten in het plan afspraken over gezamenlijke prioriteiten op basis van door de gemeenten aangedragen lokale prioriteiten.

De gemeenteraden zijn voor de vaststelling van het plan 'gehoord'. De raad van Franekeradeel constateerde dat hij eigenlijk niet meer kon dan kennis nemen van het beleidsplan. De raad sprak zijn zorg uit over het op steeds grotere afstand van het lokaal bestuur tot stand komen van het plan. Het riep (terecht) de vraag op of en hoe de raad nog invloed heeft op de inzet van de politie op de prioriteiten in Franekeradeel.

Idealiter komt een regionaal beleidsplan tot stand op basis van de *vooraf* door de gemeenteraden vastgestelde IVP-en. Een IVP biedt daarmee ook het toetsingskader aan de hand waarvan de burgemeester, college en raad een (concept-)regionaal beleidsplan kunnen beoordelen. In het *Regionaal Beleidsplan Veiligheid 2013 – 2014 Noord-Nederland* hebben de 62 gemeenten zich (mede daarom) verbonden aan het opstellen van een meerjaren integraal veiligheidsplan door de afzonderlijke gemeenteraden in 2013. Dit IVP dient als input voor het volgende regionaal beleidsplan.

Door de bomen het bos

Door het jaar heen passeren vele beleidsplannen en rapportages over evenzovele veiligheidsthema's de revue. De vraag is vaak hoe het één zich tot het ander verhoudt. Waar en wanneer de raad, het college of de burgemeester aan zet is. Wie welke bevoegdheden en taken heeft. Waar de kaders gesteld worden en of, hoe en wanneer door wie wordt verantwoord. Vragen die zullen blijven gezien het toenemend aantal taken en bevoegdheden voor de gemeente, de burgemeester in het bijzonder,

¹ De nieuwe gebiedsindeling van de Rechtspraak is geregeld in de wet Herziening Gerechtelijke Kaart. De 19 voormalige rechtbanken zijn per 1 januari 2013 samengevoegd tot 10 nieuwe rechtbanken. Vanaf 2013 vormen Assen, Groningen en Leeuwarden één arrondissement Noord-Nederland.

op het vlak van veiligheid en openbare orde. Vragen die voortkomen uit de vele thema's, taken en bevoegdheden die horen bij het gemeentelijke regievoeren op veiligheid. Vragen die vragen om overzicht en een integrale beleidsnota.

Een IVP moet inzicht en overzicht geven in hoe en waar de gemeente al die taken uitwerkt. Niet alles hoeft te zijn uitgewerkt in het IVP, als maar duidelijk wordt waar alle beleid dat gerelateerd is aan veiligheidsdoelen en taken dan wel is uitgewerkt². Een IVP kan, omdat het eens per vier jaar door de raad moet worden vastgesteld en kaderstellend is voor die periode, de kapstok zijn: analyses, (meetbare) doelstellingen, keuzes en prioriteiten, maar ook afspraken over terugkoppeling en verantwoording kunnen hierin worden vastgelegd. Het IVP is vervolgens het kader aan de hand waarvan college en burgemeester kunnen opereren en waaraan de steeds voorliggende beleidsplannen, voorstellen en rapportages kunnen worden getoetst (alvorens ze indien nodig alsnog separaat aan de raad worden voorgelegd). Een IVP biedt overzicht en ondersteunt daarmee de raad en brengt hem beter in zijn kaderstellende en controlerende positie. Mede daardoor ondersteunt het tegelijkertijd het college, de burgemeester, politie en andere partners in de praktische uitvoering.

Opbouw

Gezien de aanleidingen en onze bedoeling met dit IVP beschrijft het naast de hoofdlijnen van ons veiligheidsbeleid ook de 'werkafspraken' over de wijze waarop het tot stand komt, wordt uitgewerkt en verantwoord. Het IVP bestaat uit de *inhoud* en het *proces* van het integraal veiligheidsbeleid.

Proces

Het volgende hoofdstuk *Veiligheidsbeleid in Franekeradeel (het proces)* geeft inzicht in hoe ons veiligheidsbeleid tot stand komt, wordt uitgewerkt en verantwoord. Deze 'werkafspraken' geven duidelijkheid in wanneer en bij wie de verschillende beleidsplannen en rapportages de revue passeren, hoe ze zich tot elkaar verhouden, waar de kaders worden gesteld en hoe en wanneer wordt verantwoord.

Inhoud

De *inhoud*, het daadwerkelijke veiligheidsbeleid en daarmee de kern van dit IVP bestaat uit de hoofdstukken:

1. *Veilige woon- en leefomgeving;*
2. *Bedrijvigheid en veiligheid;*
3. *Jeugd en veiligheid;*
4. *Fysieke veiligheid;*
5. *Integriteit en veiligheid.*

Kaders

Vertrekpunt voor dit beleid zijn de door de gemeenteraad bepaalde kaders en doelstellingen en de door de wetgever aan de gemeente toebedeelde taken.

Het gemeentelijk kader wordt door de raad bepaalt middels de W-vragen in de programmabegroting³. In verschillende programma's zijn door de raad doelstellingen en indicatoren ten aanzien van veiligheid vastgelegd, variërend van het veiligheidsgevoel of het aantal verkeersslachtoffers tot de overlast door hondenpoep. Ook de financiële kaders zijn hier bepaald.

Het wettelijk kader varieert van de bepalingen in de Gemeentewet tot een toenemend aantal bijzondere wetten waarin de gemeente, in het bijzonder de burgemeester, specifieke taken en bevoegdheden in het kader van openbare orde en veiligheid zijn toebedeeld. Voorbeelden daarvan zijn de Drank- en Horecawet, de Wet veiligheidsregio's en de Opiumwet.

² Voor verschillende thema's binnen het integrale veiligheidsbeleid (bijvoorbeeld verkeer, externe veiligheid, jeugdbeleid of onderhoud openbare ruimte) zijn afzonderlijk door raad of college verordeningen of beleidsdocumenten vastgesteld, waar in dit IVP naar wordt verwezen.

³ De doelstellingen en indicatoren zijn recent geactualiseerd in de Voorjaarsnota 2012.

Veiligheidsvelden en thema's

Een erkende methode om integraal veiligheidsbeleid vorm te geven is de methode kernbeleid van de VNG. De methode werkt met vijf veiligheidsvelden die samen het gemeentelijke integrale veiligheidsterrein vormen. Binnen elk veld zijn meerdere veiligheidsthema's te onderscheiden. Door ons IVP aan de hand van deze veiligheidsvelden op te bouwen, zijn we compleet én sluiten we aan bij de methodiek in veiligheidsrapportages, van andere gemeenten en van het regionaal beleidsplan.

Veiligheidsveld	Veiligheidsthema's
1	Veilige woon- en leefomgeving
	1.1: Sociale kwaliteit (o.m. woonoverlast, overlast zwervers en verslaafden)
	1.2: Fysieke kwaliteit (o.m. vernieling, graffiti, zwerfvuil)
	1.3: Objectieve veiligheid/veelvoorkomende criminaliteit (o.m. woninginbraak, fietsendiefstal, geweldsdelicten)
	1.4: Subjectieve veiligheid/veiligheidsgevoel
2	Bedrijvigheid en veiligheid
	2.1: Veilig winkelgebied
	2.2: Veilige bedrijventerreinen
	2.3: Veilig uitgaan
	2.4: Veilige evenementen
	2.5: Veilig toerisme
3	Jeugd en veiligheid
	3.1: Overlastgevende jeugd
	3.2: Criminele jeugd/individuele probleemjongeren
	3.3: Jeugd, alcohol en drugs
	3.4: Veilig in en om de school
4	Fysieke veiligheid
	4.1: Verkeersveiligheid
	4.2: Brandveiligheid
	4.3: Externe veiligheid
	4.4: Voorbereiding op rampenbestrijding
5	Integriteit en veiligheid
	5.1: Polariserende en radicaliserende
	5.2: Georganiseerde criminaliteit
	5.3: Ambtelijke en bestuurlijke integriteit

Omdat aard en omvang van de veiligheidsproblematiek per gemeente sterk uiteen lopen, kunnen binnen deze vijf veiligheidsvelden sommige thema's (op dit moment) voor ons minder relevant zijn.

Opbouw per thema

Per thema beschrijven wij voor Franekeradeel (voor zover relevant):

- het **kader** (wettelijk en/of lokaal)
- het **staand beleid**
- een **analyse** van de huidige situatie
- relevante **ontwikkelingen**
- doelen en beoogde resultaten**
- inspanningen** (van gemeente én van partners)

Omdat het jaarverslag aan de hand van dezelfde opzet de resultaten van beleid rapporteert, wordt de raad zo bovendien (beter) in zijn kaderstellende en controlerende positie gebracht.

Indicatoren

Vertrekpunt voor beleid is per definitie een verschil tussen de huidige situatie en de gewenste situatie. Hoe staat het ervoor en waar willen we naartoe? Beide vragen staan centraal bij ieder thema. We richten ons bij de onderdelen '*analyse*' en '*doelen en beoogde resultaten*' steeds op een aantal effectindicatoren.

Het jaarlijkse verslag van de politie en de tweejaarlijkse veiligheidsmonitor geven ons aan de hand van veel specifieke indicatoren informatie over vrijwel alle thema's binnen het veiligheidsbeleid: van het absolute en objectief te meten aantal woninginbraken tot het relatieve en subjectieve oordeel van een deel van de bevolking over bijvoorbeeld de leefbaarheid of sociale overlast. Per thema brengen wij al deze informatie terug tot een aantal voor Franekeradeel relevante en zogenaamde 'overkoepelende' effectindicatoren die samen een algemeen en betrouwbaar beeld van de stand van zaken van dat thema geven. Bij de *analyse* beschrijven we de meest actuele feiten, cijfers en scores op die effectindicatoren om daar vervolgens bij *doelen en resultaten* meetbare, kwantitatieve doelen (streefwaarden) op te stellen.

Hoewel we aansluiten bij de indicatoren uit de Veiligheidsmonitor en politiecijfers om doelstellingen meetbaar te maken, geven deze niet altijd een absoluut beeld van de veiligheid en leefbaarheid. Slachtoffers doen bijvoorbeeld om verschillende redenen vaak geen melding of aangifte bij de politie waardoor het aantal meldingen uit de politiecijfers soms maar een fractie van het eigenlijke aantal slachtoffers is. Daarnaast kan een daling van het aantal meldingen betekenen dat de meldingsbereidheid is afgenomen en een toename is soms juist een positieve ontwikkeling⁴.

Naast de 'objectieve' politiecijfers geeft de 'subjectieve' Veiligheidsmonitor een beeld van het veiligheidsgevoel van inwoners. De Veiligheidsmonitor is een tweejaarlijks steekproefonderzoek onder 700 inwoners naar hoe zij de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt ervaren. Steekproefonderzoek kent per definitie een zekere mate van onnauwkeurigheid.

Van belang bij het interpreteren van de cijfers en scores op de meetbare indicatoren uit de politiecijfers en de Veiligheidsmonitor is dus de nuancering dat deze soms een beperkte weergave van de werkelijkheid geven en een toe- of afname meerdere verklaringen kunnen hebben.

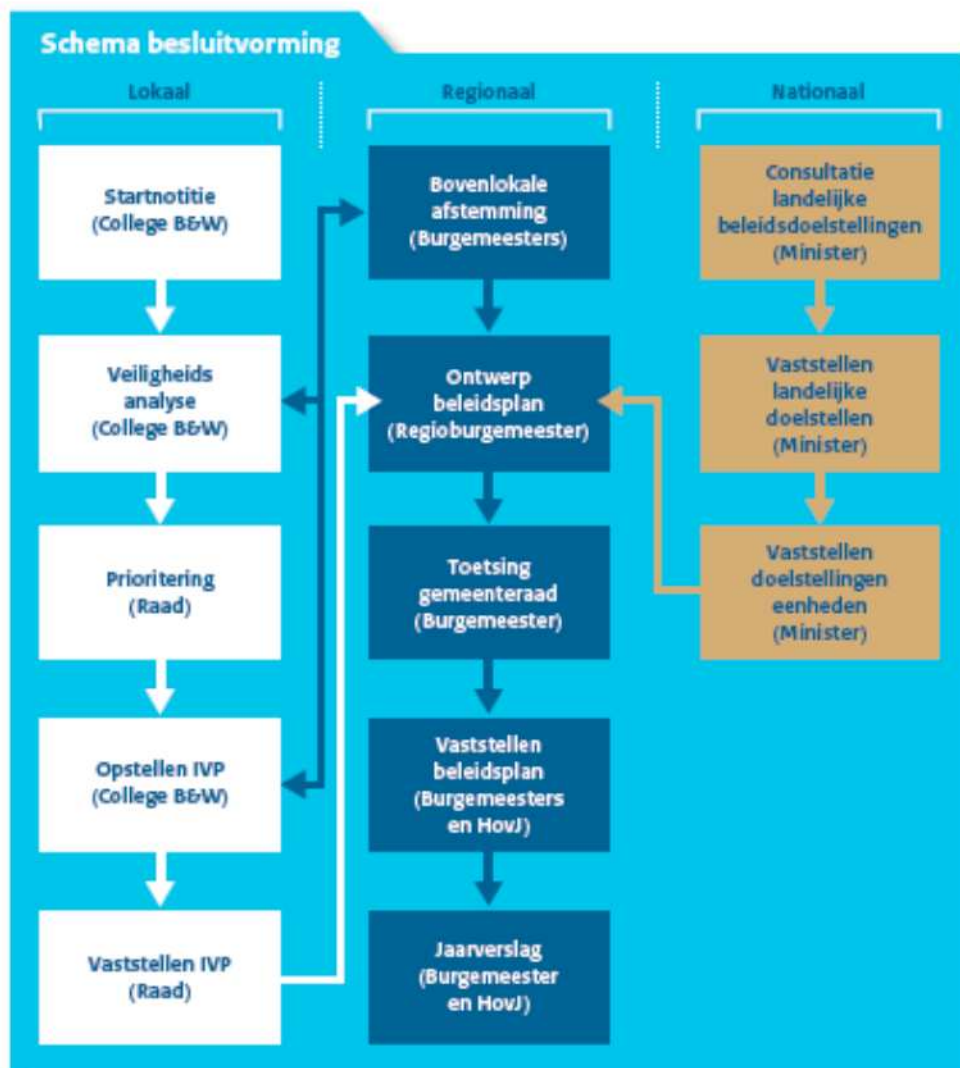
Naast dit algemene voorbehoud ten aanzien van het werken met streefindicatoren, is het van belang te realiseren dat de invloed van de gemeente op het thema veiligheid relatief beperkt is. Externe invloeden als de crisis of een reorganisatie bij de politie of het OM hebben soms veel meer invloed op de inzet van politie, de veiligheid en het veiligheidsgevoel in Franekeradeel. Dat betekent niet dat de gemeente langs de zijlijn staat, ook gemeentelijke keuzes doen ertoe, zij het in beperkte mate.

⁴ Bij delicten als huiselijk geweld is het juist wenselijk dat de bereidheid om te melden toeneemt, zodat instanties kunnen ingrijpen achter de voordeur.

Veiligheidsbeleid in Franekeradeel (het proces)

Kaders en beleid

Onderstaand schema⁵ laat zien hoe het IVP zich verhoudt tot het regionaal beleidsplan en hoe beide beleidsplannen tot stand komen. Dit proces wordt voortaan in het begin van iedere raadsperiode doorlopen om invloed te hebben op het regionaal beleidsplan en daarmee op de inzet van politie op onze lokale prioriteiten.



Het schema laat zien dat de raad met het IVP (eens per vier jaar) de prioriteiten en de kaders voor het veiligheidsbeleid vaststelt. Het college bereidt het concept-IVP voor op basis van de door de raad bepaalde prioriteiten (in bijvoorbeeld het coalitieakkoord en de (w-vragen in de) programmabegroting/Voorjaarsnota) en op basis van de jaarlijkse veiligheidsanalyse in het jaarverslag.

Het vastgestelde IVP is vervolgens de inbreng namens Franekeradeel op het regionaal beleidsplan waarin de regionale prioriteiten en de inzet van de politie worden bepaald en verdeeld. Na behandeling van het concept regionaal beleidsplan in de raad, waarbij de raad het dus kan toetsen

⁵ Bron: Gezamenlijke veiligheidszorg: volop lokale kansen in nieuw politiebestedel (handreiking actieprogramma lokale besturing politie) 2012.

aan het eerder vastgestelde eigen IVP (zijn onze lokale prioriteiten voldoende verwerkt in beleid en inzet van politie?), wordt het regionaal beleidsplan vastgesteld door de hoofdofficier van justitie en de 62 burgemeesters van Noord-Nederland.

Overigens laat het schema ook zien dat de inzet van de politie slechts deels kan worden bepaald door de lokale prioriteiten. De inzet van politie wordt naast de lokale prioriteiten immers voor een groot deel bepaald door de landelijk en regionaal vastgestelde doelstellingen en de reguliere werkzaamheden waarmee het grootste deel van de politie-inzet is gemoeid (noodhulp, hulpverlening, handhaving en basisopsporing).

Uitvoering

Het IVP vormt lokaal vervolgens het meerjarenkader voor de uitvoering door het college en de partners. Het college zal ter uitvoering van het IVP afspraken maken met de lokale partners. Voorbeelden daarvan zijn het jaarplan van de politie en de dienstverlenings- of uitvoeringsovereenkomsten met partners als de veiligheidsregio of het Veiligheidshuis. De gemeentelijke inspanningen of maatregelen werkt het college zelf verder uit.

Hét gremium voor de lokale aansturing van de politie is het driehoeksoverleg⁶. Daar maken gemeente (burgemeester) en OM in samenwerking met de politie afspraken over onder meer de taakuitvoering, de dienstverlening en de inzet van de politie. Door het IVP en dus het integrale veiligheidsbeleid samen met het OM en de politie te ontwikkelen, kan het IVP ook leidend zijn bij de keuzes die in de driehoek worden gemaakt. Of het nu gaat om het jaarplan van de politie of om de praktische uitvoering van alledag.

Verantwoording en analyse

Het college en de burgemeester leggen aan de raad verantwoording af met een jaarverslag⁷ over de uitvoering en de resultaten van het IVP. Het jaarverslag bundelt de rapportages van politie, OM en andere partners en bijvoorbeeld de veiligheidsmonitor. Het jaarverslag rapporteert conform de opbouw, opzet en (meetbare) doelstellingen uit het IVP. Het geeft een tussenstand ten aanzien van die doelen, van de uitvoering van de aangekondigde maatregelen en van de (nieuwe) relevante ontwikkelingen.

Het jaarverslag is daarmee tegelijkertijd een jaarlijkse veiligheidsanalyse. Als er op basis van die analyse aanleiding toe is, kan de raad de prioriteiten binnen het integrale veiligheidsbeleid en daarmee dus het IVP tussentijds bijstellen. Als daar geen aanleiding toe is, wordt het geldende IVP gecontinueerd.

Vooraf aan de behandeling van het jaarverslag in de raad en naar aanleiding van dat verslag (voortaan dus in het voorjaar), wordt de jaarlijkse informatieavond over de politie voor raadsleden georganiseerd.

Door eens per jaar een integraal jaarverslag (conform de opzet van het door de raad zelf vastgestelde IVP) van het integrale veiligheidsbeleid aan te bieden, wordt de raad (beter) gefaciliteerd in zijn kaderstellende en controlerende rol. Het is ook het moment waarop de burgemeester verantwoording aflegt over de uitvoering van zijn gezag over de politie.

⁶ De lokale Driehoek Noordwest bestaat uit de gemeenten Harlingen, Menaldumadeel, het Bildt, Vlieland, Terschelling, Ferwerderadiel, Leeuwarderadeel en Franekeradeel en vergadert drie keer per jaar. Naast de burgemeesters van de 8 gemeenten schuift de teamchef van politieteam Noordwest en de gebiedsofficier van het OM aan. Door de lage vergaderfrequentie en het grote aantal deelnemers worden in dit overleg vooral hoofdzaken besproken. Lokale thema's worden voornamelijk in het vier-wekelijkse politieoverleg besproken.

⁷ Naar verwachting in april/mei.

IVP 2014-2018

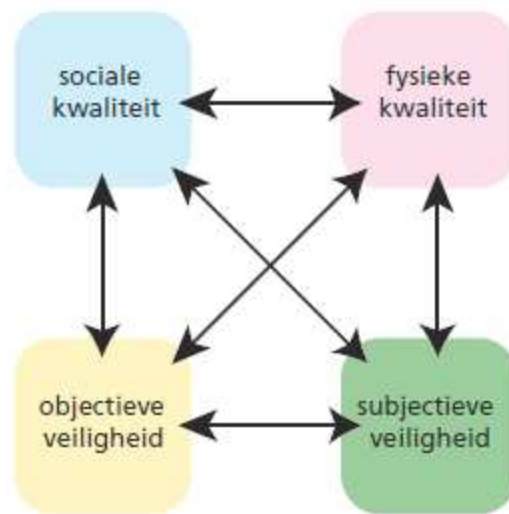
Het eerste IVP voor Franekeradeel kent een iets andere/pragmatischer start dan het hiervoor geschetste model. Ten eerste is het regionaal beleidsplan voor de jaren 2013 en 2014 inmiddels al vastgesteld. Een nieuw IVP geldt dus als inbreng op het volgende regionaal beleidsplan. Het IVP wordt idealiter eens per vier jaar vastgesteld na gemeenteraadsverkiezingen, zodat een nieuwe raad de nieuwe doelstellingen kan bepalen. Het regionale beleidsplan zou deze cyclus moeten volgen. Daarom zal het nieuwe regionaal beleidsplan dat in 2014 wordt opgesteld naar verwachting voor de periode 2015-2018 gelden. Wij kiezen ervoor niet tot (na de gemeenteraadsverkiezingen in) 2014 te wachten met het IVP voor de periode 2015-2018. Dit IVP geldt voor de periode 2014-2018 en kent dus een beleidsperiode van vijf jaar. Als daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld wegens nieuwe/andere prioriteiten in een nieuw coalitieakkoord, kan het IVP in 2014 uiteraard opnieuw aan de raad worden voorgelegd.

Ten tweede is recent de nota 'Kernbeleid Veiligheid 2012-2014' vastgesteld. Het IVP 2014-2018 vervangt deze nota en bestaat voor het overige uit elders al vastgesteld beleid binnen de huidige gemeentelijke en wettelijke kaders. Over staand beleid zijn met partners al uitvoeringsafspraken gemaakt. Staand beleid richt zich al op de door de raad bepaalde doelstellingen. De in de raad behandelde veiligheidsrapportages hebben al geleid tot een analyse en prioritering middels de door de raad vastgestelde actualisatie van de doelstellingen en indicatoren in de Voorjaarsnota 2012.

Het vernieuwende in dit IVP is dus met name gelegen in de wijze waarop staand beleid wordt samengebracht in één integraal veiligheidsplan en in dat het integrale veiligheidsbeleid in zijn geheel door de raad wordt vastgesteld. Daarom was voor dit eerste IVP minder overleg vooraf met partners maar ook de raad nodig.

1. Veilige woon- en leefomgeving

Veiligheidsveld 1 heeft betrekking op de alledaagse woon- en leefomgeving van bewoners: de veiligheid en leefbaarheid in het dorp, de wijk, buurt of straat. Er zijn vier kernindicatoren of veiligheidsthema's: 'sociale kwaliteit', 'fysieke kwaliteit', 'objectieve veiligheid' en 'subjectieve veiligheid'. Essentieel aan dit veiligheidsveld is dat het zowel om de veiligheid als de leefbaarheid van de buurt gaat. Leefbaarheid heeft vooral betrekking op de sociale en fysieke kwaliteit en veiligheid op de objectieve en subjectieve veiligheid. Er is gekozen voor deze combinatie omdat veiligheid en leefbaarheid met elkaar verweven zijn: elk van de vier kernindicatoren of thema's werkt rechtstreeks door in elk van de drie andere.



Dit veiligheidsveld is veruit het meest omvattende en meest 'gebruikelijke' veiligheidsveld in het veiligheidsbeleid. Het wijkt af van de andere veiligheidsvelden doordat de aanpak van de vier veiligheidsthema's vaak langs dezelfde lijnen (of maatregelen) verloopt: via verschillende maatregelen of onderdelen van beleid wordt geïnvesteerd in elk van de vier veiligheidsthema's. Investeer je in een ervan, dan investeer je gelijk ook in de drie andere thema's.

1.1 Sociale kwaliteit

De sociale kwaliteit van een dorp, buurt of wijk heeft betrekking op de 'intermenselijke relaties', tussen bewoners en eventueel andere aanwezige personen. Belangrijke aspecten van de sociale kwaliteit zijn betrokkenheid van bewoners bij de buurt, de kwaliteit van sociale netwerken en de mate van informele sociale controle. De sociale kwaliteit kan onder druk komen te staan door verschijnselen als woonoverlast, burengerucht, drank- en drugsoverlast, overlast van prostitutie en overlast van zwervers.

Kaders

De raad wil een schone en gezonde leefomgeving waarin mensen graag willen verkeren

Algemene Plaatselijke Verordening

Binnen de APV is een aantal artikelen opgenomen om vanuit de gemeente overlast te kunnen aanpakken zoals geluidsoverlast, seksinrichtingen, parkeerproblemen of loslopende honden.

Gemeentewet

Artikel 72, gebiedsverbod: De burgemeester kan een persoon tijdelijk verbieden om in een wijk, straat of stad aanwezig te zijn.

Artikel 174a, woningsluiting: Bij ernstige en aanhoudende woonoverlast kan de burgemeester tijdelijk een woning sluiten.

Het inzetten van deze bevoegdheden is een ultimatum remedium: alleen als niets anders helpt.

Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen

De burgemeester is bevoegd om mensen tegen hun wil te laten opnemen in een gesloten afdeling van een GGZ-instelling. Dit gebeurt altijd op basis van een advies van een behandelend arts of psychiater en gaat om personen die een gevaar zijn voor zichzelf (suïcidaal) of voor anderen. In uitzonderlijke gevallen gaat het om mensen die ernstig verloederd zijn of zichzelf aan zorg onttrekken.

Opiumwet

De Opiumwet (artikel 13b) geeft de burgemeester de bevoegdheid om een woning te sluiten waarbij aanhoudende drugsoverlast is geconstateerd. De Opiumwet maakt het handelen in en het voorhanden hebben van (soft)drugs strafbaar. Gemeentes kunnen echter gedoogbeleid ten aanzien van coffeeshops voeren: met een gedoogbeschikking van de gemeente kan een coffeeshop dan legaal softdrugs verkopen.

Staand beleid

Sociale problematiek

Sociale problemen worden tweewekelijks besproken in het Integrale Veiligheidszorg (IVZ)-overleg. Het IVZ-overleg wordt bijgewoond door de wijkagenten, de teamchef van politieteam Franeker en de coördinator JOOV van de gemeente Franekeradeel. Incidenteel schuiven andere veiligheidspartners⁸ aan. Daardoor kunnen problemen integraal worden aangepakt en opgelost.

De gemeente faciliteert, start bestuursrechtelijke procedures en start preventieve acties.

De politie richt zich op haar kerntaken⁹, bemiddelt en richt zich vooral op repressie en heeft een signaal- en doorverwijsfunctie.

Bij complexe problematiek wordt het Sociaal Team (ST) ingeschakeld. Het ST is een multidisciplinair (o.a. de politie, GGZ en de woningbouwverenigingen) team dat meervoudige en complexe problemen gezamenlijk oplost.

Wanneer de aanpak van het ST niet afdoende is, kan het Veiligheidshuis¹⁰ worden ingeschakeld.

Het Veiligheidshuis houdt zich regionaal bezig met de persoonsgerichte aanpak van veelplegers, overlastgevende personen en ex-gedetineerden. Door multidisciplinair overleg gaat er geen informatie verloren en komen alle oplosrichtingen naar voren. Het gaat vooral om complexe zaken die de lokale mogelijkheden en kennis overstijgen.

Loslopende honden

Bij de gemeente komen klachten binnen over loslopende honden, soms in combinatie met een bijtincident. Bij bijtincidenten schrijft de gemeente de eigenaar aan om op grond van de APV een aanlijngedod op te leggen, eventueel in combinatie met een muilkorf.

⁸ Bijvoorbeeld de woningcorporaties, de Skûle, Koninklijke Horeca Nederland, de GGZ, Dorpsbelangen, Veiligheidshuis, Veiligheidsregio Fryslân, Openbaar Ministerie, Openbaar Vervoer maatschappijen, Provincie, Geneeskundige Hulpverlening Organisatie (GHOR), Evenementenorganisaties, de Brandweer.

⁹ De vier kerntaken van de politie zijn: handhaving van de openbare orde; opsporing van strafbare feiten; hulpverlening bij nood en signalering van en advisering bij (on)veiligheidssituaties.

¹⁰ Binnen het Veiligheidshuis wordt samengewerkt tussen Openbaar Ministerie, Regiopolitie Fryslân, Raad voor de Kinderbescherming, de Reclasseringsorganisaties, de GGZ Friesland, Penitentiare Inrichting De Marwei, Bureau Jeugdzorg Friesland, Halt Noord-Nederland, het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld en alle Friese gemeenten.

Burenconflicten

De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) biedt in sommige gevallen de mogelijkheid om Woonoverlast bestuurlijk aan te pakken, maar in veel gevallen is de burger zelf aan zet om de zaak (civiel) op te pakken. Bij burenconflicten biedt Franekeradeel sinds 2012 buurtbemiddeling aan. Buurtbemiddeling is erop gericht dat partijen samen, zonder tussenkomst van de rechter, tot een passende oplossing komen. Als de bemiddeling slaagt, draagt dat bij aan de leefbaarheid en de sociale kwaliteit van de buurt. In sommige gevallen kunnen burgers voor bemiddeling ook een beroep doen op hun eigen rechtsbijstandverzekering.

Prostitutie

De gemeente staat 1 seksinrichting toe. Controle wordt uitgevoerd door de politie en deze ziet vooral toe op de aanpak van vrouwenhandel en onderdrukking.

Scenarioteam

Bij problemen met grote maatschappelijke impact wordt een scenarioteam in werking gesteld. In veel gevallen gaat het om zedenzaken waarbij, mogelijk, meerdere slachtoffers betrokken zijn en er veel onrust is en vragen leven. Het scenarioteam is een multidisciplinair team dat in opdracht van de driehoek (de burgemeester, de officier van justitie en de teamchef van de politie) acties uitvoert zoals het opstellen van een Q en A list, informerende brieven opstelt of scenario's uitwerkt over hoe verder te handelen om het onderzoek (naar strafbare feiten) niet te verstoren en tegelijkertijd de onrust te bezweren.

Nazorg detentie

Voor een soepele terugkeer van ex-gedetineerden in de maatschappij en het verkleinen van de kans op recidive. De coördinator Nazorg regelt vanuit het Veiligheidshuis faciliteiten voor de (ex-) gedetineerde en informeert instanties en betrokkenen over de terugkeer van de gedetineerde. Afstemming en voorzieningen helpt recidive (waaronder overlast voor omwonenden) te verminderen.

GGZ

De politie heeft binnen haar team een contactpersoon GGZ die samen met de GGZ anticipeert op overlast en/of strafbare feiten die gepleegd worden binnen de instellingen. Drugsoverlast en agressie komt veel voor. De politie besteedt ook veel capaciteit aan het terugvinden van vermiste personen die uit de GGZ instelling zijn weggelopen.

In bewaring stellingen (IBS) (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen)

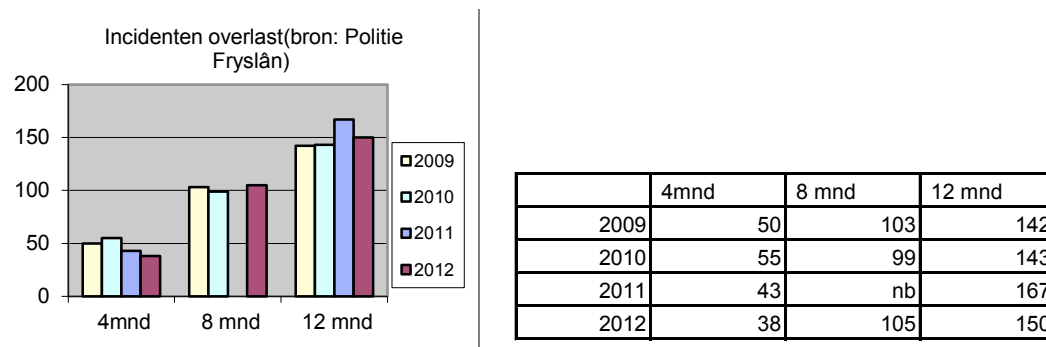
Bestuurders geven met enige regelmaat een IBS af. Dit komt wellicht in Franekeradeel vaker dan gemiddeld voor vanwege de aanwezigheid van een grote GGZ instelling in onze gemeente. Indien de situatie van een vrijwillig opgenomen patiënt verslechterd, kan de vrijwillige opname worden omgezet in een onvrijwillige opname (IBS).

Drugsoverlast

De politie controleert incidenteel de horecalocaties op aanwezigheid van drugs en controleert lokaal bekende dealadressen. De politie wil ook nadrukkelijker zichtbaar zijn op scholen om drugsgebruik op scholen te signaleren en aan te pakken.

Analyse

Aantal incidenten burenoverlast (jaarverslag politie 2012)



Het aantal incidenten dat bij de politie wordt gemeld is redelijk stabiel.

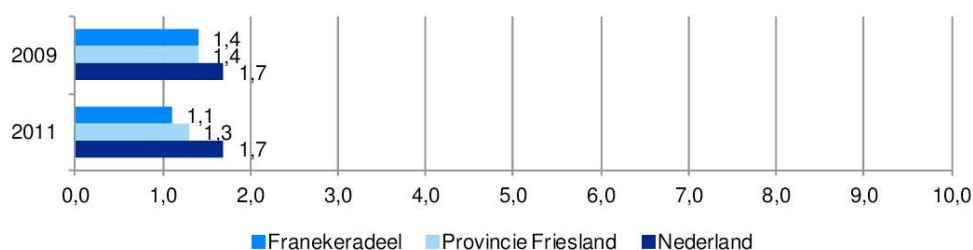
Aantal incidenten overlast van bijzondere doelgroepen (jaarverslag politie 2012)

De overlast van bijzondere doelgroepen is de afgelopen jaren toegenomen, van 52 incidenten in 2009 naar 118 in 2012. De toename is wellicht deels te verklaren door de afnemende tolerantie. Daarnaast zijn er in de gemeente relatief veel instellingen voor bijzondere doelgroepen. In sommige gevallen geven de gehuisveste personen overlast en is afstemming en politie-inzet nodig.

Sociale overlast (veiligheidsmonitor 2012)

Voor deze schaalscore geldt hoe hoger de score, hoe groter de overlast. Franekeradeel scoorde in 2011 beter ten opzichte van 2009.

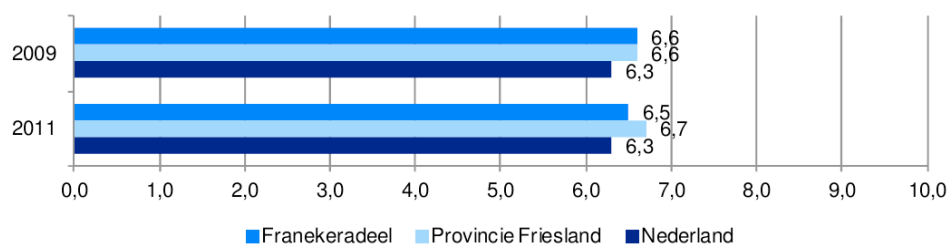
Figuur 3.4: Gemeente Franekeradeel. Perceptie buurtproblemen: schaalscore 'Sociale overlast', 2009 en 2011



Oordeel sociale cohesie (veiligheidsmonitor 2012)

Ook bij sociale cohesie zijn een reeks aan vragen over de mate van contacten in de buurt en tevredenheid daarover omgezet naar een score. Hierbij geldt hoe hoger de score, hoe sterker de sociale cohesie. Hier blijven we enigszins achter ten opzichte van 2009.

Figuur 2.2: Gemeente Franekeradeel. Schaalscore sociale cohesie, 2011



Ontwikkelingen

Veiligheidshuis

Het rijk financiert het Veiligheidshuis mits alle Friese gemeenten cofinancieren. De Friese raden besloten tot cofinanciering voor 2013 en 2014. Om ook in 2015 en verder gebruik te kunnen blijven maken van de regierol van het Veiligheidshuis is vanaf 2015 een structureel budget van € 3000 nodig.

Nazorg detentie

De rijksfinanciering voor de coördinator Nazorg vervalt vanaf 1 januari 2014. Om de Nazorg te continueren zal de gemeente structureel budget van € 3700 per jaar beschikbaar moeten stellen.

Burenconflicten

De gemeente wordt steeds vaker gevraagd zich uit te spreken over civiele zaken zoals twist over een erfgrans, overlast of overhangende takken. De vraag naar buurtbemiddeling neemt daarom toe. Gemiddeld gaat het om 6 maal per jaar. Om die inzet van buurtbemiddeling te kunnen voortzetten is structureel budget van € 4500 nodig.

Coffeeshops

De gemeente is het afgelopen jaar een aantal malen benaderd voor het vestigen van een coffeeshop. Omdat Franekeradeel geen vastgesteld coffeeshopbeleid heeft, is nut en noodzaak in de driehoek besproken. In Franekeradeel is de straathandel geen aanleiding om coffeeshops toe te staan. Met de verkooppunten in Harlingen en Leeuwarden is softdrugs bovendien binnen een beperkte afstand verkrijgbaar. De driehoek stelt daarom voor de zogenaamde nuloptie te gaan voeren en dus geen coffeeshops in Franekeradeel toe te staan. Als de (onderbouwde) keuze om geen coffeeshops toe te staan is vastgelegd in gezamenlijk vastgesteld beleid, geeft dat gemeente, OM en politie het (noodzakelijke) handhavingskader.

Doelen en beoogde resultaten

Aantal incidenten burenoverlast $\leq$ aantal 2012 (150)

Aantal incidenten overlast bijzondere doelgroepen $\leq$ aantal 2012 (118)

Score op sociale overlast is $\leq$ score 2011 (1.1)

Score op sociale cohesie is $\geq$ score 2011 (6.5)

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

Franekeradeel continueert deelname aan het Veiligheidshuis, nazorg detentie en inzet van buurtbemiddeling. Het college stelt de raad bij de Voorjaarsnota 2015 voor hier vanaf 2015 structureel budget (€ 3000 voor het veiligheidshuis, € 3700 voor nazorg detentie, € 4500 voor buurtbemiddeling) voor beschikbaar te stellen.

Franekeradeel geeft geen toestemming voor vestiging van coffeeshops. Gemeente, politie en OM zullen gezamenlijk handhavend optreden tegen eventuele illegale coffeeshops.

1.2 Fysieke kwaliteit

De fysieke kwaliteit van een dorp, buurt of wijk heeft logischerwijze betrekking op fysieke kenmerken van de woonomgeving, in het bijzonder de inrichting, het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Meer algemeen gaat het bij dit thema om de vraag: hoe staat de openbare ruimte erbij? Hoe prettig is het wonen in de buurt gegeven die fysieke kwaliteit? Aspecten zijn dan onderhoud van groen, aanpak zwerfvuil, verlichting van achterpaden en dergelijke. Inbreuk op de fysieke kwaliteit maken onder meer vernielingen, graffiti, zwerfvuil en andere tekenen van verloedering.

Voor het gemeentelijk beleid ten aanzien van inrichting, onderhoud en beheer van de openbare ruimte verwijzen wij naar de beheerplannen die eens per twee jaar door de raad worden vastgesteld. In dit IVP beslaat dit thema daarom met name de *inbreuk op fysieke kwaliteit*.

Kaders

De raad wil een schone en gezonde leefomgeving waarin mensen graag willen verkeren

De raad is tevreden als om de 3 jaar de woongebieden door de gemeente worden bezocht middels een schouw en 80% van de aangedragen punten wordt opgelost. De klachten betreffende overlast door hondenpoep moeten afnemen naar maximaal 5 stuks in 2016.

Algemene Plaatselijke Verordening

Binnen de APV zijn artikelen opgenomen om verloedering of inbreuk op de fysieke kwaliteit te kunnen aanpakken, zoals het verbod op plakken en kladden, het gebod dat hondeneigenaren ervoor zorgen dat hun hond niet op de straat poept of het verbod om voertuigen, vaartuigen, mest of afvalstoffen op de openbare weg op te slaan.

Staand beleid

Schouwen

De gemeente, politie, woningcorporaties en de Skûle schouwen eens per drie jaar in ieder dorp en iedere wijk in de gemeente. Samen met de inwoners willen we de leefbaarheid in de dorpen en wijken van Franekeradeel verbeteren. In een schouw kijken we samen met een afvaardiging van het dorp of de wijk naar kleine zaken die met de leefbaarheid te maken hebben.

Na de schouw wordt er een verslag van de aandachtspunten en de aanpak gemaakt. Die aanpak kan zijn dat de gemeente, dorpsbelang of de wijkvereniging, de politie, de woningstichting of de Skûle actie onderneemt. Soms is ook het verhelderen van beleid al voldoende en wordt er verder geen actie ondernomen.

Hondenpoep

De gemeente heeft op grote schaal afvalbakken met zakjes voor hondenpoep geplaatst. Er zijn nu zo'n 100 afvalbakken die wekelijks worden geleegd.

Vernielingen

De politie analyseert perioden waarin veel vernielingen worden gemeld of aangegeven. Op basis van de analyse wordt er planmatig opgetreden waarbij de wijkagent als regiehouder wordt aangewezen. Bij vernielingen aan openbare werken doet de gemeente altijd aangifte.

Algemene Plaatselijke Verordening

De gemeente handhaaft alleen op basis van een handhavingsverzoek van een belanghebbende of de politie. De politie kan ook handhaven op basis van de APV maar is hierin terughoudend, het behoort niet tot hun kerntaken. Denk aan bijvoorbeeld het handhaven op hondenpoep op straat of geluidsoverlast van kraaiende hanen. In andere gevallen, zoals het verbod op vervoeren van inbrekersgereedschap, is de APV voor de politie een goede aanvulling om hun werk goed uit te kunnen voeren.

Overlast evenementen

Binnen de vergunningverlening stelt Franekeradeel voorwaarden aan het schoon en netjes achterlaten van het evenemententerrein of gemeentegrond. Bij grote evenementen maakt de gemeente extra schoonmaakrondes. Om wildplassen en overlast in de stegen aan de Voorstraat te voorkomen, worden de stegen bij grote evenementen in Franeker afgesloten.

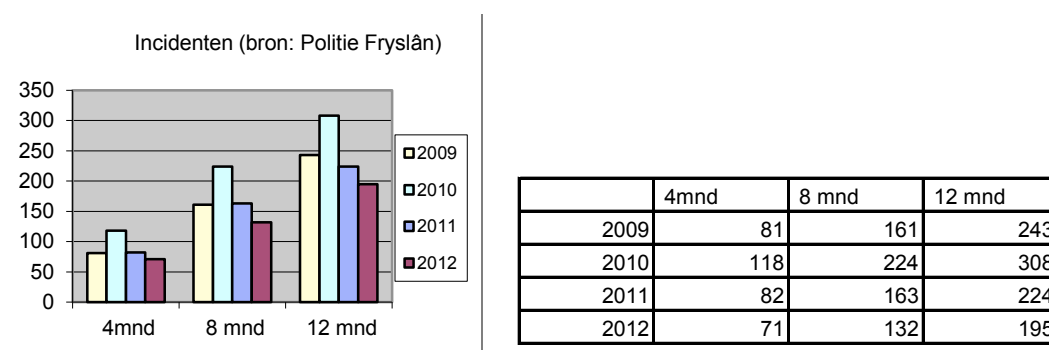
Oud en Nieuw

De gemeente faciliteert vreugdevuren rond oud en nieuw, waardoor er goede afspraken kunnen worden gemaakt over de locatie en het blussen. Naast het belang van goede afspraken vooraf is de handhaving ervan even belangrijk. De politie is zichtbaar aanwezig en zorgt ervoor dat mensen van de brandweer en de gemeente hun werk kunnen doen.

Carbid schieten is in Franekeradeel een grote traditie. Ieder jaar melden zo'n 15 tot 20 groepen zich bij de gemeente dat zij op oudejaarsdag carbid willen schieten. De gemeente inventariseert, legt contactpersonen vast en controleert of de gekozen schietplek niet tot geluidsoverlast zal leiden. Medewerkers controleren op oudejaarsdag de schietlocaties en leggen contact met de groepen carbidschutters. Ook de politie controleert. Bij calamiteiten vindt er overleg plaats tussen de gemeente en de politie over hoe te handelen.

Analyse

Aantal incidenten vernieling (jaarverslag politie 2012)



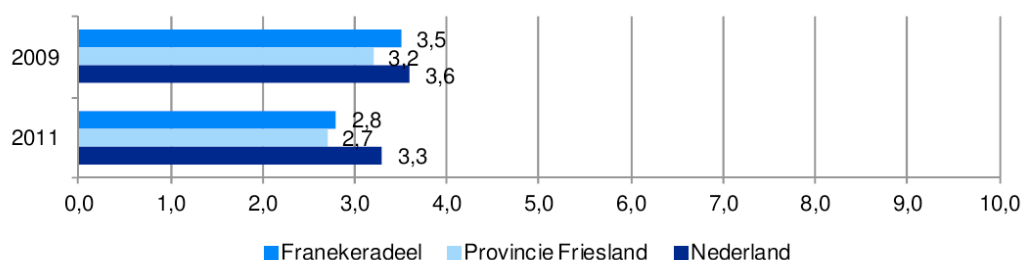
Slachtofferschap vernieling (veiligheidsmonitor 2012)

In 2009 gaf 21% van de ondervraagden aan slachtoffer te zijn geweest van vernieling. In 2011 was dat 15%. Deze daling wordt bevestigd door de cijfers van de politie.

Oordeel verloedering (veiligheidsmonitor 2012)

De score verloedering is berekend op basis van de vier buurt-problemen: hondenpoep, rommel op straat, bekladding van objecten of gebouwen en vernieling van openbare werken. Hoe hoger de score, hoe meer last men ervaart van verloedering. De score nam de afgelopen jaren af.

Figuur 3.11: Gemeente Franekeradeel. Perceptie buurtproblemen: schaalscore 'Verloedering', 2009 en 2011



Aantal klachten hondenpoep

In 2012 heeft de gemeente 18 klachten/meldingen ontvangen over hondenpoep.

Oordeel woonomgeving (veiligheidsmonitor 2012)

In 2009 gaven respondenten voor de Veiligheidsmonitor hun woonomgeving het rapportcijfer 7,4 en in 2011 een 7,5.

Oordeel leefbaarheid (veiligheidsmonitor 2012)

Zowel in 2009 als in 2011 scoorde de leefbaarheid het rapportcijfer 7,3.

Ontwikkelingen*Schouwen*

De raad heeft als doelstelling vastgesteld dat in ieder dorp of wijk eens per drie jaar een schouw plaatsvindt en dat 80% van de aangedragen punten wordt opgelost.

Het eerste is staand beleid: in ieder dorp en iedere buurt wordt eens per drie jaar een schouw georganiseerd. Het tweede ligt genuanceerder. Centraal bij schouwen staan de punten die buurt- of dorpsbewoners aandragen. Veel punten kan de gemeente of een partner voortvarend aanpakken en oplossen. Bij veel punten echter gaat het ook om zaken of wensen die in strijd zijn met door de raad vastgesteld beleid of waar de gemeente geen verantwoordelijkheid of mogelijkheden heeft.

De doelstelling dat 80% van de aangedragen punten wordt opgelost, gaat daaraan voorbij. Op punten waar de gemeente of partners aan zet zijn, mogen buurt en dorpsbewoners op 100% een snelle reactie verwachten. Op punten die niet binnen gemeentebeleid passen of waar de gemeente niet aan zet is, krijgt men ook in 100% van de punten een reactie, maar zal de gemeente een probleem niet oplossen. Wij stellen daarom voor om als meetbare doelstelling of afspraak vast te stellen dat buurt- of dorpsbewoners op 100% van de aangedragen punten binnen 2 maanden een reactie ontvangen.

Hondenpoep

In september 2013 heeft de gemeente een incidentele handhavingsactie gehouden op het opruimen van hondenpoep. Doordat de toezichthouders herkenbaar in uniform surveilleerden was de kans op heterdaad klein, waardoor er geen overtreding is geconstateerd. Naast de handhavingsactie heeft de gemeente eenmalig 100 poepgrijpers gratis beschikbaar gesteld.

Carbidschieten

De carbidschieters krijgen van de gemeente nu een ontheffing geluidsoverlast. Het is wenselijk om de toestemming voor carbidschieten te baseren op veiligheidsaspecten en eventueel de grootte van de carbidbus waarmee men gaat schieten. Daarvoor kan een speciaal artikel in de APV worden opgenomen over carbidschieten.

Doelen en beoogde resultaten

Aantal incidenten vernieling $\leq$ aantal 2012 (195)

Percentage slachtofferschap vernieling $\leq$ percentage 2011 (15%)

Oordeel verloedering $\leq$ score 2011 (2,8)

Aantal klachten hondenpoep (meldingen gemeente) $\leq$ 5 in 2016

Oordeel woonomgeving $\geq$ score 2011 (7,5)

Oordeel leefbaarheid $\geq$ score 2011 (7,3)

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

Het college stelt de raad bij de Voorjaarsnota 2015 voor de raadsdoelstelling ten aanzien van schouwen te wijzigen in: eens per drie jaar vindt in iedere wijk en ieder dorp een schouw plaats en de wijk of het dorp ontvangt op 100% van de aangedragen punten binnen 2 maanden een reactie.

De gemeente onderzoekt een aanpassing van de APV met een specifiek artikel over het gebruik van carbidbussen.

1.3 Objectieve veiligheid/veelvoorkomende criminaliteit

Bij dit thema gaat het om de diverse, veelvoorkomende vormen van criminaliteit in de buurt, wijk, gemeente. Soorten criminaliteit die in elk geval bepalend zijn en uitgewerkt worden in de analyse, zijn woninginbraak en geweldscriminaliteit (waaronder huiselijk geweld).

Kaders

Wetboek van strafrecht

In dit wetboek worden strafbare feiten en de daarbij behorende strafmaat beschreven.

Veelvoorkomende criminaliteit zoals woninginbraken wordt door middel van opgelegde straffen aangepakt. De opsporing en de bestraffing van veelvoorkomende criminaliteit zijn de domeinen van de politie en het Openbaar Ministerie. De gemeente speelt een marginale rol in preventie en de burgemeester heeft een aantal bestuurlijke instrumenten om specifieke criminaliteit (zoals huiselijk geweld) aan te pakken.

Wet tijdelijk huisverbod

Om de aanpak van huiselijk geweld te vergroten mag de politie bij constatering van geweld ambtelijk vervolgen (er is dan geen aangifte meer nodig van het slachtoffer) en de burgemeester kan een huisverbod opleggen.

Algemene Plaatselijke Verordening

Binnen de APV zijn artikelen opgenomen om de politie een handvat te geven potentiële inbrekers aan te houden en eigendommen te doorzoeken.

Staand beleid

Woninginbraak

Woninginbraak is een high impact crime en heeft vanuit de politie hoge prioriteit. De politie doet in 80% van de woninginbraken de aangifte op locatie (het woonadres) en stelt bij iedere woninginbraak een buurtonderzoek in. Ook vindt er bij iedere woninginbraak een herbezoek plaats.

Samen met de gemeente Harlingen, politie en woningbouwverenigingen is een projectgroep woninginbraken opgericht met als doel het aantal woninginbraken drastisch te verlagen. De projectgroep stelde zichzelf de volgende doelen:

1. tactische aanpak dadergroep (vanuit recherche/crimeteam tactisch onderzoek) (rol politie)
2. repressieve aanpak, o.a. dadergerichte /persoonsgerichte aanpak d.m.v. stalken, verstoren en tegenhouden daar waar mogelijk (rol politie)
3. preventieve aanpak, o.a. verlichtingsproject, voorlichting d.m.v. wekelijkse persberichten, burgerparticipatie en PR (rol gemeente en woningbouw).

De politie investeert in surveillance en opsporing. Franekeradeel heeft een preventiebudget van € 10.000 beschikbaar gesteld. In 2013 is dit budget besteed aan preventie van woninginbraken waaronder de aanschaf van 3 slimme camera's, die worden ingezet bij kwetsbare panden.

Huiselijk geweld

De burgemeester heeft de bevoegdheid tot het opleggen van een huisverbod gemandateerd aan de politie. Dat betekent dat de politie het opleggen van een huisverbod uitvoert (beschikking). Bij verlening regelt de gemeente de beschikking. Het huisverbod wordt opgelegd door een speciale HovJ¹¹ Huisverbod.

¹¹ HovJ staat voor Hulpofficier van justitie. Dit is een opsporingsambtenaar (met rang van inspecteur of hoger) met enkele bijzondere strafrechtelijke bevoegdheden. (Hij is geen lid van het Openbaar Ministerie). De HovJ doet o.a. de voorgeleidingen van verdachten, neemt beslissingen over het aanhouden van personen en kan dus onder mandaat een huisverbod opleggen.

Jaarlijks worden er zo'n 1 tot 5 huisverboden opgelegd. Om de afhandeling van huisverboden te vereenvoudigen is in 2013 gestart met huisverbod online, een elektronisch dossier.

De gemeente financiert Fier Fryslân voor de uitvoering van hulpverlening aan zowel slachtoffer als pleger van huiselijk geweld.

Burgernet

De gemeente is in oktober 2011 gestart met deelname aan burgernet. Burgers kunnen zich aanmelden bij de politie en ontvangen bij calamiteiten een smsje van de politie. Het kan gaan om bijvoorbeeld een vermissing of een zoektocht naar een inbreker waarvan een signalement bekend is. Door gegevens te delen met een grote groep burgers wordt de kans dat een vermist iemand wordt teruggevonden of een inbreker wordt aangehouden, vergroot. In Franekeradeel doen 2101 deelnemers (10,14%) mee aan Burgernet en we behoren daarmee tot de top 3 van Friesland. Alleen in Ameland en Terschelling zijn percentueel meer deelnemers aangesloten bij Burgernet. Naast de instapkosten betaalt de gemeente de beheerskosten voor Franekeradeel. De regie op Burgernet ligt bij de politie.

Meld misdaad anoniem en social media

Burgers die anoniem een misdrijf willen melden bij de politie kunnen dit doen via meld misdaad anoniem. Door burgers de mogelijkheid te bieden anoniem te melden (laagdrempelig) hoopt de politie op meer opsporingswaardige informatie die kan helpen strafzaken rond te krijgen. Ook de inzet van social media kan soms helpen. De politie start ook weer een mediaoffensief om het bellen naar 112 laagdrempeliger te maken.

Fietsdiefstal

Aangiftes van diefstal worden afgehandeld bij de politie. Indien er op bepaalde plekken veel wordt gestolen, richt de politie specifiek haar aandacht op die locaties.

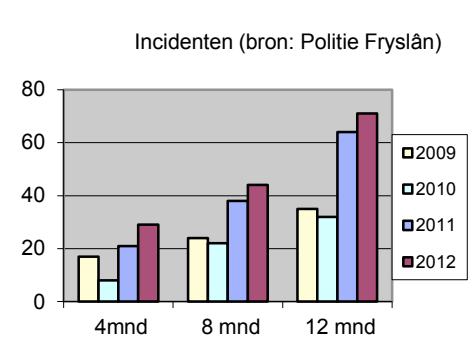
De gemeente voert de regie op gevonden en vermiste goederen, waaronder fietsen. De gemeente organiseert iedere twee weken een kijkuurtje waarbij personen die aangifte hebben gedaan van diefstal of vermissing kunnen kijken of hun fiets is teruggevonden en in bewaring is gebracht bij de gemeente.

Aangifte

De gemeente doet aangifte bij de politie van vernieling van openbare werken, openbaar groen.

Analyse

Aantal woninginbraken (jaarverslag politie 2012)



	4mnd	8 mnd	12 mnd
2009	17	24	35
2010	8	22	32
2011	21	38	64
2012	29	44	71

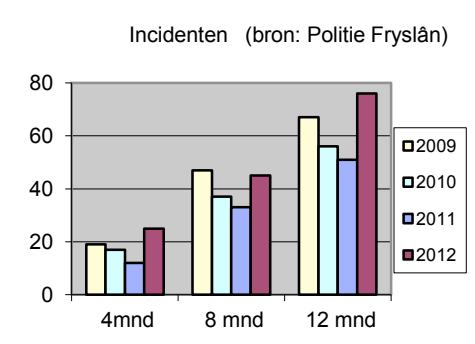
Het aantal woningbraken is sinds 2011 fors toegenomen, zelfs verdubbeld.

De integrale aanpak en extra inzet heeft er (mede) toe geleid dat het aantal inbraken in het voorjaar van 2013 afnam. Naast meer preventiemaatregelen door burgers denkt de politie dat de relatieve rust vooral te maken had met het vastzitten van twee inbrekers. Deze zijn nu weer vrij.

Uit de meest recente cijfers van de politie blijkt het aantal inbraken juist weer toe te nemen. Er is een lokaal bekende verdachte aangehouden, maar de politie vermoedt ook dat mede als gevolg van de aanhoudende crisis ook inbrekers van ver buiten de provincie in Franekeradeel actief zijn.

In de periode januari tot en met augustus (de eerste 8 maanden) zijn er 55 woninginbraken gemeld bij de politie. Als deze lijn zich doorzet neemt het totaal aantal woninginbraken in 2013 opnieuw fors toe ten opzichte van eerdere jaren.

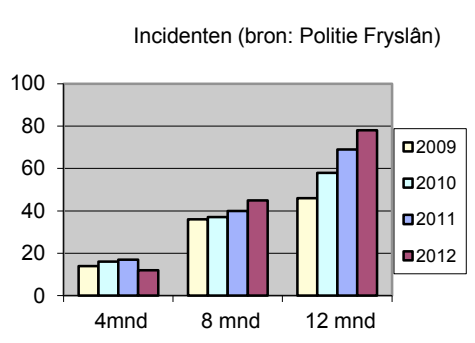
Aantal fietsdiefstallen (jaarverslag politie 2012)



	4mnd	8 mnd	12 mnd
2009	19	47	67
2010	17	37	56
2011	12	33	51
2012	25	45	76

Het aantal fietsdiefstallen nam, na een daling in voorgaande jaren, in 2012 weer toe. Verklaring hiervoor kan zijn dat men steeds vaker is verzekerd voor fietsdiefstal en een aangifte nodig is om te kunnen claimen bij de verzekering.

Huiselijk geweld (jaarverslag politie 2012)

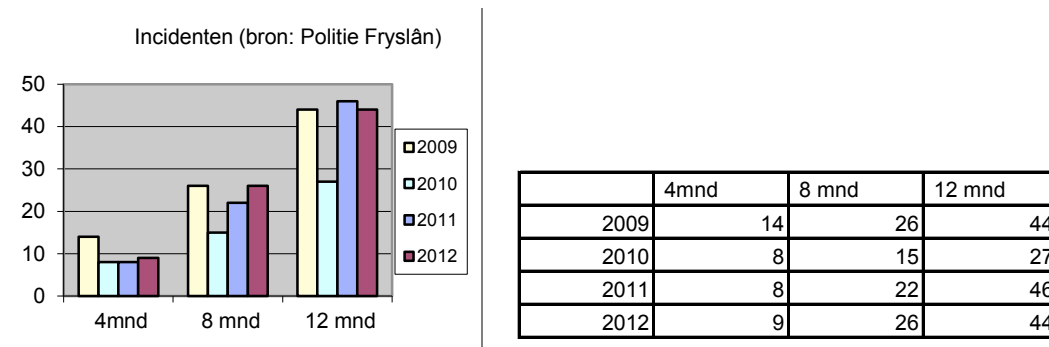


	4mnd	8 mnd	12 mnd
2009	14	36	46
2010	16	37	58
2011	17	40	69
2012	12	45	78

Het aantal geregistreerde incidenten huiselijk geweld neemt jaar op jaar toe. In 2012 zijn er 4 huisverboden opgelegd. In 2011 waren dat er 2. Het aantal opgelegde huisverboden zegt iets over de zwaarte van de incidenten, niet zozeer over de frequentie van huiselijk geweld. Een huisverbod wordt alleen opgelegd in zeer ernstige gevallen en bij een sterk vermoeden dat het geweld doorgaat zonder ingrijpen van buitenaf. De politie (de HovJ) brengt het risico van herhaling van geweld, de onderliggende problemen, verslavingsproblematiek en andere belangrijke zaken in kaart. Daarna wordt een belangenafweging gemaakt en kan een huisverbod worden opgelegd. Dat betekent ook dat de HovJ in een aantal gevallen heeft besloten geen huisverbod op te leggen. Dat betekent niet dat het gepleegde huiselijk geweld in die situatie niet ernstig was.

De toename kan (mede) veroorzaakt zijn door de crisis. Werkloosheid, geldzorgen, alcoholisme en psychiatrische problemen spelen vaak een rol bij huiselijk geweld.

Naast de crisis is er ruim vijf jaar geleden gestart met een mediaoffensief om huiselijk geweld uit de taboesfeer te halen. Met andere woorden, de verhoging kan ook zijn ontstaan omdat meer mensen de politie (durven) in te schakelen bij huiselijk geweld.

Bedreigingen (jaarverslag politie 2012)**Slachtofferschap (veiligheidsmonitor 2012)**

Tabel 5.1: Gemeente Franekeradeel. Slachtofferschap verschillende delicten, 2009 en 2011

	2009	2011
Poging tot inbraak	6%	6%
Woninginbraak	5%	5%
Fietsendiefstal	19%	16%
Autodiefstal	1%	0%
Diefstal uit auto	5%	3%
Beschadiging auto	22%	21%
Zakkenrollerij	4%	3%
Diefstal met geweld	1%	0%
Overige diefstal	12%	13%
Vernieling	21%	15%
Seksuele intimidatie	2%	2%
Bedreiging	10%	10%
Mishandeling	3%	4%
Overige misdrijven	4%	2%

Over het algemeen laat deze tabel uit de Veiligheidsmonitor een licht positieve trend zien. De scores laten ook nog maar eens de verschillen met de politieregistratie zien. Beiden moeten in samenhang worden bekeken voor we er conclusies aan verbinden. Voorbeelden zijn dat volgens de Veiligheidsmonitor 21% van de ondervraagden slachtoffer was van autobeschadiging, 16% van fietsdiefstal, 15% van vernieling en 10% van bedreiging. De verschillen zijn voor een groot deel te verklaren doordat maar een fractie van de slachtoffers melding doet bij de politie.

Ontwikkelingen***Uitbreiding burgernet***

Binnenkort kunnen burgernetdeelnemers in sommige gemeenten op verzoek ook informatie over incidenten buiten heterdaad per e-mail ontvangen. Bijvoorbeeld bij een woninginbraak, die een dag eerder heeft plaatsgevonden. In deze mail staat informatie over de woninginbraak, zoals de datum, het tijdstip en de exacte locatie (zonder huisnummer). Op deze manier verwacht de politie meer informatie te ontvangen om zo bijvoorbeeld inbraken op te lossen en te voorkomen. Ook hoopt de politie dat burgernetdeelnemers bij verdachte situaties direct de politie bellen. De mail is tegelijkertijd een waarschuwing voor buurtbewoners dat er inbrekers in hun omgeving actief zijn (geweest). De politie pleit ervoor dit middel ook in Franekeradeel in te zetten in de strijd tegen woninginbraak.

Preventiebudget

De raad heeft in 2012 besloten tot een jaarlijks preventiebudget van € 10.000. Dit budget kan breed worden ingezet voor een uiteenlopend aantal preventiedoeleinden die een link hebben met veiligheid. Voorbeelden daarvan zijn de veiligheid rond vuurwerk en brandveiligheid. In 2013 is het budget nagenoeg alleen besteed aan preventie van woninginbraken.

Het college besluit ieder jaar afzonderlijk welk thema de meeste prioriteit heeft en waarvoor het budget dus wordt ingezet. Gezien het nog steeds hoge aantal woninginbraken blijft het voorlopig nodig dit budget voor dit thema in te zetten.

Beperkt oplospercentage

Het aantal opgeloste zaken is beperkt, zeker wanneer het gaat om vermogensdelicten. Verdachten leggen steeds minder vaak een bekentenis af en beroepen zich, doordat ze bij het verhoor bijstand van een advocaat mogen ontvangen, op hun zwijgrecht. Dat betekent dat de politie en het OM strafdossiers vooral rond moeten krijgen met een sterke bewijslast. Zonder getuigen en technisch bewijs zoals DNA is dat lastig. Daardoor blijft bijvoorbeeld het oplospercentage van het aantal woninginbraken laag, terwijl de politie enorm veel capaciteit steekt in de opsporing. Het betekent ook dat veel misdrijven onbestraft blijven.

Huisverbod bij vermoeden van kindermishandeling

Om de rechten van kinderen beter te kunnen beschermen is er een proef om bij een vermoeden van kindermishandeling een huisverbod op te leggen. Door deze ontwikkeling kan het aantal huisverboden op jaarbasis toenemen. Hoewel de veiligheid van kinderen een zeer hoog goed is, begeeft de gemeente zich ook op een hellend vlak door al bij vermoedens huisverboden op te leggen. Het is te verwachten dat plegers bij dit soort opgelegde huisverboden vaker het verbod zullen aanvechten (met een voorlopige voorziening). Het werk dat hieruit voortvloeit (opstellen van een pleitnota, deelname aan de zitting, ect.) is niet gering. De Friese burgemeesters worden hierover nog geïnformeerd door centrumgemeente Leeuwarden.

Doelen en beoogde resultaten

Aantal woninginbraken $\leq$ aantal 2009/2010 (35)

Aantal fietsdiefstallen $\leq$ aantal 2012 (76)

Huiselijk geweld $\leq$ aantal 2012 (78)

Bedreigingen $\leq$ aantal 2012 (44)

Slachtofferschap $\leq$ aantal 2011

De politieregistraties van fietsdiefstal, bedreiging en huiselijk geweld moeten in samenhang met de scores op slachtofferschap van de Veiligheidsmonitor worden gezien. Uiteraard willen we het aantal incidenten verlagen, maar tegelijkertijd (juist op deze onderwerpen) ook de meldingsbereidheid verhogen. Een toename van het aantal door de politie geregistreerde meldingen is dus niet per definitie een negatieve ontwikkeling. Door deze aantallen in samenhang met de trend in scores uit de Veiligheidsmonitor te beoordelen, zijn ze beter te duiden.

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

Woninginbraken blijft speerpunt voor gemeente en politie:

- Het college besluit het preventiebudget in ieder geval ook voor 2014 in te zetten voor dit thema.
- De politie prioriteert woninginbraken. Afhankelijk van de aard, de omvang en de ontwikkelingen van de problematiek, zal er politiecapaciteit beschikbaar zijn voor de aanpak van woninginbraken. Met het donkere dagen offensief¹² zal de politie (in samenwerking met de veiligheidspartners) zich ook nadrukkelijk bezighouden met preventie.
- Gemeente en politie onderzoeken de uitbreiding van burgernet.

¹² In de wintermaanden slaan criminelen veelvuldig hun slag, vaak met een piek voor de feestdagen. Een donkere dagen offensief zet in deze periode extra maatregelen in tegen overvallen, straatroven, woning- en auto-inbraken. De extra maatregelen bestaan onder meer uit verscherpt toezicht en intensievere surveillances op bepaalde tijdstippen (hottimes) en risicoplaatsen waar criminelen vaker toeslaan (hotspots). Maar ook voorlichting aan ondernemers en burgers via de (lokale) media of door te flyeren. Ten slotte kunnen scherpere verkeerscontroles en zelfs roadblocks deel uit maken van een donkere dagen offensief.

1.4 Subjectieve veiligheid/veiligheidsgevoel

Hier gaat het enerzijds om het 'algemene veiligheidsgevoel' van bewoners (hoe vaak voelt men zich onveilig, in hoeverre mijdt men bepaalde plekken in de gemeente) en anderzijds om het veiligheidsgevoel van bewoners op bepaalde plekken binnen de gemeente (station, winkelgebied, uitgaansgebied).

Kaders

De raad wil dat iedereen zich veilig voelt in de gemeente Franekeradeel

De raad is tevreden als tenminste 85% van de bevolking zich veilig voelt.

Het veiligheidsgevoel is per definitie subjectief en wordt als indicator daarom in het veiligheidsveld 'subjectieve veiligheid' beschreven. Tegelijkertijd is het een algemene indicator voor alle thema's en veiligheidsvelden in het IVP. Alle veiligheidsvelden, het gehele IVP, hebben effect op het veiligheidsgevoel van inwoners.

Staan beleid

Het integraal veiligheidsbeleid: de verschillende veiligheidsvelden en thema's in het IVP.

Analyse

Uit de Veiligheidsmonitor 2012 blijkt dat 82% van de bevolking zich veilig voelt in Franekeradeel. In de eigen buurt (88%) ligt het veiligheidsgevoel van de inwoners nog net iets hoger dan in de gemeente (82%).

Tabel 4.1: Gemeente Franekeradeel. Onveiligheidsgevoel algemeen

	In gemeente	In eigen buurt
Vaak onveilig	2%	2%
Soms onveilig	8%	6%
Zelden onveilig	8%	4%
Niet onveilig	82%	88%
Totaal	100%	100%

Ontwikkelingen

-

Doelen en beoogde resultaten

85% van de bevolking voelt zich veilig in Franekeradeel.

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van stand beleid/uitvoering IVP.

2. Bedrijvigheid en veiligheid

Binnen dit veiligheidsveld vallen aantastingen van de veiligheid rond recreatieve en economische voorzieningen zoals winkelcentra, bedrijventerreinen en uitgaansmogelijkheden. Veiligheidsthema's zijn: 'veilig winkelgebied', 'veilige bedrijventerreinen', 'veilig uitgaan', 'veilige evenementen' en 'veilig toerisme'. Het gaat hierbij weer nadrukkelijk om de sociale veiligheid, om delicten als winkeldiefstal, bedrijfsinbraak en uitgaansgeweld en niet bijvoorbeeld om de fysieke (externe) veiligheid rond inrichtingen met gevaarlijke stoffen op bedrijventerreinen.

2.1 Veilig winkelgebied

In winkelgebied kunnen zich verschillende vormen van onveiligheid voordoen: winkeldiefstal en zakkenrollerij, maar ook jongerenoverlast, vernielingen en fietsen en bromfietsen in voetgangersgebied. Daarnaast kunnen zwerfvuil en andere tekenen van verloedering tot subjectieve onveiligheid leiden. Bij dit thema hebben zowel publieke als private partijen een rol. Het meest effectief voor de aanpak van aantastingen van de veiligheid is publiek-private samenwerking waarin elke partij zijn eigen verantwoordelijkheid invulling geeft.

Kaders

Wetboek van strafrecht

In dit wetboek worden strafbare feiten en de daarbij behorende strafmaat beschreven.

Winkelcriminaliteit wordt door middel van opgelegde straffen aangepakt. Bij diefstal wordt de zaak meestal afgedaan met een boete. De opsporing en de bestrafing van winkelcriminaliteit is het domein van de politie en het Openbaar Ministerie.

Algemene Plaatselijke Verordening

In de Algemene Plaatselijke Verordening is een verbod opgenomen om te winkelen met geprepareerde tassen: tassen die aan de binnenkant gevoerd zijn met folie. Het folie zorgt ervoor dat de beveiliging op artikelen bij de veiligheidspoortjes niet werkt/niet afgaat.

Staand beleid

Politietoezicht koopavonden

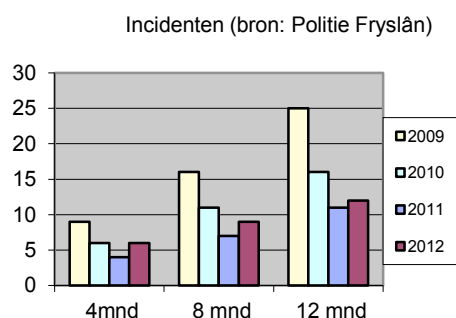
De politie houdt toezicht op koopavonden door preventief aanwezig te zijn en zo eventuele plegers af te schrikken.

Winkerverbod

Sommige notoire winkeldieven krijgen een verbod om de winkel te betreden. Deze verboden worden door de winkeliers zelf opgelegd. Wanneer het verbod wordt overtreden is er sprake van huisvredebreuk (strafbaar feit) en wordt de politie ingeschakeld.

Analyse

Aantal winkeldiefstallen (jaarsverslag politie 2012)



	4mnd	8 mnd	12 mnd
2009	9	16	25
2010	6	11	16
2011	4	7	11
2012	6	9	12

Het aantal winkeldiefstallen is stabiel. Meldingen zijn voornamelijk afkomstig van de supermarkten.

Ontwikkelingen

Initiatief winkeliers

In 2012 hebben twee acteurs op verzoek van de winkeliersvereniging bij zes winkelketens goederen meegenomen zonder te betalen. Dat lukte niet overal vanwege het gedrag van het winkelpersoneel. Winkeldiefstal is vooral te voorkomen door het maken van contact met de klanten en kordaat optreden.

Aangiftebereidheid

Het vermoeden is dat lang niet alle winkeliers diefstal melden, wellicht alleen bij heterdaad. Ondernemers maken misschien de afweging dat aangifte doen tijdrovend is, terwijl de pakkans (en daarmee het oplossen van de zaak) zeer gering is zonder camerabeelden of enig idee van het signalement van de verdachte. Ondernemers weten misschien onvoldoende dat zij ook digitaal aangifte kunnen doen. Zolang het aantal gemelde incidenten laag blijft, ontstaat er geen urgentie om bijvoorbeeld het project Keurmerk Veilig Ondernemen op te starten.

Doelen en beoogde resultaten

Aantal winkeldiefstallen $\leq$ aantal 2012 (12)

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

Gemeente en politie wijzen in overleggen met, of werkbezoeken aan winkeliers op de mogelijkheid van digitale aangifte.

2.2 Veilige bedrijventerreinen

Onveiligheid op bedrijventerreinen kent zowel sociale als fysieke aspecten: bedrijfsinbraak, diefstal en vernieling aan de ene kant en aan de andere kant inrichting en onderhoud van de terreinen, verkeersveiligheid en tevens brandveiligheid.¹³

Ook bij dit thema hebben publieke én private partijen een belangrijke rol. Het meest effectief is publiek-private samenwerking (PPS) waarin elke partij zijn eigen verantwoordelijkheid invulling geeft. De rol van de gemeente is meerledig: aan de ene kant aanpak van en/of regievoering rond criminaliteit en overlast – en aan de andere kant het stimuleren en faciliteren dat ondernemers hun eigen rol invulling geven.

Kaders

Wetboek van strafrecht

In dit wetboek worden strafbare feiten en de daarbij behorende strafmaat beschreven. Bedrijfsinbrekers worden door middel van opgelegde straffen aangepakt. Dit is het domein van de politie en het Openbaar Ministerie.

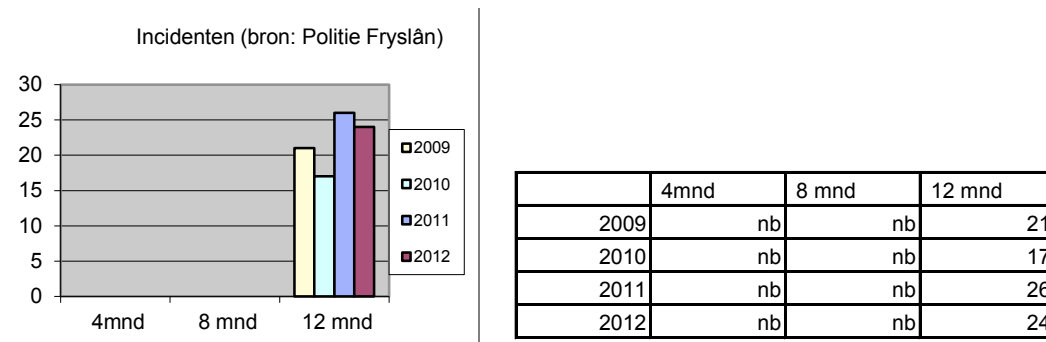
De veiligheid op de bedrijventerreinen is primair de verantwoordelijkheid van de ondernemers.

Staand beleid

Geen specifiek beleid.

Analyse

Aantal diefstal/inbraak in bedrijven en kantoren (jaarverslag politie 2012)



Het aantal inbraken in bedrijven ligt al jaren rond de 25 inbraken per jaar.

Ontwikkelingen

Om de veiligheid van het eigen terrein te vergroten, gebruiken sommige ondernemers cameratoezicht op het eigen terrein.

Doelen en beoogde resultaten

Aantal diefstal/inbraak in bedrijven en kantoren ≤ aantal 2012 (24)

Inspanningen (gemeente en partners)

Gemeente en partners zien voor de beleidsperiode 2014-2018 geen aanleiding specifiek beleid voor het thema 'veilige bedrijventerreinen' te ontwikkelen.

¹³ Externe veiligheid' ofwel veiligheid rond inrichtingen waarin gevaarlijke stoffen worden opgeslagen en/of bewerkt, is onderdeel van veiligheidsveld 4: Fysieke veiligheid.

2.3 Veilig uitgaan

Uitgaansvoorzieningen hebben een positief effect op de veiligheid: de sfeer in de gemeente verbetert er immers door. Maar er kunnen zich ook specifieke veiligheidsproblemen juist rond uitgaansvoorzieningen voordoen, zoals geweldpleging, overlast en vernielingen.

De gemeente heeft hier enerzijds de verantwoordelijkheid voor de aanpak van en/of regievoering rond criminaliteit en overlast in de openbare ruimte (openbare orde) en anderzijds een stimulerende rol naar ondernemers toe om gezamenlijk de veiligheid van hun bedrijven te optimaliseren. Verschil met de eerdere thema's is dat de gemeente ook bij dit tweede taakaspect in het algemeen wel actief zelf de regie blijft voeren en die niet 'belegt' bij ondernemers. Dit is mede te verklaren vanuit de relatief grote veiligheidsrisico's bij dit thema.¹⁴

Kaders

Drank en Horecawet en Drank en Horeca-verordening 2013

De wet en de verordening bepalen de voorschriften voor de verkoop en het schenken van alcohol.

Algemene Plaatselijke Verordening

In de APV zijn diverse artikelen opgenomen om de openbare orde te bewaren, zoals het verbod op openbaar drankgebruik en het verbod op hinderlijk gedrag op openbare plaatsen of openbare gebouwen. De politie kan hierop bekeuren.

Wetboek van strafrecht

In dit wetboek worden strafbare feiten en de daarbij behorende strafmaat beschreven.

Uitgaansgeweld wordt mede door middel van opgelegde straffen aangepakt. Dit is het domein van de politie en het Openbaar Ministerie.

Staand beleid

Drank en horeca

Horeca en paracommerciële¹⁵ instellingen mogen geen alcohol schenken aan personen onder de 16 jaar. Deze leeftijdsgrens wordt per 1 januari 2014 opgeschroefd naar 18 jaar.

In de verordening heeft de gemeente schenktijden opgenomen voor paracommerciële rechtspersonen zoals sportkantines. Zij mogen alleen op specifieke tijdstippen alcoholhoudende dranken schenken in verband met de aanwezigheid van jeugd. Franekeradeel heeft geen sluitingstijden voor de horeca bepaald. De horeca hanteert zelf onderling een sluitingstijd van 02:00. De gemeente zet toezichthouders in voor het handhaven van de voorschriften uit de Drank en Horeca wet en verordening en legt sancties op indien er (bij herhaling) overtredingen wordenesignaleerd. Belangrijke voorschriften zijn de schenktijden, de aanwezigheid van een leidinggevende en het schenken en verkopen van alcoholhoudende dranken aan personen van 16 jaar en ouder. Voor meer informatie wordt verwezen naar de Drank- en Horecaverordening Franekeradeel 2013 en het Handhavingsprogramma.

Overlast en openbare orde

Om de openbare orde te handhaven wordt er door de politie horecatoezicht ingezet op de vrijdag- en zaterdagavond. Een enkele horecaondernemer werkt met een portier. Voorzien ondernemers calamiteiten dan kunnen zij rechtstreeks contact opnemen met de horecadienst van de politie via een speciaal telefoonnummer (de horecatelefoon). Horecabedrijven hanteren ook eigen huisregels. Bij overtreding daarvan riskeert de bezoeker een horecaverbod.

¹⁴ Een derde belangrijk aspect van de aanpak van de veiligheid, dat van de vergunningverlening en handhaving in het kader van brandveiligheid, is onderdeel van de aanpak van brandveiligheid (zie hoofdstuk/thema 4.2).

¹⁵ Paracommercie zijn niet commerciële rechtspersonen zoals dorpshuizen, sportkantines, wijkgebouwen en culturele centra.

Analyse

Oordeel overlast horeca (veiligheidsmonitor 2012)

Minder dan 10% van de inwoners van Franekeradeel heeft (soms) te maken met overlast door de horeca.

Openbare orde en overlast

Over het algemeen zijn er weinig openbare orde problemen tijdens het uitgaan. De gemeente heeft tweemaal per jaar een breed horecaoverleg maar bilateraal vindt er regelmatig overleg plaats. Buiten enkele incidenten met geluidsoverlast en een incident met teveel bezoekers en een vroegtijdige ontruiming, zijn er geen noemenswaardige incidenten.

Uitgaansgeweld en vernielingen

Uitgaansgeweld wordt niet gemeten. Ook wordt niet gemeten hoeveel vernielingen een relatie hebben met uitgaan. Dat er een verband is tussen uitgaan en vernielingen staat wel als een paal boven water. Autospiegels en bushokjes die op routes liggen van jeugd die na het uitgaan naar huis fietst, moeten het soms ontgelden. Ook de bloembakken van de ondernemers uit de binnenstad zijn vaak doelwit. Vanwege het gebrek aan heterdaad of getuigen is het moeilijk om de daders te pakken om de oplopende schade te achterhalen.

Hoewel het niet officieel wordt vastgelegd, is bij vrijwel ieder geweldsincident tijdens uitgaansuren drank in het spel. Soms in combinatie met drugs. GHB-gebruik heeft een aantal keren geleid tot een ziekenhuisopname. In 2012 heeft de politie actief gecontroleerd op aanwezigheid van drugs in uitgaansgelegenheden, maar trof geen grote hoeveelheden drugs aan. Ook in 2013 is er tijdens diverse evenementen actief gecontroleerd op drugs.

Ontwikkelingen

Vanaf 1 januari 2013 is de gemeente toezichthouder op de naleving van de Drank en Horecawet. De raad heeft in april 2013 de verordening vastgesteld waarin de schenktijden staan beschreven. Het college stelde vervolgens het handhavingsprogramma vast. De handhaving door toezichthouders zal in 2014 worden geëvalueerd.

Doelen en beoogde resultaten

Oordeel overlast horeca ≤ percentage 2011 (10%)

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

In 2014 wordt de handhaving Drank en Horeca geëvalueerd, waarna het Handhavingsprogramma (met meetbare doelen) voor de periode 2015-2018 wordt vastgesteld.

2.4 Veilige evenementen

Evenementen, zeker de grootschalige, kunnen behoorlijke veiligheidsrisico's opleveren. Het is aan de organisator voorwaarden voor de veiligheid te realiseren, en aan de gemeenten om de juiste voorwaarden te stellen en die te handhaven. De burgemeester is formeel verantwoordelijk voor de openbare orde, en maakt op basis van die verantwoordelijkheid keuzes ten aanzien van de wenselijkheid en toelaatbaarheid van evenementen, de veiligheidsvoorwaarden daarvoor en de controle en handhaving. De uitgangspunten ten aanzien van deze elementen en besispunten legt de gemeente vast in haar evenementenbeleid.

Belangrijke taakaspecten van de gemeente zijn zodoende het formuleren van evenementenbeleid en het gestalte geven aan een robuuste vergunningprocedure en aan controle en handhaving. Wat betreft de veiligheid van specifieke evenementen kan als uitgangspunt gehanteerd worden dat de ondernemer zelf daar primair verantwoordelijk voor is – en die ondernemer heeft dus ook het voortouw bij het realiseren van de veiligheidsmaatregelen. Maar strekt dit zich uit tot de veiligheid buiten het evenemententerrein? De gemeente heeft toch toestemming verleend, op basis van haar verantwoordelijkheid voor de openbare orde? Uiteindelijk zal de gemeente met haar veiligheidspartners vaak toch nog de nodige voorzieningen treffen. Het belang voor de lokale gemeenschap van een evenement, is mede bepalend voor de balans daarbij. Zeker bij de grotere en belangrijkere evenementen zal de gemeente, net als bij de andere thema's binnen dit veiligheidsveld, een vruchtbaar PPS-pad moeten kiezen en vooral ook een effectieve regie moeten voeren op de omvattende procedure en de samenwerking tussen en inzet van de publieke en private partijen.

Kaders

Algemene Plaatselijke Verordening

Het evenementenbeleid, de voorwaarden die de gemeente stelt ten aanzien van beveiliging, calamiteitenplan, verkeersregelaars, EHBO en communicatie, is opgenomen in de APV.

Regionaal evenementenbeleid

De Veiligheidsregio heeft regionale afspraken opgesteld over wanneer de gemeente regionaal advies moet inwinnen bij de Veiligheidsregio over het afgeven van een vergunning. Dit in verband met de inzet van partners als politie, brandweer, GHOR en Rode Kruis.

Beleidsregel horeca (ontheffing artikel 35)

Artikel 35 van de Drank en Horecawet geeft de mogelijkheid een ontheffing aan te vragen om te mogen schenken op de openbare weg (tappunt). Deze ontheffing wordt vrijwel altijd aangevraagd in combinatie met een evenementenvergunning.

Staand beleid

Algemene Plaatselijke Verordening

Op basis van het APV artikel Evenement kan een vergunning worden aangevraagd voor het houden van een evenement. De aanvullende beleidsregel evenement regelt de aanvullende eisen die de gemeente stelt aan een grootschalig evenement. Zo vraagt de gemeente om een calamiteitenplan en moet een aanvraag minimaal 12 weken voor het evenement worden ingediend. De vergunning wordt verleend na nadrukkelijke afstemming met de veiligheidspartners. Aan sommige vergunningen gaan maanden van afstemming en overleg vooraf. Denk aan de PC en de AD. Afstemming is nodig om de juiste voorwaarden te kunnen stellen, zoals de inzet van beveiliging, calamiteitenplan, verkeersregelaars, EHBO en communicatie.

Grootschalige evenementen hebben veel impact op de fysieke leefomgeving. Daarom vraagt de gemeente naast de vergunningaanvraag ook om een calamiteitenplan of draaiboek. Dit is nodig om te kunnen beoordelen of de organisatie goed heeft nagedacht over veiligheid, verkeer, overlast en hygiëne. Vaak is nadere afstemming nodig om het draaiboek te verfijnen en de afspraken te bekrachtigen.

Daar waar mogelijk faciliteert de gemeente. Zo bekostigt de gemeente de verkeersregelaars die het verkeer leiden tijdens de PC, maar regelt zij ook wegfazettingen en stroomvoorzieningen. Bij grootschalige evenementen huurt de gemeente op kleine schaal beveiligers voor het toezicht op de openbare orde. De gemeente investeert samen met de evenementorganisaties en de horeca in voldoende toiletvoorzieningen en afvalbakken tijdens de evenementen in de stad om wildplassen en zwerfvuil te voorkomen. Na het gehouden evenement worden er extra schoonmaakrondes gehouden om de binnenstad weer schoon te maken.

Evenementen dragen bij aan de saamhorigheid van de gemeente. Het geeft de gemeente uitstraling en maakt haar levendig. De keerzijde is dat het de gemeente veel capaciteit en middelen kost om evenementen veilig te laten verlopen. Naast veiligheid stellen bezoekers ook eisen aan voorzieningen zoals een schone WC, een EHBO-post en de aanwezigheid van beveiligers. En zonder teveel overlast. Omwonenden willen niet teveel merken van het evenement. Terwijl de organisatie van het evenement juist groots wil uitpakken. In dat spanningsveld van soms tegenstrijdige belangen moet de gemeente alle partijen dienen en een vergunning verlenen die met allerlei facetten rekening houdt.

Beleidsregel horeca (onthefving artikel 35)

Franekeradeel heeft in de beleidsregel horeca bepaald dat aanvragers van ontheffing artikel 35 (het kunnen schenken op de openbare weg) een verklaring Sociale Hygiëne moeten kunnen overleggen. Reden daarvan is voornamelijk dat houders van deze verklaring ten opzichte van mensen die deze verklaring niet hebben, geschoold zijn in de gevolgen van alcohol bij jongeren onder de 16 jaar. Deze bepaling is van belang voor het evenementenbeleid omdat ontheffingen artikel 35 voornamelijk worden afgegeven bij evenementen (waarbij veel jeugd op de been is).

Openbare orde en veiligheid

Om mogelijke openbare orde problemen in kaart te brengen en te voorkomen, worden alle evenementenvergunningen met de politie besproken. Bij grootschalige evenementen is er ruim voor het evenement overleg met alle betrokken partners om veiligheidsaspecten goed af te stemmen en van elkaar te weten wie wat doet en waarom. Na afloop evalueren we de grote evenementen samen met de betrokken partners. Door de goede contacten met zowel de evenementenorganisaties als de partners als politie, brandweer en de GHOR zijn de draaiboeken en de calamiteitenplannen van jaarlijkse evenementen gedegen uitgewerkt en zijn er vrijwel nooit (onaangename) verrassingen.

De inzet van de politie bij grotere evenementen is fors. Om die reden moet de evenementenvergunning ook tijdig worden aangevraagd zodat de claim op politiecapaciteit tijdig geregeld kan worden. De politie levert onder meer inzet bij de volgende grote evenementen:

- Koningsdag
- Handbalweekend (Jupitercup) in Franeker
- Rock en Roll festival in Franeker
- Pré PC en de PC in Franeker
- De Agrarische Dagen in Franeker
- Oud en Nieuw viering in Franeker en de dorpen

In de afgelopen jaren is er tijdens de PC en Oud en Nieuw ME ingezet. De politie-inzet (waaronder de ME) is niet geborgd en moet per evenement worden aangevraagd. Indien de politie geen capaciteit heeft voor het toezicht tijdens een evenement, kunnen zij adviseren de vergunning niet te verlenen. In sommige gevallen kan de vergunning toch verleend worden, indien de evenementen organisatie toezicht inhuurt via een beveiligingsbureau.

Elfstedentocht

De gemeente heeft zelf de regie op het draaiboek van de Schaats Elfstedentocht. Ieder jaar wordt het draaiboek geactualiseerd samen met de partners waaronder het rayonhoofd, politie, beveiliging en GHOR. De inzet van de politie en de gemeente zal bij geen ander evenement zo groot zijn als bij de Elfstedentocht op de schaats. Omdat de tocht voor het laatst in 1997 is verreden, is er weinig praktijkervaring waardoor de uitvoering van het draaiboek op het moment suprême wellicht minder geolied zal verlopen dan het draaiboek van de PC of de AD. De belangrijkste factor, de hoeveelheid publiek, blijft tot de dag zelf gissen. De gemeente weet niet hoeveel mensen naar Franeker zullen komen en of de grote mensenmassa te sturen is. Het gemeentepersoneel, 50 man beveiliging, 100 man politie, camera's, EHBO'ers en spreiding van de standplaatshouders moet zorgen voor een fantastische dag.

De Schaats Elfstedentocht wordt beschouwd als een grip 4¹⁶ situatie: de crisissituatie waarbij zowel bestuurlijk als operationeel maximaal is opgeschaald. In het geval van een Elfstedentocht vindt die opschaling vooraf al plaats.

Analyse

De gemeente heeft relatief veel evenementen, er worden zo'n 95 evenementenvergunningen per jaar verleend. Dat varieert van dorpsfeesten tot straatkaatsen tot grote evenementen als de PC, de Agrarische Dagen en de Jupiter Cup. Vooral de PC en de AD halen grote bezoekersaantallen die richting de 15.000 gaan en hebben een regionale uitstraling. Naast de vaste evenementen zijn er evenementen als de Slachtemarathon of de Conventie van Achlum met veel veiligheidsaspecten, veel bezoekers en veel mogelijke rampscenario's.

Of inwoners hinder ervaren van een evenement is vooral te meten aan de hand van het aantal klachten. De gemeente legt het aantal klachten niet vast omdat zij niet werkt met een eenduidig systeem waarin klachten of meldingen worden verwerkt.

Ontwikkelingen

Grotere evenementen vergen veel tijd van de gemeente en de politie. Verschillende incidenten door het land hebben ertoe geleid dat vaak niets meer aan het toeval wordt overgelaten. Veiligheid bij evenementen en de rol van gemeente en partners daarin wordt een manifester thema.

Grootschalige evenementen worden geëvalueerd. De leerpunten worden meegenomen voor het volgende jaar. Waar mogelijk wordt afgeschaald, waar nodig wordt opgeschaald, waardoor er steeds minder aan het toeval wordt overgelaten. Uit de evaluatie van de PC 2013 bleek dat de GHOR graag meer EHBO-ers wil tijdens de nachtelijk uren. De politie wil graag een verbindingswagen plaatsen om de communicatie met de beveiliging, de organisatie en het Rode Kruis te optimaliseren.

Ieder jaar wordt de noodzaak van ME-inzet afgewogen. Omdat het aantal calamiteiten/opstootjes ieder jaar gering is, lijkt de noodzaak van ME inzet af te nemen. Echter redeneert de gemeente juist andersom: door de zichtbare aanwezigheid van de politie en de ME krijgen opstootjes geen kans om uit te groeien tot een grote calamiteit. De inzet van de ME werkt dus preventief.

Doelen en beoogde resultaten

De gemeente verleent in afstemming met de veiligheidspartners vergunningen met vergunningseisen die leiden tot een veilig verloop van het evenement.

¹⁶ GRIP staat voor gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure. Grip kent 5 fasen:

Grip 0 = Bronbestrijding bij klein incident, afhandeling door politie, brandweer en GHOR (geneeskundige hulpverlening).

Grip 1 = Bronbestrijding bij klein incident, afstemming tussen verschillende disciplines nodig.

Grip 2 = Bron- en effectbestrijding. Incident heeft gevolgen voor de omgeving (denk aan rook, asbest, wateroverlast).

Grip 3 = Incident veroorzaakt bedreiging van het welzijn van (grote groepen) van de bevolking binnen de eigen gemeente.

Grip 4 = Incident veroorzaakt bedreiging welzijn van bevolking in en buiten de eigen gemeente, grensoverschrijdend.

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

Continueren van politie/ME-inzet bij grote evenementen.

De gemeente onderzoekt wat de kosten zijn van opschaling bij de PC 2014 (advies politie en GHOR voor o.a. verbindingswagen en EHBO post).

2.5 Veilig toerisme

Dit thema heeft betrekking op de onveiligheid die zich kan voordoen in en rond recreatiegebieden zoals strand- en duingebied, natuurgebieden, recreatieplassen en rond kampeerterreinen. De risico's betreffen onder meer beroving, diefstal uit of van vaartuigen, geweldpleging, overlast en vernielingen.

De gemeente bewaakt samen met de beheerders van de recreatiegebieden de risico's en voorkomende aantastingen van de veiligheid, stelt met relevante partners eventueel een aanpak op en bewaakt de doorvoering daarvan. Afhankelijk van het probleem en het palet van betrokken partijen kan de gemeente ook zelf de regie voeren bij de aanpak. Eventueel hebben recreatieondernemers een rol in de aanpak en is er sprake van PPS.

Kaders

Liggeldverordening

De liggeldverordening bepaalt dat vaartuigen die aanmeren in de bebouwde kom van Franeker daarvoor liggeld moeten betalen.

APV

In de APV is een aantal artikelen opgenomen over gebruik van openbaar water. Vaartuigen mogen bijvoorbeeld niet zomaar overal afmeren en zwemmers mogen het scheepvaartverkeer niet hinderen. Ook is een artikel opgenomen om overlast voor vaartuigen aan te pakken.

Staand beleid

De gemeente heeft een havenmeester die aangemeerde watersporters controleert of zij juist zijn afgemeerd, het liggeld int en optreedt bij overlast.

Analyse

Het toerisme in Franekeradeel is niet dusdanig groot dat de openbare orde in het geding is en extra politie-inzet nodig is. In de het politiejaarverslag en de Veiligheidsmonitor zijn voor Franekeradeel daarom geen specifiek aan toerisme verbonden indicatoren opgenomen.

Ontwikkelingen

De gemeente wil Franeker aantrekkelijker maken voor watersporters door onder meer het uitbreiden van het aantal aanlegplaatsen.

Doelen en beoogde resultaten

-

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

3. Jeugd en veiligheid

Binnen dit veiligheidsveld vallen de veiligheidsthema's in relatie tot jeugd: 'overlastgevende jeugd', 'criminele jeugd/individuele probleemjongeren', 'jeugd, alcohol en drugs' en 'veilig in en om de school'. Het gaat dus om de veiligheid rond jeugd thuis, in de buurt, op school en bij het stappen. Het item jeugd is bewust afgezonderd van het eerste veiligheidsveld (veilige woon- en leefomgeving) en in een apart veiligheidsveld opgenomen, hoewel het natuurlijk een sterke wisselwerking met het eerste veiligheidsveld kent. Bij integratie in het eerste veiligheidsveld zou de analyse namelijk te complex worden en daarnaast kent het item jeugd een specifiek netwerk van actoren en specifieke regimes waarbinnen deze actoren opereren. Tegelijkertijd is het thema Jeugd en Veiligheid vanzelfsprekend onderdeel van het integraal jeugdbeleid, dat afzonderlijk door de raad is vastgesteld. Om overlap en herhaling te voorkomen wordt daar in dit hoofdstuk deels naar verwezen.

3.1 Overlastgevende jeugd

Dit thema heeft betrekking op de overlast van groepen jongeren. Groepen jongeren veroorzaken soms geluidsoverlast, kunnen intimiderend aanwezig zijn, zwerfvuil achterlaten en plegen soms vernielingen en andere vormen van kleine criminaliteit. Soms plegen ze ook zwaardere vormen van criminaliteit – het betreft dan zogenaamde 'criminele jeugdgroepen': thema 3.2.

De gemeente is vanuit haar algemene taakstelling ten aanzien van de kwaliteit van de lokale gemeenschap én haar verantwoordelijkheid voor de openbare orde, ook verantwoordelijk voor de aanpak en beheersing van jeugdoverlast.

Kaders

Integraal Jeugdbeleid

Het verminderen van overlast en vandalisme en het bredere thema jeugd en veiligheid is onderdeel van het door de raad vastgestelde integraal jeugdbeleid.

Algemene Plaatselijke Verordening

In de APV zijn diverse artikelen opgenomen om overlast (in openbare gebouwen of openbare werken) aan te pakken. In extreme gevallen kan de gemeente als ultimum remedium een samentreuwingsverbod opleggen (APV).

Gemeentewet (Bevelen bestrijden ernstige overlast)

Op basis van de Gemeentewet artikel 172a is de burgemeester bevoegd specifieke verboden op te leggen om ernstige overlast te bestrijden:

- een verbod om zich bij bepaalde objecten of in bepaalde delen van de gemeente te bevinden
- een verbod om zich in bepaalde delen met meer dan drie personen in groepsverband op te houden
- een plicht om zich te melden op bepaalde plaatsen, al dan niet in de gemeente gelegen

Wetboek van strafrecht artikel 461

Op grond van artikel 461 van het wetboek van strafrecht kan bijvoorbeeld een school jeugd buiten schooltijd verbieden het terrein/schoolplein te betreden middels een verboden toegang bordje. Het bordje helpt de politie om handhavend op te treden. De gemeente kan dit artikel ook toepassen om het gebruik van speelvelden, voetbalkooien of skatebanen te reguleren.

Staand beleid

Integraal Jeugdbeleid

Het jeugdbeleid richt zich in het bestrijden van overlast en vandalisme door jeugd in eerste instantie op preventie, onder meer door het stimuleren/bieden van alternatieven. Zo wordt ingezet op doelen als een eigen plek voor jongeren, participatie en meer sportbeoefening.

Het ambulant jongerenwerk richt zich in samenwerking met de buurtagenten op bemiddeling tussen jongeren en hun omgeving.

De aanpak van jeugdoverlast is lastig, want in sommige gevallen staat de jeugd gewoon in een groepje op de weg, niet vermoedend dat zij daarmee overlast veroorzaken of intimiderend overkomen.

Wijkagenten

De wijkagenten kennen de groepen overlastgevendende jeugd, kennen de plekken waar ze overlast veroorzaken en bezoeken die regelmatig. In sommige gevallen, bij grote zorg, zoekt de wijkagent contact met hulpverlenende instanties. De politie voert toezicht op vernielingen (vandalisme en baldadig gedrag) en spoort indien mogelijk de daders op.

Jeugdcoördinator politie

De politie heeft een speciale jeugdcoördinator in dienst die binnen de politie regie heeft op de aanpak van jeugdoverlast en ook contacten heeft met de jongerenwerkers en hulpverlenende instanties (zorgmeldingen).

Algemene Plaatselijke Verordening

In extreme gevallen kan de gemeente als ultimatum remedium een samenscholingsverbod opleggen. Kortweg houdt dit in dat de gemeente samenscholen, het in groepjes staan, op de openbare weg kan verbieden. Een dergelijk verbod werkt alleen als de politie strikt handhaaft. Ook op overlast in openbare gebouwen of aan openbare werken handhaaft de politie op basis van de APV.

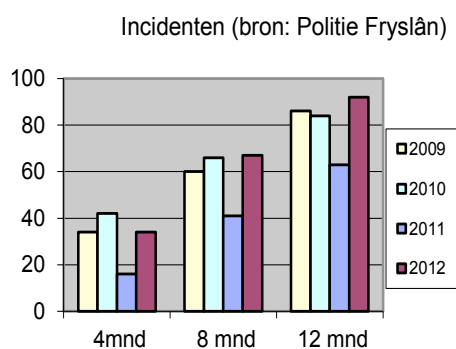
Wetboek van strafrecht artikel 461

Jeugd komt graag op schoolpleinen. Meestal is dit geen probleem, maar in sommige gevallen vervuult de jeugd de pleinen met lege blikjes, lege chipszakken en ander afval. Soms zijn er ook vernielingen, klimt jeugd op daken en heeft de school ernstige hinder van de groepen jeugd die het plein bezoeken. In dat geval helpt een verboden toegang bordje (artikel 461) de politie om handhavend op te treden. Zonder dit bord kan de politie de jeugd wegsturen, maar heeft daarvoor eigenlijk geen juridische grond. Met artikel 461 kan na een waarschuwing ook bekeurd worden met een boete van maximaal € 225.

Indien de gemeente wil dat er bijvoorbeeld na 22:00 geen gebruik meer wordt gemaakt van deze voorzieningen (om reden van overlast voor de omwonenden) kan de gemeente een artikel 461 bord plaatsen en tijden benoemen waarop het verbod van toepassing is.

Analyse

Aantal meldingen jeugdoverlast (jaarverslag politie 2012)



	4mnd	8 mnd	12 mnd
2009	34	60	86
2010	42	66	84
2011	16	41	63
2012	34	67	92

Het aantal meldingen jeugdoverlast is in 2012 toegenomen. In 2012 en 2013 was er veel overlast van jeugd in de binnenstad van Franeker. Jeugd had er een sport van gemaakt om over daken te lopen, was betrokken bij vernielingen en gedroeg zich intimiderend richting ander publiek op straat. Een

deel van de groep heeft begin 2013 van de burgemeester en politie een waarschuwingsbrief gehad. Het proces om een aanpak op maat te realiseren loopt nog. Door de crisis is het perspectief op werk en toekomst somber. Dit bemoeilijkt de aanpak.

Oordeel jeugdoverlast (veiligheidsmonitor 2012)

32% van de ondervraagden geeft aan dat jeugdoverlast regelmatig voorkomt.

Oordeel jeugdcriminaliteit (veiligheidsmonitor 2012)

22% van de ondervraagden geeft aan dat jeugdcriminaliteit regelmatig voorkomt.

Ontwikkelingen

Not in my backyard

Jeugdoverlast is vaak het gevolg van verveling. Daarom wordt jeugdoverlast vaak in een adem genoemd met de aanwezigheid van voorzieningen en vormen van vrijetijdsbesteding. Het creëren van voorzieningen voor jongeren is lastig. Het gedrag van jeugdgroepen is soms grillig: prachtige voetbalkooien worden soms jaren compleet genegeerd om dan ineens ontdekt te worden en uit te groeien tot 'the place to be', om vervolgens ten onder te gaan aan het eigen succes omdat de vele klachten uit de buurt leiden tot een sluiting van de kooi. Want dat is het spanningsveld: iedereen wil graag voldoende voorzieningen voor jeugd, maar liever niet nabij de eigen woning.

Stappenplan integrale aanpak

In 2013 is er gestart met de aanpak van een overlastgevende groep. Dat bleek niet eenvoudig. Zonder stappenplan bleef de aanpak wat ongestructureerd. Om systeem aan te brengen is de overlast gevende groep met de Short list methodiek¹⁷ in kaart gebracht. De overlast gevende jeugdgroep wordt zo gewaardeerd als een hinderlijke, overlast gevende of criminele jeugdgroep. Op basis daarvan volgt een groepsgerichte, domein/situatiegerichte of persoonsgerichte aanpak. De aanpak is bij voorkeur integraal dus in samenwerking met de gemeente, de politie, de Skûle Welzijn en het Openbaar Ministerie. In sommige gevallen kunnen ook andere externe partners aansluiten zoals Jeugdzorg of bureau Halt. De gemeente is regiehouder op de aanpak van overlastgevende jeugd en zorgt voor de borging van de Short list methodiek bij de veiligheidspartners.

Overlast door drank en drugs

Een deel van de overlast wordt veroorzaakt door gebruik van drank en drugs. De gemeente heeft met haar horecaverordening het schenken van alcohol in bijvoorbeeld sportkantine beperkt om te voorkomen dat jeugd in aanraking komt met alcohol. Met de komst van de nieuwe Drank en Horecawet is niet alleen de schenker strafbaar (wanneer hij schenkt aan iemand onder de 16 jaar) maar ook de persoon zelf. Dat is nieuw. Dat betekent dat de toezichthouder een boete van € 45,00 kan opleggen aan iemand die onder de 16 jaar is en drank in zijn bezit heeft. Overigens wordt met ingang van 1 januari 2014 de leeftijdsgrens van 16 jaar verhoogd naar 18 jaar. Er bestaat de kans dat jongeren onder de 18 jaar gaan drinken op hangplekken of illegale keten.

Doelen en beoogde resultaten

Aantal meldingen jeugdoverlast ≤ aantal 2012 (92)

Oordeel jeugdoverlast (komt het regelmatig voor) ≤ score 2011 (32%)

Oordeel jeugdcriminaliteit (komt het regelmatig voor) ≤ score 2011 (22%)

¹⁷ Soort vragenlijst waarmee een groep jeugd getaxeerd wordt en uiteindelijk het predicaat hinderlijk, overlast gevend of crimineel krijgt. De lijst bevat o.a. vragen over strafbare feiten, drugs en drank gebruik, samenstelling, frequentie en grootte van de groep.

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

Om de aanpak van overlast te structureren maakt de gemeente in afstemming met o.a. politie en jongerenwerk een vast stappenplan.

3.2 Criminele jeugd/individuele probleemjongeren

Hier staan de individuele probleemjongeren centraal. Jongeren die in diverse opzichten de maatschappelijke aansluiting hebben verloren. Ze vormen de harde kern van jeugdgroepen en plegen verschillende vormen van criminaliteit.

Ook ten aanzien van dit thema binnen dit veiligheidsveld voert de gemeente de regie. Het beleidskader wordt daarbij weer gevormd door het jeugdbeleid en eventueel het veiligheidsbeleid. Een belangrijk hulpmiddel bij de uitvoeringsregie en -coördinatie vormt in veel gemeenten het veiligheidshuis. In het veiligheidshuis worden alle strafrechtzaken waarbij minderjarige verdachten tussen de 12 en 18 jaar zijn betrokken, behandeld. In het veiligheidshuis vindt de koppeling plaats tussen de justitiële en de zorgketen.

Kaders

De kaders voor dit thema komen overeen met die voor het vorige: 3.1 Overlastgevende jeugd. In aanvulling daarop:

Wetboek van strafrecht

In dit wetboek worden strafbare feiten en de daarbij behorende strafmaat beschreven.

Veelvoorkomende criminaliteit onder jeugd zoals vernielingen, drugsdelicten, verkeersovertredingen en geweldsdelicten wordt door middel van opgelegde straffen (ook boetes) aangepakt. De opsporing en de bestraffing van veelvoorkomende criminaliteit zijn de domeinen van de politie en het Openbaar Ministerie. De gemeente speelt een rol in preventie als het gaat om alcohol- en drugsgebruik.

Staand beleid

Repressie

Repressie, de aanpak van strafbare feiten gepleegd door jongeren is het domein van de politie. Zij brengen criminele jeugdgroepen in kaart en brengen deze informatie in bij het Veiligheidshuis. Verder onderhoudt de politie goed contact met scholen. Schoolverzuim kan een signaal zijn dat een persoon afglijdt. Vroegtijdige signalering en aanpak ervan kan erger voorkomen. Zodra het strafbare feit is gepleegd, is het zaak om de pleger zo snel mogelijk te straffen, omdat anders het leermoment voorbij is. Om die reden is het streven van de politie om strafzaken met jeugdige verdachten binnen 30 dagen aan te bieden aan de officier van Justitie. Wanneer het gaat om vergrijpen die kunnen worden afgedaan met een Halt straf¹⁸ verwijst de politie in ten minste 80% van de zaken binnen 7 dagen na het incident (het voorval en het aanhouden van de pleger) door naar Bureau Halt.

Veiligheidshuis

De aanpak van de jeugdige veelpleger kent een repressieve en een zorgkant. De combinatie van deze twee aspecten vindt plaats binnen het Veiligheidshuis. In het Veiligheidshuis worden alle strafrechtzaken waarbij minderjarige verdachten tussen de 12 en 18 jaar zijn betrokken, behandeld. Daarin wordt op het niveau van de individuele jongere de inzet vanuit de diverse disciplines gecoördineerd. Zodoende is sprake van een zogenaamde 'persoonsgerichte aanpak'. Idee is dat voor elke jongere een sluitend traject wordt vastgesteld met zowel justitiële als zorgelementen. Dit traject moet de kans op aansluiting na de detentie vergroten. Aspecten van de aanpak zijn – naast strafoplegging – scholing, toeleiding naar werk of stage, zinvolle dagbesteding.

¹⁸ HALT staat voor Het ALTERNatief. waarin de gemeenten samenwerken met politie en justitie om kleine vergrijpen - zoals vernieling, (winkel)diefstal of overlast met vuurwerk - gepleegd door jongeren van 12 tot 18 jaar, snel af te doen met een eenvoudige straf, meestal een leerstraf of een werkstraf. Zo kunnen jongeren rechtzetten wat zij fout hebben gedaan, zonder dat zij in aanraking komen met het Openbaar Ministerie.

Analyse

Het OM stelde voorheen jaarlijks de Criminaliteitsbeeld Analyse Jeugd beschikbaar. Daarin waren cijfers opgenomen van het aantal jeugdige delinquenten per gemeente en hun aandeel in het totaal aantal incidenten/strafbare feiten.

Het OM stelt deze Criminaliteitsbeeld Analyse Jeugd niet meer beschikbaar. Hierdoor is er geen recente informatie en kan er geen analyse worden gemaakt naar de aard en omvang van criminaliteit onder jeugd.

Ontwikkelingen

De crisis treft jeugd misschien wel het hardst. Er is weinig werk en voorlopig trekt de economie nog niet aan. Daarnaast is het gebruik van luxe artikelen zoals mobiele telefoons, scooters en kleding onder jeugd groot. Zonder inkomen kan jeugd dit vaak alleen financieren door schulden te maken. In een aantal gevallen belandt jeugd in de criminaliteit.

In 2013 is er een criminele jeugdgroep in Harlingen vastgesteld (via de Short list methode) die zich bezig houdt met woninginbraken. De groep heeft connecties met jeugd uit Franeker. Twee kopstukken uit de groep zijn opgepakt voor woninginbraken en hebben een aantal maanden vastgezeten. In die periode was de groep niet actief. De groep kan echter ieder moment haar criminele activiteiten hervatten. In kader van de aanpak van deze groep hebben twee chefs van de politie een indringend gesprek gehad met een crimineel groepslid uit Franeker. De vraag is of de groep of leden van de groep zich laten leiden door interventies van de politie en de gemeente. Door het gebrek aan perspectief op werk en een legaal inkomen hebben zij weinig te verliezen. Inkomsten uit criminele activiteiten zijn nodig om o.a. gokverslaving, drugs, dure kleding en mobiele telefoons te kunnen financieren.

Doelen en beoogde resultaten

Omdat er geen cijfers van het aantal jeugdige delinquenten bekend zijn, kunnen daar ook geen meetbare doelen op worden vastgesteld.

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

Het OM hervat het verstrekken van de Criminaliteitsbeeld Analyse Jeugd.

3.3 Jeugd, alcohol en drugs

Verschuiven die binnen dit thema vallen zijn onder meer drank en horeca, hinderlijk gebruik van alcohol in de openbare ruimte en gebruik van drugs. Via het (jeugd)gezondheidsbeleid, eventueel het coffeeshopbeleid, en het jeugdbeleid en/of veiligheidsbeleid, voert de gemeente regie op dit thema.

Voor de uitwerking van het thema *Jeugd, alcohol en drugs* verwijzen wij naar het Integraal Jeugdbeleid en daarnaast binnen dit IVP naar de thema's 1.1 sociale kwaliteit (coffeeshops), 2.3 veilig uitgaan (drank en horeca) en 2.4 veilige evenementen (drank en horeca).

Integraal Jeugdbeleid

Het jeugdbeleid van Franekeradeel is vastgelegd in de nota *integraal jeugdbeleid 2010-2014*. Alcohol en drugs staat hier centraal binnen het thema *jeugd, zorg & welzijn*. Met onder meer het plan jeugd en alcohol, het onderwijspreventieprogramma 'de gezonde school en genotmiddelen' en de inzet van jongerenwerk wordt ingezet op het ontmoedigen van alcohol en drugsgebruik door jongeren tot 16 jaar (18 jaar vanaf 1 januari 2014) en verantwoord alcoholgebruik vanaf 16 jaar (18 jaar vanaf 1 januari 2014).

3.4 Veilig in en om de school

Jeugd kan dader zijn en slachtoffer van onveiligheid – thuis, in de buurt, bij het stappen maar ook op school. Mogelijke veiligheidsproblemen op en rond scholen zijn pesten, geweldpleging, diefstal, overlast (voor omwonenden), vernielingen en verkeersonveiligheid.

Voor de uitwerking van het thema *Veilig in en om de school* verwijzen wij naar het Integraal Jeugdbeleid en daarnaast binnen dit IVP naar de thema's 1.1 sociale kwaliteit (overlast en vernielingen) en 4.1 verkeersveiligheid.

Integraal Jeugdbeleid

Het jeugdbeleid van Franekeradeel is vastgelegd in de nota *integraal jeugdbeleid 2010-2014. Jeugd & veiligheid* is binnen dit jeugdbeleid een afzonderlijk thema. Binnen dit thema wordt de inzet van Franekeradeel op onderwerpen als verkeerseducatie, weerbaarheid en veilige kinderopvang nader uitgewerkt.

4. Fysieke Veiligheid

Binnen dit veiligheidsveld vallen de ‘echte’ fysieke veiligheidsthema’s: verkeersveiligheid, brandveiligheid, externe veiligheid en rampenbestrijding’. De zogenaamd ‘echte’ fysieke thema’s omdat het hier exclusief draait om de fysieke veiligheidsrisico’s en niet om sociale veiligheid. Het eerste veiligheidsveld bevat ook fysieke aspecten, maar slechts waar ze relevant zijn vanwege het oorzakelijke verband met sociale veiligheid.

4.1 Verkeersveiligheid

Verkeersveiligheid heeft betrekking op de veiligheid van verkeer voor verkeersdeelnemers in het algemeen, voor specifieke doelgroepen en in bepaalde gebieden (woongebied, scholen, winkelgebied e.d.). Deze veiligheid wordt beïnvloed door fysieke factoren (infrastructuur) en het rijgedrag van verkeersdeelnemers.

De gemeente is verantwoordelijk voor de veiligheid op en rond het gemeentelijk wegennet. Dit betreft doorgaande wegen, ontsluitingswegen en wegen in verblijfsgebied. De ‘veiligheidsopgave’ ten aanzien van deze categorieën wegen verschilt maar is telkens integraal van aard, in de zin dat ook de veiligheid van omliggend gebied – in het bijzonder woongebied – er deel van uitmaakt. De gemeente realiseert veiligheidsvoorwaarden in de ontwerpfase, beheert en onderhoudt die in de gebruiksfase en brengt dan ook eventueel extra voorzieningen aan. Voor het verkeersveilig gebruik van de wegen organiseert de gemeente verkeerseducatie en werkt zij samen met onder meer de politie, die toezicht en handhaving uitoefent. De gemeente voert zowel beleidsmatig als in belangrijke opzichten ook operationeel de regie over de verkeersveiligheid. Haar visie en operationalisering daarvan legt zij vast in verkeers- en vervoersbeleid, eventueel mede in RO-beleid alsook eventueel in het integrale veiligheidsbeleid. Het totaal van de maatregelen met betrekking tot verkeersveiligheid kan de gemeente eventueel ook nog vastleggen in een separaat verkeersveiligheidsplan.

Voor de uitwerking van het thema *verkeersveiligheid* verwijzen wij naar het Gemeentelijk Verkeers- en Vervoer Plan (GVVP) en het categoriseringsplan Duurzaam Veilig Franekeradeel.

GVVP

In het GVVP wordt het samenhangende verkeers- en vervoerbeleid voor Franekeradeel bepaald. Om de verkeersveiligheid te bevorderen wordt in dit plan onder meer de inzet op verkeerseducatie en voorlichting nader uitgewerkt.

Categoriseringsplan Duurzaam Veilig Franekeradeel

Vanaf 2008 werkt Franekeradeel aan het categoriseringsplan Duurzaam Veilig Franekeradeel. Onderdeel van dit plan is de herinrichting van verblijfsgebieden (30 km/uur en 60 km/uur) die in overleg met bewoners wordt opgesteld. De uitvoering van het plan wordt gespreid in de tijd.

4.2 Brandveiligheid

Dit thema heeft enerzijds betrekking op de ontwerptechnische en gebruikstechnische brandveiligheid van soorten gebouwen en anderzijds op de voorwaarden voor effectieve repressie. Om de brandveiligheid te borgen ziet de brandweer toe op preventie en geeft zij voorlichting aan doelgroepen. Daarnaast prepareert de brandweer zich op de bestrijding (repressie) van branden.

De gemeente voert beleidsmatig de regie over de lokale brandveiligheid. Belangrijkste uitvoeringspartner is vanzelfsprekend de brandweer. Dit is voor Franekeradeel tot 2014 brandweerkorps Noord west Fryslân¹⁹. Per 1 januari 2014 worden alle gemeentelijke korpsen ondergebracht bij de Veiligheidsregio Fryslân. Deze organisatie ziet in alle gevallen toe op een adequate vormgeving van de brandweertaken en bewaakt en bevordert daarbij de wisselwerking van de brandweertaken met onder meer integrale handhaving en de tenuitvoerlegging van de Wabo (Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht) c.q. de omgevingsvergunning.

Kaders

Wet op de veiligheidsregio

De Wet op de veiligheidsregio's is sinds oktober 2010 van kracht. Deze wet zorgt ervoor dat de operationele partijen bij een ramp; de politie, de brandweer, de GHOR en de gemeente, beter samenwerken. Door een wetswijziging zijn gemeenten verplicht om hun brandweerkorpsen te regionaliseren per 1 januari 2014. Dit betekent dat zowel het personeel als het beheer en materieel overgaat naar de Veiligheidsregio Fryslân.

Staand beleid

De raad heeft ingestemd met het brandrisicoprofiel Veiligheidsregio Fryslân en het dekkingsplan met betrekking tot Franekeradeel. In het kort staan hierin toegelicht in hoeverre de brandweer binnen de normtijden op de incidentlocaties aanwezig is.

De raad heeft ingestemd met de Gemeenschappelijke regeling die de regionalisering van de brandweer mogelijk maakt.

Bij evenementen is een advies van de brandweer vaak nodig. Het preventiebureau van de brandweer beoordeelt bijvoorbeeld of een feesttent aan de veiligheidsvoorschriften voldoet en calamiteitenroutes geborgd zijn. Dit alles om de kans op calamiteiten te verkleinen. De voorwaarden die de brandweer stelt, worden meegenomen in de te verlenen vergunning.

Analyse

Of de repressieve brandweezorg adequaat wordt uitgevoerd, wordt vooral gemeten aan de hand van de wettelijke opkomsttijden. Onder opkomsttijd²⁰ wordt verstaan de tijd tussen de melding van een incident tot en met het moment dat de brandweer ter plaatse is. De wet op de Veiligheidsregio heeft bepaald dat dit alleen in uitzonderingsgevallen maximaal 18 minuten mag duren. De oorsprong van deze normtijden is onduidelijk en niet gerelateerd aan de normtijden van de andere operationele diensten bij een calamiteit.

¹⁹ In het brandweerdistrict Noordwest Fryslân werken de gemeenten Het Bildt, Ferwerderadiel, Franekeradeel, Harlingen, Leeuwarderadeel, Menameradiel, Terschelling en Vlieland samen op het gebied van de brandweezorg. Vanuit het district vindt de ondersteuning aan de korpsen en andere gemeentelijke onderdelen plaats.

²⁰ Die opkomsttijd is opgebouwd uit drie elementen: de verwerkingstijd, de uitruktijd en de rijtijd. De verwerkingstijd is de tijd tussen de melding aan de meldkamer van de burger in nood en het alarmeren van de brandweer. De uitruktijd, de tijd tussen het alarmeren van de brandweer door de meldkamer en het tijdstip dat het eerste voertuig de kazerne verlaat op weg naar het brandadres. De rijtijd ten slotte is de tijd die het eerste voertuig nodig heeft om op het incidentadres te arriveren.

Uit het dekkingsplan blijkt dat de brandweer de afgelopen 5 jaar in ruim 6% van de gevallen de normtijd heeft behaald. Zie voor alle toelichting de nota Dekkingsplan Fryslân van de Veiligheidsregio.

Ontwikkelingen

Opkomsttijd

Doordat de organisatie van de brandweer voornamelijk wordt bemenst door vrijwilligers -waardoor de uitruktijd lang duurt want men moet eerst naar de kazerne toe- is het niet verrassend dat de normtijden vrijwel altijd worden overschreden. Zowel de politie als de GHOR (ziekenvervoer) worden afgerekend op een opkomsttijd van 15 minuten bij prio 1 meldingen. De opkomsttijden van de brandweer staan daarom ook ter discussie.

De Veiligheidsregio Fryslân verwacht niet dat de brandweezorg haar opkomsttijden sterk kan verbeteren. Wel is er winst te behalen in het eerder ontdekken van de brand door het plaatsen van brandmelders. Hierdoor kan de brandweer worden gealarmeerd wanneer de brand nog gering is en waarschijnlijk snel door de brandweer of betrokkenen zelf kan worden geblust. Dit alles om de schade zoveel mogelijk te beperken.

Preventie

De raad heeft een preventiebudget beschikbaar gesteld dat ook kan worden gebruikt voor brandpreventie. Omdat vooreerst het thema woninginbraken prioriteit heeft, wordt het preventiebudget daarvoor aangewend.

Uitvoering WABO

Voor de uitvoering van de WABO taken en adviesrol van de brandweer moet nog een dienstverleningsovereenkomst worden opgesteld. Dat de gemeente deze taken wil afnemen, is wel begroot maar de definitieve werkafspraken zijn nog niet vastgelegd.

Doelen en beoogde resultaten

Continueren van het huidige dekkingsplan (tenzij normering wordt aangepast).

Inspanningen (gemeente en partners)

De Veiligheidsregio geeft uitvoering aan de gemeenschappelijk regeling Veiligheidsregio Fryslân (waaronder alle brandweezorg is geregeld) waaraan alle Friese gemeenten financieel bijdragen.

De Veiligheidsregio continueert het huidige dekkingsplan (brandrisicoprofiel).

De gemeente sluit dienstverleningsovereenkomsten af met de Veiligheidsregio voor de uitvoering van de WABO-taken en adviesrol van de brandweer.

4.3 Externe veiligheid

Bij dit thema staan de risico's van gevaarlijke stoffen centraal. Gevaarlijke stoffen worden opgeslagen en/of bewerkt in inrichtingen en vervoerd via weg, water, spoor, lucht en buisleidingen. Te onderscheiden zijn het zgn. 'groepsrisico' (GR) en het 'plaatsgebonden risico' (PR). In beide gevallen gaat het om de zgn. 'naarbuitengerichte' (ofwel externe) veiligheidsrisico's van de gevaarlijke stoffen.

De gemeente is verantwoordelijk voor de risicobeheersing rond gevaarlijke stoffen op gemeentelijk grondgebied, in het bijzonder in zoverre het soorten inrichtingen en vervoer betreft ten aanzien waarvan de gemeente het bevoegd gezag is. Voor inrichtingen en vervoer waarvoor andere bestuursorganen het bevoegd gezag vormen, heeft de gemeente een beperkte verantwoordelijkheid. De risicobeheersing geschiedt via beleidsvorming, risico-inventarisatie en -analyse, vergunningverlening en controle, bestuurlijke verantwoording bij veranderend groepsrisico, doorvertaling externe veiligheidsfactoren in RO-procedures, risicocommunicatie en preparatie rampenbestrijding. Over al deze elementen voert de gemeente de regie en uitvoeringscoördinatie. De uitvoering ligt deels bij gemeentelijke afdelingen, deels bij de brandweer en soms ook bij regionale milieudiensten.

Voor de uitwerking van het thema *externe veiligheid* verwijzen wij naar de Visie Externe Veiligheid Franekeradeel.

Visie Externe Veiligheid

In de Visie Externe Veiligheid is geïnventariseerd welke externe veiligheidsrisico's in de gemeente aanwezig zijn en is bepaald hoe met deze en toekomstige risico's om wordt gegaan in relatie tot RO- en omgevingsvergunningverlening. Daarnaast is vastgelegd hoe in voorkomende gevallen wordt omgegaan met de verantwoordingsplicht groepsrisico en is geborgd dat deze werkwijze doorwerkt in Externe-Veiligheid-relevante besluiten op het gebied van RO, Milieu, Rampenbestrijding en Verkeer en vervoer.

4.4 Voorbereiding op rampenbestrijding

Bij dit thema staan mogelijke rampen en crises centraal – die vinden zelden plaats, maar gemeente en veiligheidspartners dienen zich toch terdege te prepareren op de eventuele ramp. De gemeente is daarbij verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gemeentelijke processen.

Het college is belast met brandweezorg, rampenbestrijding en crisisbeheersing en de GHOR. De gemeenten werken samen in een verplichte gemeenschappelijke regeling: de veiligheidsregio. De burgemeesters van de gemeenten vormen het bestuur van de veiligheidsregio. De gemeente is opdrachtgever van de veiligheidsregio. De gemeente betaalt ook een inwonersbijdrage aan de veiligheidsregio om de taken op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing te vervullen. Daarnaast vervult de gemeente nog een eigenstandige rol in de rampenbestrijding en crisisbeheersing als verantwoordelijke voor de gemeentelijke rampbestrijdingsprocessen.

Kaders

Wet op de veiligheidsregio's

De Wet op de veiligheidsregio's is sinds oktober 2010 van kracht. Deze wet zorgt ervoor dat de operationele partijen bij een ramp; de politie, de brandweer, de GHOR en de gemeente, beter samenwerken. Franekeradeel is op grond van deze wet aangesloten bij de veiligheidsregio Fryslân.

Staand beleid

Veiligheidsregio Fryslân

De veiligheidsregio Fryslân is een samenwerkingsverband van de Friese gemeenten, Brandweer Fryslân, GGD Fryslân en de GHOR. De kerntaken zijn:

- Bestrijding van rampen en incidenten: effectief en slagvaardig optreden op de momenten dat het er toe doet;
- In kaart brengen van risico's en voorbereidingen treffen: het voorkomen van risico's en rampen, zowel op het terrein van veiligheid als op het terrein van publieke gezondheid;
- De zorg voor slachtoffers en gewonden na een ramp of incident;
- Brandweezorg (na 1 januari 2014).

Als er sprake is van een ramp komen alle hulpverleningsdiensten in actie. Hun rol is voor de burger vaak duidelijk: zij zijn op de plek van het incident en verlenen eerste hulp aan slachtoffers. De rol van de gemeente bij rampen is misschien wat minder zichtbaar maar wel omvangrijk. De gemeente is in hoofdlijnen verantwoordelijk voor:

- Voorlichten en informeren van de bevolking;
- Opvangen en verzorgen van slachtoffers;
- Uitvaartverzorging;
- Registratie van de slachtoffers;
- Voorzien in primaire levensbehoeften;
- Registratie van schade en afhandeling;
- Milieuzorg;
- Nazorg.

Klaar zijn voor rampen betekent voor de gemeente dat zij weet hoe zij moet handelen als er een ramp plaatsvindt binnen de gemeente. Het crisisplan vormt daarvoor de leidraad. Opschaling gebeurt conform de Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure (GRIP)²¹.

²¹ GRIP staat voor gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure. Grip kent 5 fasen:

Grip 0=Bronbestrijding bij klein incident, afhandeling door politie, brandweer en GHOR (geneeskundige hulpverlening)

Grip 1 = Bronbestrijding bij klein incident, afstemming tussen verschillende disciplines nodig.

Grip 2 = Bron- en effectbestrijding. Incident heeft gevolgen voor de omgeving (denk aan rook, asbest, wateroverlast).

Grip 3= Incident veroorzaakt bedreiging van het welzijn van (grote groepen) van de bevolking binnen de eigen gemeente.

Grip 4 = Incident veroorzaakt bedreiging welzijn van bevolking in en buiten de eigen gemeente, grensoverschrijdend.

Naarmate de ramp grote effecten heeft op de fysieke leefomgeving neemt ook de Grip toe. Naarmate de Grip toeneemt, wordt ook de operationele leiding opgeschaald. In deze procedure is de centrale gedachte dat grotere incidenten anders afgehandeld moeten worden dan kleinere, omdat er meer middelen en bestuurslagen betrokken raken, er moet opgeschaald worden. In het crisisplan staan alle gemeentelijke processen beschreven die kunnen worden opgestart als er sprake is van een ramp. De aansturing van deze en andere taken gebeurt binnen Veiligheidsregio Fryslân door experts. Deze professionals zijn getraind en door ervaring goed in staat om in moeilijke omstandigheden het hoofd koel te houden en sturing te geven. Ook in het copi²² is een expert (Officier van Dienst (OVD) Bevolkingszorg) aanwezig die namens de gemeente aanschuift om op de rampplek direct uitvoering te geven aan de gemeentelijke taken. De gemeente betaalt samen met de andere deelnemende gemeenten voor de training en piketkosten van deze experts.

Van alle diensten die betrokken zijn bij een rampsituatie is de gemeente het minst goed voorbereid op een rampsituatie. De politie, brandweer en de GHOR maken dagelijks levensbedreigende situaties mee en zijn 24/7 paraat. De gemeente daarentegen moet vooral ervaring opdoen door veel te oefenen. In 2013 hebben alle medewerkers die een rol hebben in het draaiboek van de gemeente meegedaan aan een rampoefening. Het gemeentelijke beleidsteam²³ (GBT) oefent apart. De gemeente oefent samen met de buurgemeenten. Dit gebeurt omdat de gemeente Franekeradeel met de buurgemeenten afspraken heeft gemaakt over vervanging en het overnemen van diensten.

Politie/brandweer/GHOR

De politie is bij een ramp vaak als een van de eerste hulpverleningsdiensten ter plekke. Zij zullen zich direct bezighouden met de eerste opvang van slachtoffers en het afzetten van het ramppgebied.

De brandweer heeft als primaire taak om branden te blussen maar wordt ook gealarmeerd bij verkeersongevallen om slachtoffers uit autowrakken te halen. De brandweer heeft ook een duikteam beschikbaar voor ongevallen te water.

De GHOR zal zich primair bezighouden met de verzorging van de slachtoffers/gewonden. Zij zetten daar ambulances voor in en bouwen in sommige gevallen een gewondennest nabij de ramplocatie. Op deze plek krijgen slachtoffers direct medische hulp en wordt de ernst van hun verwondingen beoordeeld waardoor de zwaar gewonden het eerst met de ambulance worden afgevoerd.

Analyse

In 2013 zijn er verschillende oefeningen geweest voor de functies uit de gemeentelijke draaiboeken. De grootste was de tabletop oefening waarbij zowel alle teamleiders als de leden van de teams werden getraind.

Omdat een daadwerkelijke ramp zeldzaam is, zijn trainingen eigenlijk de enige manier om te leren handelen in stressvolle situaties en te zorgen voor een blijvende aandacht voor het actueel houden van de draaiboeken. De gemeente Franekeradeel is klaar²⁴ voor een rampsituatie omdat zij de draaiboeken op orde heeft, deelneemt aan trainingen en voor de aansturing experts heeft aangetrokken. De gemeentelijke teamleiders worden aangestuurd door deze experts die oproepbaar zijn via een hard piket. De experts bedienen alle Friese gemeenten. Hierdoor doet een kleine groep mensen ervaring op met rampsituaties (wateroverlast Grou, verkeersongeval Raerd, branden in Leeuwarden) en kunnen zij deze ervaring aanwenden om in nieuwe rampsituaties snel en

²² Copi is kort voor Commando Plaats Incident. Op de ramplocatie vormen de leiders van alle betrokken hulpverleningsdiensten (brandweer, politie en de GHOR) samen met de OVD Bevolkingszorg van de gemeente de operationele leiding.

²³ Bij GRIP 3 wordt het Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) ingesteld. Het GBT staat onder directe aansturing van de burgemeester. Van GRIP 3 is sprake wanneer het incident hoge impact heeft en bestuurlijke leiding is vereist. Criterium hiervoor is o.a. het welzijn van (grote) groepen mensen of een relatie met een politiek zeer gevoelige kwestie.

²⁴ De gemeente is klaar voor een ramp omdat zij haar draaiboeken gereed heeft, deelneemt aan trainingen en de aansturing van de gemeentelijke processen heeft belegd bij experts. Daardoor is de afhandeling van een rampsituatie deels voorzienbaar. Toch blijft het menselijke handelen de grootste factor waarvan tevoren niet voorzien kan worden hoe dit precies uitpakt.

doeltreffend te handelen. De effectiviteit van het handelen van de expert hangt uiteraard sterk samen met de kennis en kunde van de gemeentelijke teamleiders en medewerkers.

Ontwikkelingen

Elk jaar doet zich de kans op een Schaats Elfstedentocht voor. De kans op een ramp bij een gehouden Schaats Elfstedentocht is relatief groot. Door stevige voorbereiding en de inzet van o.a. crowdmanagement worden de risico's beperkt. Zodra de tocht wordt afgekondigd geldt een grip 4 situatie waardoor het Regionaal BeleidsTeam (RBT) en het Regionaal Operationeel Team (ROT) in paraatheid zijn gebracht. Omdat de tocht eens in de 15 a 20 jaar wordt verreden, komt er geen routine en ervaring.

Doelen en beoogde resultaten

De medewerkers die een rol hebben in het gemeentelijke draaiboek bij rampen zijn jaarlijks minimaal 1 keer betrokken bij een rampenoefening.

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

De gemeente neemt deel aan de oefeningen die onder regie van de Veiligheidsregio worden gepland.

De gemeentelijke teamleiders actualiseren minimaal eenmaal per jaar de draaiboeken.

De gemeente kan onderdeel uitmaken van de onverwachtse systeemoefening die onder regie van de inspectie wordt uitgevoerd.

De gemeente neemt deel aan een rampenoefening Schaats Elfstedentocht.

5. Integriteit en veiligheid

Dit veiligheidsveld omvat verschijnselen die een inbreuk vormen op onze maatschappelijke integriteit, belangrijke regels en andere afspraken in het kader van de veiligheid en stabiliteit van onze samenleving. Deze verschijnselen hebben potentieel dan ook een omvangrijk veiligheidseffect: ze kunnen in meest extreme vorm fundamenteel ontwrichtend werken. Thema's binnen dit veiligheidsveld zijn 'radicalisering en polarisatie', 'georganiseerde criminaliteit' en 'ambtelijke en bestuurlijke integriteit'.

5.1 Polarisation en radicalisering

Bij dit thema gaat het om ideologische groepen/stromingen in de samenleving die dermate zijn geradicaliseerd, dat zij een bedreiging vormen of kunnen gaan vormen voor de veiligheid. Sprake kan zijn van dreigend geweld. Deze groepen vergroten de polarisatie in de samenleving, zetten het sociaal weefsel onder druk. Stromingen die op die manier kunnen radicaliseren, zijn bijvoorbeeld: rechts-extremisme, islamradicalisme, dierenrechtenradicalisme, links-extremisme.

De rol van de gemeente op dit terrein is vooral proactief en preventief van aard. Via haar algemene inzet op sociale cohesie, netwerken in buurten en respect verkleint/beperkt de gemeente in algemene zin de voedingsbodem voor radicalisme. Daarnaast kan de gemeente explicieter inzetten op de preventieve kant van dit onderwerp door het bespreekbaar te maken met diverse actoren en eventueel speciale voorzieningen te treffen. Ten slotte heeft de gemeente, vanuit haar lokale regierol, ook een signalerende rol. In voorkomende gevallen kan de gemeente informatie delen met de justitiële actoren. In een daarop volgende aanpak kan de gemeente bepaalde flankerende maatregelen uitvoeren. Als geheel heeft de gemeente dus een belangrijke regisserende en uitvoerende rol op het vlak van proactie en preventie en daarnaast een ondersteunende rol op het vlak van de repressie.

Kaders

Geen specifieke kaders of wet- en regelgeving.

Staand beleid

Het ronselen van jihadstrijders voor de gewapende strijd in Syrië of terroristische organisaties kan ook in de gemeente Franekeradeel voorkomen. Bij vermoedens speelt de politie de informatie door naar de Regionale inlichtingen Dienst van de politie.

Analyse

Bij de politie en de gemeente zijn geen signalen bekend van polarisatie of radicalisering.

Ontwikkelingen

-

Doelen en beoogde resultaten

-

Inspanningen (gemeente en partners)

Geen aanleiding voor specifiek beleid.

5.2 Georganiseerde criminaliteit

Bij dit thema gaat het om vormen van georganiseerde criminaliteit die zich manifesteren in binnensteden/op gemeentelijk grondgebied en die in bepaalde mate gebruik (misbruik) maken van gemeentelijke voorzieningen en beschikkingen (waaronder vergunningen en aanbestedingen). Sprake is van verweving van onder- en bovenwereld en vaak ook van 'witwassen'. Misdaadbranches die het betreft zijn vooral drugshandel, vastgoedfraude en mensenhandel.

Gemeenten kunnen de bewegingsruimte van deze vormen van criminaliteit inperken door bij procedures kritisch te werk te gaan (BIBOB) en/of een integrale bestuurlijke aanpak van georganiseerde criminaliteit vorm te geven. De rol van de gemeente is daarbij vooral een preventieve, is er een van 'tegenhouden'. Kern van de aanpak is het voorkomen dat de gemeentelijke dienstverlening (beschikkingen) faciliterend werkt voor de georganiseerde criminaliteit. De aanpak richt zich op de georganiseerde criminaliteit die binnen de actieradius van het 'gewone' gemeentelijk werk komen en is dus onderdeel, doet een beroep op de aspecten van het gewone bestuurlijke repertoire. Al met al is de bestuurlijke aanpak van georganiseerde criminaliteit zodoende 'ongewoon gewoon'.

Kaders

Wet Bibob

De Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (BIBOB) beoogt te voorkomen dat de overheid onbedoeld criminele activiteiten faciliteert door bijvoorbeeld vergunningen, subsidies of vastgoedverkoop. De wet wil voorkomen dat de onderwereld zich vermenigt met de bovenwereld.

Franekeradeel heeft Bibob beleid vastgesteld waardoor aanvragers van een drank- en horecaverunning en een vergunning voor een seksinrichting worden getoetst volgens de wet Bibob.

Staand beleid

Wet Bibob

Aanvragers van een drank- en horecaverunning of vergunning voor een seksinrichting moeten onder andere aantonen hoe de rechtspersoon het bedrijf wil financieren en welke huur- of koopcontracten er zijn vastgesteld. Zo wordt voorkomen dat bedrijven met zwart geld worden opgestart. Bij vermoeden van georganiseerde criminaliteit bij een vergunninghouder wordt tussentijds getoetst.

RIEC

Sinds een aantal jaren is het Regionaal Informatie en Expertisecentrum (RIEC) als organisatie actief om gemeenten te ondersteunen bij de bestuurlijke aanpak van criminaliteit. De gemeente heeft het regionaal convenant "geïntegreerde decentrale aanpak georganiseerde misdaad regio Noord" ondertekend en heeft sindsdien één omvangrijke casus bij het RIEC aangeleverd.

De politie en het OM kunnen georganiseerde criminaliteit aanpakken als er sprake is van strafbare feiten die door zware bewijslast daadwerkelijk vervolgbaar zijn. Dat is lastig, meestal vangt de politie alleen de koeriers, de helpers af en is het heel moeilijk om de daadwerkelijke kopstukken strafbare feiten ten laste te leggen. Een integrale aanpak kan het criminelen soms lastig maken hun plannen uit te voeren. Met Bibob wordt witwassen maar ook het exploiteren van horecabedrijven als dekmantel zeer bemoeilijkt. Het RIEC kan, doordat zij met diverse instellingen informatie kan uitwisselen, bijvoorbeeld de belastingdienst tippen. Criminaliteit laat zich vooral afschrikken als het niet meer loont. Een belastingaanslag helpt daarbij.

Analyse

Tot op heden heeft het voeren van BIBOB-beleid in Franekeradeel niet geleid tot het afwijzen van een vergunning. In 2013 is eenmaal een verlof²⁵ niet toegekend vanwege slecht levensgedrag²⁶.

Ontwikkelingen

Hennepteelt

Het blijft bijzonder, hasj of wiet kopen is legaal maar het telen ervan niet. Dus gebeurt het ondergronds, in oude fabriekshallen, leegstaande huizen en soms op boerenakkers en is distributie in handen van criminele organisaties. Met regelmaat worden er hennepkwekerijen opgerold. Het telen is niet alleen strafbaar, het is ook enorm brandgevoelig doordat stroom illegaal wordt afgetapt en wordt gewerkt met extreem warme lampen. Het telen in woonhuizen is daarom zeer gevaarlijk vanwege kortsluitingen en brandgevaar.

Een aantal gemeenten heeft hennepbeleid waarbij ze op basis van artikel 13b van de Opiumwet (wet Damocles) woningen met drugsoverlast kunnen sluiten. Omdat in Franekeradeel in 2013 op diverse locaties hennepplantages zijn aangetroffen en ontmanteld, is het opstellen van beleid een must. Hiermee kunnen de eigenaren van de panden waar de hennep is aangetroffen bestuurlijk worden aangepakt. Bij herhaling kan de burgemeester besluiten een pand voor een periode te sluiten. Door de sluiting kan het pand niet meer worden geëxploiteerd waardoor de eigenaar inkomen (uit huur) misloopt.

Motorclubs

In toenemende mate worden motorclubs vrijwillig dan wel onvrijwillig overgenomen door de Hells Angels of aan de Hells Angels gelieerde motorclubs zoals de Red Devils. Dit gebeurt ook bij motorclubs in onze regio. Omdat deze ontwikkeling vrij recent is, heeft de gemeente daar nog geen bestuurlijk antwoord op. Er wordt gewerkt aan een integrale aanpak.

Doelen en beoogde resultaten

Alle aanvragers van een Drank en Horecaverunning of een vergunning voor seksinrichting worden op basis van het BIBOB beleid getoetst.

Inspanningen (gemeente en partners)

Continueren van staand beleid.

De gemeente ontwikkelt hennepbeleid en aanpak, zodat op basis van artikel 13b van de Opiumwet eigenaren van woningen met drugsoverlast bestuurlijk kunnen worden aangepakt.

²⁵ Voor het mogen schenken van niet alcoholhoudende dranken is een verlof nodig van de gemeente. Denk aan snackbars of koffie- en theehuizen.

²⁶ Uit navraag bij Justitiële documentatie kan blijken dat een aanvrager in de afgelopen 5 jaar is gestraft voor strafbare feiten. Indien dit verkeersboetes zijn voor te snel rijden, dan hoeft dit niet direct een reden te zijn om af te wijzen. Gaat het om rijden onder invloed, connecties met hennepplantages of drugs, dan volgt meestal een afwijzing op basis van slecht levensgedrag.

5.3 Ambtelijke en bestuurlijke integriteit

Naast de hiervoor behandelde ‘externe integriteit’ (5.1 en 5.2) is er de ‘interne integriteit’ ofwel de ambtelijke en bestuurlijke integriteit. Schending daarvan kan het gevolg zijn van belangenverstrengeling en daaruit voortvloeiend strafbaar handelen maar ook van ‘niet-intentionele’ verrommeling van procedures. In dit laatste geval ontstaat de integriteitschending min of meer ‘per ongeluk’. Integriteitschendingen kunnen de lokale veiligheid in gevaar brengen doordat daardoor bijvoorbeeld fysiek gevaarlijke situaties ontstaan of in stand blijven (vergunning voor onveilige gebouwen of bedrijfsvoering), criminele groepen extra bewegingsruimte kunnen krijgen (geen BIBOB-procedure toegepast) en er een moreel verloederend effect op groepen of personen binnen de lokale gemeenschap vanuit kan gaan (‘slecht voorbeeld doet slecht volgen’).

Het is de taak van de gemeente haar organisatie en procedures zodanig in te richten dat de kans op integriteitschending geminimaliseerd wordt. Dit vraagt enerzijds om organisatorische voorzieningen en anderzijds om een bepaald bewustzijn bij ambtenaren en bestuurders, om ‘sense of urgency’. Afdelingen die veel rechtstreeks contact hebben met het publiek (vergunning en handhaving bijvoorbeeld) zijn in principe het meest kwetsbaar – in een aanpak van de integriteit zullen dergelijke afdelingen dus in elk geval moeten worden meegenomen. Maar het beste effect wordt bereikt door ‘concernbreed’ op dit thema in te zetten.

Voor de uitwerking van het thema *ambtelijke en bestuurlijke integriteit* verwijzen wij naar het integriteitsbeleid zoals vastgelegd in de nota *In de Kijker, over integriteit* en in de *Gedragscode bestuurlijke integriteit Franekeradeel*.

In de Kijker, over integriteit

In deze nota uit 2006 staat de gedragscode en het afnemen van de ambtseed of belofte beschreven. Ook is er een overzicht opgenomen van de 10 integriteitsgeboden.

Gedragscode bestuurlijke integriteit Franekeradeel

In deze nota staat beschreven op welke kernwaarden de bestuurders intern en extern aanspreekbaar zijn. Dit zijn dienstbaarheid, functionaliteit, onafhankelijkheid, openheid, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid. Hierover zijn gedragsregels afgesproken die bestuurders bij hun aantreden krijgen uitgereikt.

AAN DE RAADSCOMMISSIE

Punt: 5b

**Agenda: 09-01-2014
Franeker, 05-11-2013**

Onderwerp:

Nota volksgezondheid 2013 - 2016

Voorstel

- | |
|---|
| 1. De nota volksgezondheid 2013 - 2016 vast te stellen. |
|---|

1. Inleiding

Gemeenten moeten volgens de Wet Publieke Gezondheid (WPG) eens in de vier jaar een nota Volksgezondheid opstellen. Dat moet binnen twee jaar na vaststelling van de landelijke nota Volksgezondheid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (VWS). De speerpunten voor de periode 2006 – 2010 waren overgewicht, diabetes, depressie, roken en schadelijk alcoholgebruik. VWS heeft deze doorgetrokken voor de nieuwe periode en als paraplu daarboven het accent bij ‘bewegen’ gelegd. Gemeenten moeten aandacht geven aan de speerpunten. Ze zijn niet in een beleidsperiode van vier jaar opgelost en blijven vrij zeker vele jaren de grote volksgezondheidsproblemen. Het getuigt van realisme dat VWS stelt dat overgewicht, diabetes, depressie, roken en schadelijk alcoholgebruik veel te maken hebben met leefstijl en dat iedere burger daar zelf verantwoordelijk voor is. Actief worden en blijven is het beste medicijn tegen veel hedendaags onheil.

2. Meetbaar effect

Er wordt voldaan aan de WPG. Het gemeentelijk beleid voor de volksgezondheid is hiermee vastgesteld.

3. Argumenten

Dit voorstel is gebaseerd op de volgende argumenten:

1.1 Dit is het te volgen beleid voor de periode 2013 – 2016.

Het wettelijk verplicht door de gemeente uit te voeren gezondheidsbeleid is vastgelegd in de notitie Ruimte voor Gezondheid 2013 – 2016. Het aanvullend door de gemeente gevoerde gezondheidsbeleid is opgenomen in de gemeentelijke begroting. Dit is beschreven in bijgaande notitie en tezamen vormen beide documenten de nota ‘Gezondheid en eigen verantwoordelijkheid’ 2013 – 2016.

1.2 Uw raad stelt het beleid vast.

In de gemeentebegroting staat wat er al wordt gedaan aan gezondheidsbeleid. In de aan u voorgelegde nota is dat gebundeld benoemd en gecompleteerd met de GGD notitie ‘Ruimte voor Gezondheid’ 2013 – 2016.

4. Kanttekening

Het bovengemeentelijk deel voor de volksgezondheid is reeds vastgesteld door de GGD onder de titel ‘Ruimte voor gezondheid’. Afspraken over de invulling van het maatwerk voor de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) worden jaarlijks met de GGD/JGZ gemaakt.

5. Aanpak/organisatie

De nota is gebaseerd op het reeds in uitvoering zijnde beleid. De in de nota opgenomen doorontwikkeling in het kader van de decentralisaties komt separaat in uw raad aan de orde. Ze zijn hier genoemd omdat er een relatie is met volksgezondheid.

6. Evaluatie/controlle door beslisser

Er is voldaan aan de WPG.

7. a: Burgerparticipatie

Niet aan de orde omdat hier geen sprake is van nieuw beleid maar het is een voortzetting van al veel eerder door uw raad vastgesteld beleid.

b: Communicatie

Na vaststelling door uw raad ontvangt de GGD een afschrift van uw besluit en van de notitie 'Gezondheid en eigen verantwoordelijkheid' 2013 – 2016.

8. Financiën

Omdat dit een gebundelde weergave van het staande beleid is heeft deze vaststelling geen financiële gevolgen. De weergegeven onderdelen worden reeds uitgevoerd.

9. Juridische grondslag

Artikel 13, lid 2 van de wet Publieke Gezondheid.

10. Bijlagen

- Bijlage 1: 'Gezondheid en eigen verantwoordelijkheid'. Gezondheidsbeleid 2013-2016 corsa nr. 13.202558

Burgemeester en wethouders van Franekeradeel.

Nr. 13.202559

De raad van de gemeente Franekeradeel;

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Franekeradeel van 12 november 2013;

gelet op artikel Artikel 13 lid 2 van de Wet Publieke Gezondheid.

B E S L U I T:

1. De nota 'Gezondheid en eigen verantwoordelijkheid' 2013 - 2016 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de openbare
raadsvergadering van 04-12-2013,

, voorzitter

,griffier

**‘Gezondheid en eigen
verantwoordelijkheid’**

Gezondheidsbeleid 2013-2016

Inhoud

Inleiding	2.
------------------	-----------

DEEL I: het gemeente specifieke deel.

Doelstellingen uit de Programma begroting 2013 / Voorjaarsnota 2013.	3.
---	-----------

De veranderingen in het sociaal domein, de Wmo en samenhang met Volksgezondheid.	6.
---	-----------

De invulling is gebaseerd op de volgende missie en visie.	7.
--	-----------

DEEL II: het provinciebrede generieke deel.

De derde Friese nota gemeentelijk gezondheidsbeleid/deelplan GGD 2013-2016 'Ruimte voor gezondheid'	8.
--	-----------

Inleiding

Gemeenten moeten volgens de Wet Publieke Gezondheid (WPG) eens in de vier jaar een nota Volksgezondheid opstellen. Dat moet binnen twee jaar na vaststelling van de landelijke nota Volksgezondheid van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn & Sport (VWS). De speerpunten voor de periode 2006 – 2010 waren overgewicht, diabetes, depressie, roken en schadelijk alcoholgebruik. VWS heeft deze doorgetrokken voor de nieuwe periode en als paraplu daarboven het accent bij ‘bewegen’ gelegd. Gemeenten moeten aandacht geven aan de speerpunten. Ze zijn niet in een beleidsperiode van vier jaar opgelost en blijven vrij zeker vele jaren de grote volksgezondheidsproblemen. Het getuigt van realisme dat VWS stelt dat overgewicht, diabetes, depressie, roken en schadelijk alcoholgebruik veel te maken hebben met leefstijl en dat iedere burger daar zelf verantwoordelijk voor is. Actief worden en blijven is het beste medicijn tegen veel hedendaags onheil. Mensen weten dat wel maar doen het om allerlei uiteenlopende redenen vaak niet.

Het begrip ‘Gezondheid’ roept bij verschillende mensen, verschillende gedachten op. In *‘De gezondheidsepidemie’* lezen we: *‘Nog nooit waren we zo gezond en leefden we zo lang als tegenwoordig. Toch krijgen steeds meer mensen het label ongezond opgeplakt. Als je alle patiëntentellingen samen neemt, zijn er in Nederland 15 miljoen mensen met een ziekte of aandoening. Dat zijn niet alleen ouderen met een chronische ziekte. Steeds meer jongeren krijgen de diagnose dyslexie, ADHD of PDD-NOS, en het aantal Wajongers was nog nooit zo hoog. Depressie is hard op weg om volksziekte nr. 1 te worden. Onze obsessie met gezondheid begint intussen op een epidemie te lijken. Overal om ons heen zien we gezondheidsrisico's en we vinden dat de overheid die moet uitsluiten. Tegelijk vrezen we betutteling door de overheid. Onze leefstijl is privé’.* De vraag is wie er verantwoordelijk is voor onze gezondheid? Zijn we dat niet in de eerste plaats zelf en wat kunnen we zelf doen. Onze eet- en drinkgewoonten zijn in belangrijke mate bepalend voor onze fysieke- en psychische gezondheid. Veel hangt af van de keuzen die je als individu maakt. En zoals VWS opmerkt ‘Daar is de burger zelf verantwoordelijk voor’.

De praktijk leert dat er steeds meer sprake is van ‘inclusief’ beleid, waarmee wordt bedoeld dat gezondheidsaspecten vaak in allerlei uiteenlopend beleid zijn meegenomen. Tegelijk zijn inspanningen om de gezondheid te verbeteren vaak gericht op gedragsbeïnvloeding door bewustwording: *‘het kwartje moet vallen’*. Daarbij speelt de leefwereld van individuele burgers een grote rol en komen we weer bij de laatste regel van de tweede alinea: onze leefstijl is privé. Wat is dan de feitelijke ruimte voor gemeentelijk beleid dat werkt?

De kernopdracht voor gemeenten is te zorgen voor algemene gezondheidsbescherming en voor zorg- en sportmogelijkheden in de buurt. Deze nota omvat twee delen: het algemene deel is verwoord in de derde Friese nota gemeentelijk gezondheidsbeleid/deelplan GGD 2013 – 2016 onder de titel ‘Ruimte voor gezondheid’. Het gemeente specifieke deel bestaat uit de voor de volksgezondheid relevante aspecten uit de gemeentebegroting. Samen vormen ze de nota ‘Gezondheid en eigen verantwoordelijkheid’, gezondheidsbeleid 2013 – 2016.

DEEL I: het gemeente specifieke deel.

Doelstellingen uit de Programma begroting 2013 / Voorjaarsnota 2013.

Programma 6: Cultuur, Sport en Recreatie.

Franekeradeel wil een aantrekkelijke gemeente zijn met een inspirerend cultureel klimaat en goede sportvoorzieningen die maken dat mensen er graag willen wonen én werken. Op het onderdeel sport heeft de raad aangegeven tevreden te zijn als:

Gezondheid en de maatschappelijke participatie wordt bevorderd door beweging en sport. Daarvoor zijn de volgende resultaten benoemd.

Jaar:	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Percentage ouderen (65+)						
dat voldoet aan de combinorm	50%	52%	55 %	57%	60%	60%
Percentage kinderen (groep 6,7,8) dat voldoet aan de combinorm	55%	57%	60%	65%	65%	60%
Percentage jongeren (klas 2 en 4) dat voldoet aan de combinorm	50%	53%	56%	60%	60%	60%

Op het onderdeel sport wordt ingezet op een voldoende kwalitatief en kwantitatief aanbod van sport- en gymnastiekvoorzieningen. Dit sluit volledig aan bij het paraplu begrip dat VWS boven de landelijke speerpunten heeft gehangen: ‘bewegen is goed voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid’. Dit bewegen wordt gestimuleerd door voortzetting en uitbreiding van het gemeentelijke breedtesportnetwerk Franekeradeel Actief. Franekeradeel neemt deel aan de regeling ‘Sport en bewegen in de buurt’ en in lijn daarmee wordt de buurtsportcoachregeling voortgezet en het aantal buurtsportcoaches uitgebreid. Dit moet leiden tot meer sportdeelname en een gezonde en actieve leefstijl van inwoners.

(Combinorm = volgens de meest recente wetenschap houden we ons lichaam fysiek gezond en fit als we de Combinorm behalen. Dat is de Nederlandse Norm Gezond Bewegen (NNGB) in combinatie met de fitnorm. Wie beide normen haalt, voldoet aan de combinorm en beweegt genoeg voor een goede gezondheid).

Programma 7: Sociale voorzieningen en maatschappelijke dienstverlening.

Een belangrijk aspect voor iedere inwoner is het besef dat er een vangnet is voor situaties waarbij hij of zij niet in staat is om zelf de regie over het eigen leven te voeren. In een dergelijke situatie kan men rekenen op de steun van de gemeente. Dit levert direct of indirect een bijdrage aan bevordering van het ‘zich welbevinden’ van de inwoners van gemeente Franekeradeel en dat draagt weer bij aan de volksgezondheid en gezondheidsbeleving. De raad heeft de raad aangegeven tevreden te zijn als:

- er voor de verschillende doelgroepen inkomensvoorzieningen en ondersteuning op maat wordt geboden, aansluitend bij de omstandigheden en context van de persoon.
- er invulling wordt gegeven aan de compensatieplicht waardoor iedere inwoner kan deelnemen aan het maatschappelijk verkeer (onderwijs, arbeid, economisch).
- er ruimte wordt geboden voor ontmoeting en participatie

Jaar:	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Percentage bijstandsgerechtigden dat uitstroomt naar regulier werk	40%	45%	50%	50%	60%	60%
Percentage dat duurzaam (> 24 maanden) aan het werk blijft	15%	20%	30%	35%	45%	45%
Gemiddeld aantal bijstandsgerechtigden jonger dan 65 jaar	420	350	300	250	250	250
Poortwachter quote: percentage dat de bijstandsaanvraag intrekt	30%	35%	40%	50%	50%	50%
Percentage succesvol afgeronde schuldhulpverleningstrajecten	25%	30%	35%	35%	35%	35%
Aantal succesvolle matches bij de vrijwilligerscentrale	190	200	220	250	250	250

Om deze doelstellingen te realiseren wordt uitvoering gegeven aan de inkomensregelingen en delen van de Wmo die bij de Dienst SoZaWe zijn ondergebracht. Er is een nauwe samenhang met de Wet maatschappelijke ondersteuning waarvoor het beleid voor de periode 2013 – 2016 medio 2013 is vastgesteld. Op dit terrein gaan grote veranderingen plaatsvinden doordat de Participatiewet per 2015 wordt ingevoerd, de transitie van de AWBZ per 2015 wordt doorgevoerd en ook de Jeugdzorg per 2015 bij de gemeenten komt. Deze aspecten worden verderop in deze notitie toegelicht.

In de Voorjaarsnota 2013 staat dat de deelname aan Empatec/Fryslân-West en doorontwikkeling van Pastiel in het kader van de Participatiewet, afhankelijk van de evaluatie, wordt voortgezet. Omdat onder andere de Wet sociale werkvoorziening in de Participatiewet opgaat zal de invulling van het sociaal domein er anders uit gaan zien dan hiervoor is gesteld.

Duidelijke informatievoorziening aan inwoners over mogelijkheden op het vlak van inkomen en schuldhulpverlening is een voortdurend punt van aandacht.

Er wordt ingezet op het versterken van vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning en subsidiëring hiervan. Dit draagt bij aan de vergroting van het zelf oplossend vermogen en de eigen kracht van inwoners. Dat is noodzakelijk om, bij de drie transities een vernieuwde, integrale en efficiënte werkwijze te realiseren waarin de inwoners zelf een belangrijke rol vervullen.

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en het Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) spelen een belangrijke rol in het sociaal domein en de subsidie hieraan wordt voortgezet. .

De Wmo website met informatie voor inwoners van Franekeradeel over de toegang tot de Wmo voorzieningen en de mogelijkheden is in ontwikkeling. Er wordt voorgesorteerd op de actuele ontwikkelingen met betrekking tot de transities en nieuwe werkwijze.

Het Sociaal Team Franekeradeel/Harlingen (ST) wordt voortgezet. Het is in de nieuwe aanpak onderdeel van de nieuwe werkwijze.

Het jeugd- en jongerenwerk levert een bijdrage aan de doelstelling om jeugd een eigen plek te geven en daarmee de ontwikkelingskansen voor jeugd en jongeren te ondersteunen. Sociaal-cultureel werk in Franekeradeel is gericht op ontplooiing, versterking van de zelfredzaamheid

en deelname aan de samenleving van de inwoners van Franekeradeel. De subsidie hiervoor wordt voortgezet.

Het brede Wmo-team wordt doorontwikkeld en omgevormd om op een integrale, effectieve en efficiënte wijze invulling te kunnen geven aan de nieuwe aanpak in het sociale domein.

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) wordt onderdeel in de nieuwe werkwijze maar wordt tegelijkertijd voor een deel in een provinciaal kader doorontwikkeld met een koppeling aan de Jeugdgezondheidszorg (JGZ). Die aanpak is in het kader van de transitie van de Jeugdzorg nodig, omdat er een aantal regionale/provinciale/landelijke voorzieningen bij zijn betrokken die een provincie brede afstemming vereisen.

Programma 8: Volksgezondheid en milieu.

Inwoners van Franekeradeel weten wat een gezonde leefstijl is en hebben daardoor de mogelijkheden beter te functioneren.

De raad is tevreden als:

- uitwassen van alcohol- en drugsgebruik worden bestreden en verslavingsproblemen worden voorkomen
- er voldoende voorlichting wordt gegeven over de effecten van gezonde en ongezonde levensstijl

Jaar:	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aantal cliënten verslavingszorg	4,50	4,40	4,20	4,00	4,00	4,00
Aantal acties per jaar gericht op:						
- kinderen	2	2	2	2	2	2
- jongeren	2	2	2	2	2	2
- ouderen	1	1	1	1	1	1

In algemene zin bestaat het volksgezondheidsbeleid uit de wettelijke taken op het vlak van Algemene Gezondheidszorg en Jeugdgezondheidszorg voor 0 tot 19 jarigen (JGZ) zoals dit is beschreven in de notitie 'Ruimte voor Gezondheid' die integraal deel uitmaakt van deze notitie 'Gezondheid en eigen verantwoordelijkheid' 2013 – 2016. Er wordt zoveel mogelijk integraal gewerkt door volksgezondheid te koppelen aan het Wmo beleid, gemeentelijk Jeugdbeleid en het Sportbeleid. De drie transities worden ingevuld in een integrale werkwijze omdat alleen daarmee een goed samenhangende aanpak van problematiek mogelijk is.

'Verslavings- en voedingsproblemen voorkomen' is een pretentieuze doelstelling als wordt beseft dat de beïnvloedingsmogelijkheden beperkt zijn en het op dit vlak vooral afhangt van de keuzen die de individuele inwoner zelf maakt. Waar dit kinderen betreft, maken ouders vaak de keus en heeft het kind daar op jongere leeftijd geen/weinig invloed op. De omgeving waarin het kind opgroeit is in belangrijke mate bepalend voor de ontwikkeling van het kind en de fundering die het kind mee krijgt voor zijn verdere opgroeien en volwassen worden. Hier geldt de zegswijze 'jong geleerd is oud gedaan'. Beïnvloedingsmogelijkheden liggen hier vooral bij de Jeugdgezondheidszorg (JGZ). De prenatale zorg en het consultatiebureau spelen hier een belangrijke rol. Zij maken deel uit van de JGZ en vormen de brug naar ouders. Investeren en versterken van de voorkant levert daarom een belangrijke bijdrage aan het

opgroeien tot zelfstandige en zelfredzame persoon. In de komst van de Jeugdzorg naar de gemeenten wordt dit aspect nadrukkelijk versterkt en doorontwikkeld.

Er zijn er voorzieningen voor volwassenen die als gevolg van drank- en/of druggebruik in de problemen zijn geraakt. De toeleiding naar hulp verloopt vaak via het ST, Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) neemt hieraan deel. Centrumgemeente Leeuwarden voert de verslavingszorg uit, met hen vindt periodiek afstemmingsoverleg plaats. Het ST zal deel gaan uitmaken van de nieuwe werkwijze die in het kader van de transitie wordt ontwikkeld.

In de loop van 2013 is gestart met de samenvoeging van het Advies en steunpunt Huiselijk geweld en het Advies en meldpunt Kindermishandeling in het Advies en meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK). Het is ondergebracht bij bureau Jeugdzorg. Op dit moment (november 2013) is nog geen sprake van integrale aansturing. Fier Fryslân stuurt het Advies en steunpunt Huiselijk geweld aan en bureau Jeugdzorg het AMK. Dit zal in de loop van 2014 integraal worden.

De politie maakt deel uit van het ST. Daarin komen de lijnen van de hulverlening samen en wordt de aanpak van probleemsituaties uitgezet. Zoals al eerder is gesteld wordt deze aanpak onderdeel in de nieuwe werkwijze.

De prestatievelden 7, 8 en 9 van de WMO hebben betrekking op Maatschappelijke Opvang, Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) en Ambulante verslavingszorg. Een deel wordt door centrum gemeente Leeuwarden uitgevoerd maar. Franekeradeel doet zelf ook een aantal zaken waarbij het ST een centrale rol vervult.

De veranderingen in het sociaal domein, de Wmo en samenhang met Volksgezondheid.

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is in 1968 in het leven geroepen voor de bekostiging van onverzekerbare zorg. Gaandeweg is er steeds meer onder de AWBZ gebracht. In de afgelopen jaren is de overtuiging ontstaan dat de AWBZ in de huidige vorm niet houdbaar is. De uitgaven zijn sterk toegenomen en stijgen naar verwachting ook de komende jaren. Ook de inhoud van de voorzieningen staat ter discussie. Daarom heeft het Rijk besloten de AWBZ te verkleinen en terug te brengen tot een kern-AWBZ. In dat kader wordt een aantal taken en budgetten aan gemeenten overgedragen. Hierdoor verdwijnen een aantal AWBZ bekostigde voorzieningen en moeten gemeenten per 2015 maatregelen treffen om die te organiseren binnen de *nieuwe* Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die per 2015 van kracht is. Daarnaast worden de gemeenten per 2015 ook verantwoordelijk voor alle taken op het terrein van de Jeugdzorg (Jeugdwet 2015) en voor de invoering van de Participatiewet. In de Participatiewet worden de huidige Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw), de Wet werk en bijstand (WWB) en de Wet arbeidsongeschikte jongeren (Wajong) samengevoegd.

Bij de transitie *AWBZ* gaat het om de overdracht van taken voor inwoners met een verstandelijke beperking, een psychische-, psychiatrische- of psychogeriatrische aandoening en/of een lichamelijke beperking. Denk aan o.a. zintuiglijke beperkingen (doof/slechthorend, blind/slechtziend of allebei), beperkingen voortkomend uit niet aangeboren hersenletsel, chronische ziektes, meestal met een progressief verloop enz. De Persoonlijke Verzorging zou aanvankelijk ook volledig naar de gemeente worden overgeheveld maar inmiddels is duidelijk dat de Zorgverzekeraars hier een belangrijke rol in gaan spelen. Wel moeten zij afstemmen met de gemeente omdat die er door een andere aanpak voor moet zorgen dat een integrale aanpak met maximale inzet van de eigen kracht wordt gerealiseerd. Dat is een sterk

complicerende factor in de aanpak. Ten aanzien van de *Jeugdzorg* is de gemeente al verantwoordelijk voor invulling van de informatie- en adviesfunctie, de signaleringsfunctie, de toeleidingsfunctie, het bieden van licht pedagogische hulp en voor de coördinatiefunctie. Het Centrum voor Jeugd en Gezin speelt hierin een belangrijke rol. Met de invoering van de Jeugdwet per 2015 worden de gemeenten verantwoordelijk voor het gehele jeugdstelsel. Naast de bestaande taken komen er nieuwe bij die nu bovengemeentelijk, meestal provinciaal en soms op nog hogere schaal worden uitgevoerd. Met de invoering van de *Participatiewet* wil het kabinet bereiken dat zoveel mogelijk mensen deelnemen (participeren) in de samenleving. Hiermee komt er één regeling voor iedereen die in staat is om te werken. Voor mensen die helemaal niet kunnen werken, blijft er een sociaal vangnet in de vorm van een bijstandsuitkering. De Participatiewet moet voorkomen dat mensen in dit vangnet blijven.

De wijze waarop de nieuwe taken worden ingevuld is van grote invloed op het geestelijk en lichamelijk welbevinden van inwoners die voor hulp en steun bij de gemeente aankloppen. Het gaat om het vinden van passende oplossingen voor kwetsbare inwoners tegen aanzienlijk minder budget dan dat er nu door het Rijk aan wordt uitgegeven. Daarom wordt het budget voor bestaande en nieuwe taken in het sociaal domein, ontschot ingezet en wordt een nieuwe, integrale werkwijze ontwikkeld die heel dichtbij de hulpvrager staat. Het ST en het CJG worden in die nieuwe werkwijze geïntegreerd.

De invulling is gebaseerd op de volgende missie en visie.

Visie

‘In Franekeradeel bouwen inwoners, maatschappelijke organisaties, bedrijven en gemeente samen aan een samenleving, waarin iedereen naar vermogen zijn leven op een prettige manier en naar eigen keuze kan invullen. Ze hebben een aantrekkelijk sociaal leefklimaat, waar voor iedereen een plek is en waaraan iedereen kan meedoen. Een omgeving, waar iedereen oog voor een ander heeft en iets voor de ander over heeft’.

Dit betekent dat alle partijen er met elkaar voor zorgen dat:

- Stad, wijken, dorpen en kernen, zich verder kunnen ontwikkelen tot plekken waar inwoners zich thuis voelen, binding hebben met andere inwoners en een basispakket aan voorzieningen aanwezig hebben.
- Er volop ruimte is voor maatschappelijke initiatieven en er gebruik wordt gemaakt van de creatieve inbreng en betrokkenheid van hun inwoners.
- Er voldoende faciliteiten zijn voor de ontplooiing van individuele inwoners tot zelfredzame inwoners die meedoen aan de samenleving (versterken van de 1e lijn). Zij richten zich op het realiseren van de mogelijkheden tot meedoen. Daarbij zien ze persoonlijke redzaamheid als een randvoorwaarde voor sociale redzaamheid (versterken van de 0e lijn).
- Er een vangnet is voor de kwetsbare inwoners in hun samenleving: ‘voor hen die het op eigen kracht niet redden’. Ze willen voorkomen dat zij niet om hulp kunnen of durven te vragen, met als gevolg dat deze groep inwoners te lang onzichtbaar blijft dan wel aan de kant blijft staan. Doel: terugdringen van de inzet van de specialistische voorzieningen (2e lijn) en versterking van de aansluiting op/in de 1e en de 0e lijn.

Missie

- Alle inwoners kunnen participeren in de samenleving waarbij we streven naar maximale zelfregie en zelfredzaamheid.
- Lokaal wat lokaal kan, zo dicht mogelijk bij de inwoners.

- Integraal werken vanuit het principe: één huishouden, één plan, één budget.
- Het ondersteunen van vrijwilligerswerk en mantelzorg (o.a. respijtzorg) om daarmee de zelfredzaamheid te maximaliseren.
- De vermaatschappelijking van zorg heeft in de leefomgeving van de inwoners een plek gekregen. In de plaats van recht op zorg komt het compensatiebeginsel en gaat collectief boven individueel en preventie voor curatie.
- Mensen verrichten, naar vermogen, betaalde arbeid.
- De boodschap van eigen kracht en medeverantwoordelijkheid komt helder over en leidt tot ander gedrag.
- De gemeenten denken mee met inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties.
- Inwoners ontvangen tijdig en op maat ondersteuning die afgestemd is op hun mogelijkheden en behoefte. Voor diegene die extra zorg nodig hebben bestaat een aanvullende aanbod.
- Ondersteuning is oplossingsgericht en kenmerkt zich door samenhang, een vraaggerichte benadering en toegankelijkheid.

Voor de organisatie van een vernieuwde aanpak is het noodzakelijk dat de eigen kracht en sociale omgeving van de hulpvrager goed in beeld zijn. Dat vraagt om een organisatievorm waarin de problematiek integraal in beeld wordt gebracht, die dichtbij de hulpvrager staat, die laagdrempelig toegankelijk is, die een generieke deskundigheid heeft en die het principe één gezin, één plan, één aanspreekpunt en één budget hanteert. We noemen dit *gebiedsteams*. Zo'n team is nauw verbonden aan de informele circuits en kan snel en zonder indicatie eenvoudige zorg toekennen. Daarnaast is er een regionaal interventieteam dat wordt ingezet bij complexere problematiek. Het bestaande Sociaal Team wordt daarin opgenomen.

Naast het gebiedsteam is er een *interventieteam* met kennis en ervaring in de aanpak van meervoudige, complexere problematiek. In de nieuwe aanpak is dit essentieel. Het bestaat uit de functies die nu in het Sociaal Team zijn ondergebracht, aangevuld met op afroep beschikbare, specialistische professionals. Het interventieteam wordt regionaal georganiseerd waarbij de opdracht is om de zorg, aansluitend bij de lokale situatie in te vullen. Er wordt nagegaan op welke wijze meervoudige en specialistische ondersteuning meer integraal en daardoor effectiever en efficiënter in Noardwest Fryslân en in de provincie kan worden georganiseerd. Dit betreft onder andere specialistische voorzieningen op het vlak van de Zorg voor Jeugd.

Met deze nieuwe aanpak wordt een sociale infrastructuur gerealiseerd waarin potentiële verstoringen bij het opgroeien en opvoeden van jeugd in een vroeg stadium worden herkend, waarin individuele problemen en knelpunten voor het functioneren van inwoners in beginsel snel in beeld komen en bespreekbaar worden gemaakt en waarbij snelle interventies en hulp zonder indicatie en bureaucratie snel kan worden geboden. Door de integrale benadering wordt daarbij breed naar alle domeinen gekeken. Zo wordt een duidelijke bijdrage geleverd aan de volksgezondheid.

De nieuwe aanpak wordt in 2014 verder ontwikkeld binnen een aantal pilots. De pilots worden in het najaar van 2014 geëvalueerd en zijn de basis voor implementatie per 2015. Het spreekt voor zich dat de methode dan werkende weg verder zal worden ontwikkeld.

DEEL II: het provinciebrede generieke deel.

De derde Friese nota gemeentelijk gezondheidsbeleid/deelplan GGD 2013-2016 ‘Ruimte voor gezondheid’

Deze nota is te downloaden op: www.ggdfryslan.nl/1761/derde-nota-ggb-deelplan-ggd/

Hierna is de nota bovendien integraal opgenomen.

AAN DE RAADSCOMMISSIE

Punt: 5c

**Agenda: 09-01-2014
Franeker, 17-12-2013**

Onderwerp:

Vrijval voorziening egalisatie afvalstoffenheffing

Voorstel

1. Kennisnemen van de opbouw van de voorziening egalisatie afvalstoffenheffing.
2. Kennisnemen van de gewenste omvang van de voorziening egalisatie afvalstoffenheffing afgerond € 50.000.
3. De vrijval van de voorziening (€ 250.000) toe te voegen aan de reserve dorpsvisie.

1. Inleiding

In de raadsvergadering van 7 november 2013 is door de VVD een motie ingediend waarin het college gevraagd wordt te onderzoeken of het saldo in de voorziening ‘oud papier’ op nul gesteld kan worden, en het vrijvallende bedrag toegevoegd kan worden aan de reserve Dorpsvisie.

De motie is aangehouden. Het college heeft toegezegd de mogelijkheden te onderzoeken.

Op functie 721 Huisvuil is een subsidie oud papier opgenomen. De subsidie heeft als doel verenigingen te stimuleren oud papier in te zamelen en op deze manier een win-win situatie te creëren: de verenigingen ontvangen extra inkomsten en de gemeente bespaart op inzamelingskosten.

De subsidie is gebaseerd op een minimale prijs (garantieprijs) per kg en is opgenomen in het tarief van de afvalstoffenheffing.

Door een stijging van de marktprijs van oud papier hoefde er minder subsidie uitbetaald te worden en bleef er budget over. Om prijsdalingen in de toekomst op te kunnen vangen is een voorziening ingesteld.

2. Meetbaar effect

De hoogte van de voorziening egalisatie afvalstoffenheffing is geactualiseerd en over de bestemming van de vrijval is een besluit genomen.

3. Argumenten

Dit voorstel is gebaseerd op de volgende argumenten:

1.1 De voorziening is gevoed vanuit de afvalstoffenheffing.

Het doel van de voorziening is om schommelingen in de oud papierprijs op te vangen.

De voorziening is ingesteld bij raadsbesluit op 2 november 2000.

De toevoegingen/onttrekkingen waren als volgt:

Jaar	Afgerond €	Jaar	Afgerond €
2000	49.000	2007	45.000
2001	15.000	2008	48.000
2002	26.000	2009	-/- 11.000
2003	28.000	2010	12.000
2004	24.000	2011	3.000
2005	8.000	2012	3.000
2006	37.000		
		Totaal	297.000

2.1 Op basis van berekeningen is een voorziening van afgerond € 50.000 voldoende om toekomstige prijschommelingen in de oud-papierprijs op te vangen.

Aan de oud papier levering ligt een contract met de afnemer (Omrin) en inzamelaars (scholen, verenigingen etc.) ten grondslag. Het huidige contract loopt van 2011 tot en met 2015. In de contracten zijn garantieprijsen opgenomen en is de verrekening van inzamelingskosten geregeld. Op dit moment ligt de marktprijs boven de garantieprijs. Hierdoor is in de afgelopen 3 jaar de subsidie beperkt gebleven tot ongeveer € 2.000 per jaar.

In het meest ongunstige geval bedraagt de jaarlijks te verstrekken subsidie € 11.000. Het huidige budget in de begroting bedraagt € 2.750. Dit betekent dan dat jaarlijks een bedrag van ongeveer € 9.000 ten laste komt van de voorziening.

De vooruitzichten voor de papierprijs zijn stabiel. De verwachting is dat er gedurende de looptijd van het huidige contract een minimaal beroep op de voorziening zal worden gedaan.

Hoe de stand van zaken zal zijn bij het afsluiten van een nieuw contract is lastig in te schatten. Het ligt in de verwachting dat de situatie niet veel zal veranderen.

Om een buffer te hebben voor onvoorziene ontwikkelingen is de gewenste omvang van de voorziening vastgesteld op ongeveer € 50.000. Hierdoor kan een bedrag van afgerond € 250.000 vrijvallen.

3.1 Het college acht de reserve dorpenvisie een goede bestemming.

De reserve dorpenvisie is aan het eind van deze raadsperiode nagenoeg leeg.

De raad heeft meerdere keren aangegeven door te willen gaan met het beleid ten aanzien van de dorpenvisies.

4. Kanttekening

De meerjarenraming laat een oplopend tekort zien waardoor minimaal € 1.365.000 bezuinigd moet worden. Op basis van de procedure handhaving structureel begrotingsevenwicht zou een plan gemaakt moeten worden om het tekort weg te werken. Omdat er in 2014 verkiezingen plaatsvinden is afgesproken om de richting en keuzes voor nieuwe bezuinigingen over te laten aan de nieuwe Raad.

In het licht van deze keuze, zou ook de besteding van meevallers aan de nieuwe raad overgelaten kunnen worden.

5. Aanpak/organisatie

Het besluit van de raad wordt meegenomen bij het opmaken van de jaarrekening 2013. Mocht dit planningstechnisch niet haalbaar zijn, dan zal er in 2014 een begrotingswijziging aan de raad voorgelegd worden.

6. Evaluatie/control door beslisser

Vrijval wordt inzichtelijk in de planning en control documenten.

7. a: Burgerparticipatie

N.v.t.

b: Communicatie

Geen externe communicatie vereist.

8. Financiën

De vrijval bedraagt afgerond € 250.000.

Op basis van de voorschriften in het BBV valt de voorziening vrij op functie 721 'Huisvuil' ten gunste van algemene middelen of het resultaat van de jaarrekening.

Vervolgens kan de raad aangeven waarvoor de middelen ingezet worden.

9. Juridische grondslag

Art 44 BBV

Art 189 Gemeentewet

10. Bijlagen

N.v.t.

Burgemeester en wethouders van Franekeradeel.

Nr. 13.202698

De raad van de gemeente Franekeradeel;

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Franekeradeel van 19 november 2013;

gelet op artikel 44 van het BBV en artikel 189 van de Gemeentewet

B E S L U I T:

1. Kennisnemen van de opbouw van de voorziening egalisatie afvalstoffenheffing.
2. Kennisnemen van de gewenste omvang van de voorziening egalisatie afvalstoffenheffing afgerond € 50.000.
3. De vrijval van de voorziening (€ 250.000) toe te voegen aan de reserve dorpenvisie.

Aldus vastgesteld in de openbare
raadsvergadering van 19-11-2013,

, voorzitter

, griffier

AAN DE RAADSCOMMISSIE

Punt: 5d

**Agenda: 09-01-2014
Franeker, 17-12-2013**

Onderwerp:

wijziging Verordening Wet geurhinder en veehouderij

Voorstel

- | |
|---|
| 1. de gewijzigde 'Verordening als gevolg van artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij' en de toelichting hierop vast te stellen |
|---|

1. Inleiding

De *Wet geurhinder en veehouderij* regelt de geurhinder vanuit diervverblijven. Op grond van deze wet heeft de gemeenteraad de mogelijkheid een eigen geurbeleid en een eigen verordening te maken. Op 2 september 2010 heeft de raad van de gemeente Franekeradeel hier gebruik van gemaakt. Nu de verordening een aantal jaren van kracht is, hebben zich in de praktijk een aantal situaties voorgedaan waaruit blijkt dat de verordening op een aantal kleine punten moet worden gewijzigd.

2. Meetbaar effect

Agrarische bedrijven worden niet meer per definitie op slot gezet in bepaalde gevallen.

3. Argumenten

Dit voorstel is gebaseerd op de volgende argumenten:

1.1 Door deze wijziging wordt voorkomen dat agrariërs in bepaalde gevallen op slot worden gezet

Lid 2 van de verordening bepaalt dat 'De afstand van de buitenzijde van het dierenverblijf tot de buitenzijde van het geurgevoelig object mag niet kleiner worden, dan op het moment van het in werking treden van deze verordening vergund was op grond van de Wet milieubeheer dan wel volgens de laatst gedane melding.'

Op basis van de huidige verordening kan hier niet van worden afgeweken. Hierdoor kan in bepaalde situaties voor aanvragers een kennelijk onredelijke situatie ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld een situatie betreffen waarin het om technische en/of logistieke redenen en/of door eigendomssituaties niet redelijk is aan het criterium van lid 2 vast te houden. Dit zou kunnen betekenen dat de onderneming op slot gezet wordt, omdat de kosten van de inefficiënte bedrijfsvoering en/of de noodzakelijk investering niet te dragen zijn voor de ondernemer. Door de toevoeging van lid 4 kan het college met in achtneming van alle relevante belangen afwijken van lid 2. De afstand mag echter niet kleiner worden dan de wettelijk voorgeschreven minimum afstanden. Door de toevoeging van lid 4 kan worden voorkomen dat een onderneming op slot wordt gezet.

1.2 Hierdoor kunnen een aantal wijzigingen van formeel-juridisch aard worden doorgevoerd.
De definitie van ‘bebouwde kom’ komt te vervallen, omdat in de Wet geurhinder ook een definitie is opgenomen die volstaat. Om misverstanden te voorkomen, komt de definitie in de verordening te vervallen.

Het Besluit landbouw of het Besluit melkrundveehouderij vervangen door het Activiteitenbesluit milieubeheer. Het Besluit landbouw en het Besluit melkrundveehouderij zijn niet meer van kracht en zijn vervangen door het Activiteitenbesluit milieubeheer.

1.3 Het voorstel is conform het advies van de dereguleringscommissie

De suggestie van de commissie om de aanhef van artikel 2 lid 1 aan te passen is overgenomen. Ook is het voorstel van de commissie om artikel 2 lid 4 aan te passen overgenomen. De overige wijzigingen zijn naar het oordeel van de commissie correct.

4. Kanttekening

nvt

5. Aanpak/organisatie

De wijziging van de verordening zal 6 weken ter inzage worden gelegd. De gewijzigde (integrale)verordening zal op de website worden geplaatst.

6. Evaluatie/controler door beslissers

nvt

7. a: Burgerparticipatie

Tegen de wijziging van de verordening kan geen bezwaar en beroep worden ingesteld.

b: Communicatie

De wijziging van de verordening wordt gepubliceerd in de Franeker Courant en op de website.

8. Financiën

nvt

9. Juridische grondslag

Wet geurhinder en veehouderij

10. Bijlagen

1. de toelichting op de wijzigingen(corsanr. 13.202868)
2. de integrale verordening(corsanr. 13.202867)
3. de publicatie(corsanr. 13.202866)
4. het advies van de dereguleringscommissie(corsanr. 13.111871)

Burgemeester en wethouders van Franekeradeel,

Nr. 13.201670

De raad van de gemeente Franekeradeel;

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Franekeradeel van 17 december 2013;

gelet op artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij

B E S L U I T:

1. de wijziging van de 'Verordening als gevolg van artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij' en de toelichting hierop vast te stellen;
2. deze wijziging in werking te laten treden op de dag na die van bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de openbare
raadsvergadering van 23-01-2014,

, voorzitter

, griffier

Toelichting op de wijziging Verordening Wet geurhinder en veehouderij



**Wijziging van de Verordening als gevolg
van artikel 6 van de Wet geurhinder en
veehouderij voor de gemeente
Franekeradeel**

Nota van toelichting ten aanzien van de wijziging van de verordening als gevolg van artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij.

Aanleiding

De *Wet geurhinder en veehouderij* regelt de geurhinder vanuit diervverblijven. Op grond van deze wet heeft de Gemeenteraad de mogelijkheid een eigen geurbeleid en een eigen verordening te maken. Op 2 september 2010 heeft de raad van de gemeente Franekeradeel hier gebruik van gemaakt.

Nu de verordening een aantal jaren van kracht is, hebben zich in de praktijk een aantal omstandigheden voorgedaan waaruit blijkt dat de verordening op een aantal kleine punten gewijzigd moet worden. Met het vaststellen van de onderliggende verordening wordt de verordening van 2 september 2010 gewijzigd. Dit betreft de volgende wijzigingen:

1. De definitie van 'bebouwde kom' (artikel 1 sub b) komt te vervallen.

In de Wet geurhinder is ook een definitie opgenomen die volstaat. Om misverstanden te voorkomen, komt de definitie in de verordening te vervallen.

2. In lid sub c wordt *het Besluit landbouw of het Besluit melkrundveehouderij* vervangen door *het Activiteitenbesluit milieubeheer*

Het Besluit landbouw en het Besluit melkrundveehouderij zijn niet meer van kracht en zijn vervangen door het Activiteitenbesluit milieubeheer.

3. Er is aan artikel 2 een lid 4 toegevoegd. Dit nieuwe lid 4 maakt het mogelijk om van lid 2 af te wijken. Lid 2 bepaalt dat 'De afstand van de buitenzijde van het dierenverblijf tot de buitenzijde van het geurgevoelig object mag niet kleiner worden, dan op het moment van het in werking treden van deze verordening vergund was op grond van de Wet milieubeheer dan wel volgens de laatst gedane melding.' Lid 4 maakt het mogelijk om in bepaalde situaties deze afstand te verkleinen.

Reden hiervoor is dat het in bepaalde situaties hierdoor voor de aanvrager een kennelijk onredelijke situatie kan ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld een situatie betreffen waarin het om technische en/of logistieke redenen en/of door eigendomssituaties niet redelijk is aan het criterium van lid 2 vast te houden. Dit zou kunnen betekenen dat de onderneming op slot gezet wordt, omdat de kosten van de inefficiënte bedrijfsvoering en/of de noodzakelijke investering niet te dragen zijn voor de ondernemer.

Door de toevoeging van lid 4 kan het college met in achtneming van alle relevante belangen afwijken van lid 2. Hiermee kan worden voorkomen dat een ondernemer tot inefficiënte bedrijfsvoering en/of onevenredige hoge investeringen wordt gedwongen.

Naar aanleiding hiervan zal de volgende tekst worden toegevoegd bij aspect a onder de paragraaf 'Gebiedsvisie':

Als hierdoor voor de aanvrager een kennelijk onredelijke situatie ontstaat, kan het college hier van afwijken. Het college kan dit doen met inachtneming van alle relevante belangen.

4. De bijlagen met daarin opgenomen de bedrijven die onder de werking van de verordening vallen komen te vervallen.

Reden hiervoor is dat bedrijven die wel gebruik van de verordening zouden kunnen maken, maar die per ongeluk niet zijn opgenomen in de bijlage, nu wel onder de werking van de verordening vallen. Ook bedrijven die eventueel in de toekomst onder de werking van de verordening kunnen komen te vallen, mogen dan gelijk gebruik maken van de verordening zonder dat de verordening opnieuw moet worden aangepast.

Als gevolg hiervan moet de tekst van artikel 2 lid 1 als volgt worden aangepast:

Voor gevallen waarin de afstand niet dwingend bij of krachtens de wet is voorgeschreven, geldt dat de afstand tussen de veehouderij waar dieren worden gehouden van een diercategorie waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissiefactor is vastgesteld, en een geurgevoelig object moet bedragen:

- a. binnen de bebouwde kom tenminste 50 meter;
- b. buiten de bebouwde kom tenminste 25 meter.

Doe!

Deze nota is bedoeld als toelichting op de wijziging van de verordening.

Samenvatting Raadsbehandeling

De wijziging van de verordening is ter vaststelling voorgelegd aan de Raad d.d. 23 januari 2014.

Risico's

Tegen vaststelling van de verordening staat geen bezwaar of beroep open.

Juridische aspecten

De Wet geurhinder stelt geen specifieke eisen aan de procedure voor de verordening. De wijziging van de verordening zal, omdat het gaat om een aantal kleine wijzigingen, die geen grote veranderingen van de oorspronkelijke verordening tot gevolg hebben, rechtstreeks door de raad worden vastgesteld.

Toepassing van de afwijkende normen vindt wel plaats op basis van besluiten waartegen beroep en bezwaar kan worden aangetekend, namelijk in besluiten op vergunningaanvragen. Wanneer tegen dergelijke besluiten beroep wordt aangetekend, kan de rechter de totstandkoming van de andere normen op hoofdlijnen beoordelen (motiveringsbeginsel).

Communicatie

De wijzigingen van de verordening zal worden gepubliceerd en 6 weken ter inzage worden gelegd.

De raad van de gemeente Franekeradeel:
Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van;
Gelet op de artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij;
besluit:

De volgende verordening:

Verordening als gevolg van artikel 6 Wet geurhinder en veehouderij

Als volgt te wijzigen:

Artikel 1 sub b komt te vervallen.

Artikel 1 sub c wordt *het Besluit landbouw milieubeheer of het Besluit melkrundveehouderijen* vervangen door *het Activiteitenbesluit milieubeheer*

Artikel 2 lid 1 als volgt te wijzigen:

Voor gevallen waarin de afstand niet dwingend bij of krachtens de wet is voorgeschreven, geldt dat de afstand tussen de veehouderij waar dieren worden gehouden van een diercategorie waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissiefactor is vastgesteld, en een geurgevoelig object moet bedragen:

- c. binnen de bebouwde kom tenminste 50 meter;*
- d. buiten de bebouwde kom tenminste 25 meter.*

Aan artikel 2 een 4^e lid toe te voegen, luidend:

Als de toepassing van deze verordening leidt tot een kennelijke onredelijkheid voor de aanvrager, kan het college, met inachtneming van alle relevante belangen, afwijken van het bepaalde in lid 2, behoudens het in lid 1 gestelde.

De volgende tekst wordt toegevoegd bij aspect a onder de paragraaf 'Gebiedsvisie' in de toelichting op de verordening:

Als hierdoor voor de aanvrager een kennelijk onredelijk situatie ontstaat, kan het college hier van afwijken. Het college kan dit doen met inachtneming van alle relevante belangen.

De bijlagen komen te vervallen

De integrale verordening Wet geurhinder en veehouderij



**Verordening als gevolg van artikel 6 van de
Wet geurhinder en veehouderij voor de
gemeente Franekeradeel**

Nota van toelichting ten aanzien van de verordening als gevolg van artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij.

1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2007 is er nieuwe wetgeving. Deze wetgeving regelt de geurhinder vanuit dierverblijven. Op grond van de wet heeft de Gemeenteraad de mogelijkheid een eigen geurbeleid en verordening te maken. Deze nota is bedoeld als toelichting op de verordening. In deze nota wordt achtereenvolgens de regelgeving, doelstelling, motivatie, gebiedsvisie en verordening behandeld. Een en ander moet tot een heldere besluitvorming leiden.

2. Regelgeving

Per 1 januari 2007 is de Wet geurhinder en veehouderij (Wgv) in werking getreden. Deze wet biedt een toetsingskader voor de beoordeling van geurhinder vanuit dierverblijven van veehouderijen. Anders dan op grond van oude regelingen zoals de Richtlijn veehouderij en Hinderwet of Veehouderij en stankhinder geeft de Wgv grenswaarden aan. Deze grenswaarden zijn bij dieren zonder geuremissiefactor (bijvoorbeeld melkrundvee) gesteld in een minimaal aantal meters en bij vee met geuremissiefactor (bijvoorbeeld pluimvee) in odeur units per kubieke meter lucht. In de Regeling geurhinder en veehouderij (Rgv) zijn de geuremissiefactoren per diersoort aangegeven.

Verder is in de nieuwe wetgeving de mogelijkheid gegeven om binnen bepaalde marges een eigen gemeentelijk beleid te ontwikkelen voor geurhinder vanuit veehouderijen. Dat gemeentelijk beleid kan worden neergelegd in een gebiedsvisie en een verordening zoals bedoeld in artikel 6 van de Wgv. Wel heeft de wetgever gemeend om een afstand als absoluut minimum te moeten aangeven.

Bij het vaststellen van andere waarden of afstanden als in de Wet geurhinder en veehouderij opgenomen, dient de Gemeenteraad een aantal aspecten, genoemd in artikel 8 van de Wgv te betrekken. Deze aspecten betreffen:

- a. de huidige en de te verwachten geursituatie vanwege de veehouderijen in het gebied;
- b. het belang van een geïntegreerde aanpak van de verontreiniging;
- c. de noodzaak van een even hoog niveau van de bescherming van het milieu;
- d. de gewenste ruimtelijke inrichting van het gebied, of de afwijkende relatie tussen geurbelasting en geurhinder.

Deze aspecten worden onder het kopje “**gebiedsvisie**” beschreven.

De overwegingen voor een gemeentelijk geurbeleid kunnen divers zijn. In het ene geval kan de reden zijn dat ruimte moet worden geboden aan de ontplooiing van veehouderijen waarbij de bescherming naar de omgeving minimaal wordt aangetast. In andere gevallen betreft het van oorsprong aanwezige agrarische bedrijven in de nabijheid van vrij liggende bebouwing. Zonder eigen geurbeleid zijn er geen mogelijkheden om die bedrijven voor langere periode in stand te houden.

3. Doelstelling

Deze verordening heeft als doelstelling het vastleggen van beleid op grond van de Wgv. De Wgv geeft de Gemeenteraad de bevoegdheid tot het zelf stellen van normen voor geurhinder vanuit veehouderijen (binnen zekere grenzen). De gemeente heeft daarmee de mogelijkheid om geurbeleid voor de veehouderij af te stemmen op de doelstellingen van haar gebiedsgerichte visie.

Met de vaststelling van een verordening geurhinder en veehouderij, waarin opgenomen een gebiedsvisie, wordt invulling gegeven aan enerzijds de bescherming van het leefklimaat en anderzijds ontwikkelingsmogelijkheden voor de veehouderij. Deze verordening in het kader van de Wgv is tot stand gekomen om bestaande knelpunten de mogelijkheid te bieden in stand te blijven dan wel in specifieke situaties uit te breiden. In nieuwe situaties zal geen gebruik kunnen worden gemaakt van de verordening maar zullen de afstanden welke de Wet stelt gehanteerd worden.

4. Motivatie

Wil de gemeente Franekeradeel afwijken van de normen genoemd in de Wgv dan zal de gemeente een eigen geurbeleid moeten vaststellen. In het geurbeleid zal tevens de visie moeten worden gegeven op het betreffende gebied. Een en ander kan worden opgenomen in een verordening, als bedoeld in artikel 6 van de Wgv, welke door de Gemeenteraad moet worden vastgesteld.

De Gemeenteraad heeft volgens de Wgv de beleidsvrijheid om voor de geurhinder van veehouderijen maatwerk te leveren dat is afgestemd op de ruimtelijke en milieuhygiënische feiten en omstandigheden in een concreet gebied en de gewenste (toekomstige) ruimtelijke inrichting.

Een snelle doorlichting heeft duidelijk gemaakt dat het wenselijk is om voor de gemeente Franekeradeel een verordening met daarin een gebiedsvisie op te stellen, waarin de in artikel 8 van de Wgv vermelde aspecten in beeld worden gebracht.

5. Gebiedsvisie

Het betreffende gebied heeft een van oorsprong agrarische bestemming waarbij veehouderij (met name de melkrundveehouderij) een voornamelijk rol speelt. De van oorsprong oudere bedrijven zijn vaak nog gelegen nabij een kern of een groep van woningen. In de voorgaande regelgeving (Richtlijn veehouderij en Hinderwet) waren de mogelijkheden voor uitbreiding tot op relatief korte afstand van woningen mogelijk. In de Wgv komen een aantal bedrijven op basis van de hierin opgenomen afstanden op "slot" te staan.

Om een leefbaar platteland te houden kan het niet de bedoeling zijn om van oudsher aanwezige bedrijven nabij de enkele verspreid liggende woningen te saneren. Om levensvatbaar te blijven moet ook uitbreiding mogelijk zijn. In de verordening worden dan ook voor ten tijde van de vaststelling van de verordening bestaande situaties, enige uitbreidingsmogelijkheden geboden.

Wel moet een mogelijke uitbreiding de milieusituatie gunstiger maken dan voor de uitbreidingen. In de verordening is opgenomen dat een eventuele uitbreiding niet richting omliggende woningen mag plaatsvinden. De afstand van de stallen tot de omliggende woningen mag niet kleiner worden. Door invulling te geven aan deze randvoorwaarde wordt de leefkwaliteit van de omliggende woning zeker niet nadelig beïnvloed maar op termijn zelfs verbeterd (aspect a).

Als hierdoor voor de aanvrager een kennelijk onredelijk situatie ontstaat, kan het college hier van afwijken. Het college kan dit doen met inachtneming van alle relevante belangen.

In het bestemmingsplan zijn de mogelijkheden opgenomen voor uitbreiding, deze uitbreiding is gelegen van de bestaande geurgevoelige objecten af waardoor een grotere afstand tussen veehouderij en geurgevoelig object ontstaat (aspect b).

Door bovenstaande geïntegreerde aanpak wordt de noodzaak van een even hoog beschermingsniveau van de bescherming van het milieu aangetoond (aspect c).

Gestreefd moet worden naar een agrarisch gebied waarbij de functie werken mogelijk wordt gemaakt met de hier en daar van oorsprong bestaande bebouwing (aspect d).

Randvoorwaarde bij bovenstaande aspecten is de minimaal genoemde afstand in de Wet geurhinder en veehouderij.

6. Verordening

In de Wgv zijn minimale afstanden genoemd tussen een veehouderij waar dieren worden gehouden, waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissiefactor is vastgesteld, en een geurgevoelig object van:

- binnen de bebouwde kom tenminste 100 meter;
- buiten de bebouwde kom tenminste 50 meter.

In deze verordening wordt vastgesteld dat de minimale afstanden genoemd tussen een veehouderij waar dieren worden gehouden, waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissie-factor is vastgesteld, en de buitenzijde van een geurgevoelig object worden vastgesteld op:

- binnen de bebouwde kom tenminste 50 meter;
- buiten de bebouwde kom tenminste 25 meter.

Voor bovenstaande zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

1. De feitelijk bestaande situatie is bepalend voor het al dan niet *van toepassing zijn van* de verordening;
2. Voor de afstand tot het geurgevoelig object is de laatst vergunde (vergunning Wet milieubeheer) dan wel gemelde situatie (*Activiteitenbesluit milieubeheer*) bepalend.

Indien er binnen het bedrijf waar binnen de genoemde afstand een veebezetting aanwezig is en geen uitbreiding van de veebezetting plaatsvindt, is er sprake van een “stand still beginsel” ofwel; de situatie wordt geaccepteerd zoals deze is.

Bij uitbreiding van de veestapel moet de minimale afstand tussen de veehouderij waar dieren worden gehouden, waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissiefactor is vastgesteld, en de buitenzijde van een geurgevoelig object minimaal de in de verordening genoemde afstand bedragen. Dit houdt in dat bij uitbreiding van de veebezetting er binnen de minimale afstanden geen dieren mogen worden gehouden.

In deze verordening is geen aandacht geschonken aan de intensieve veehouderij. Mocht in de toekomst blijken dat ook voor dit deel van de agrarische sector eigen beleid moet worden geformuleerd dan zal hiervoor een nieuwe verordening tot stand moeten komen.

7. Uitvoering

In situaties waarin niet voldaan wordt aan de vaste afstanden genoemd in de Wet geurhinder en veehouderij, geeft deze verordening mogelijkheden tot uitbreiding, mits wordt voldaan aan de afstanden en uitgangspunten van de verordening.

Binnen de grensafstanden van de verordening is geen uitbreiding mogelijk. Als er binnen deze afstanden een veebezetting aanwezig is dan moet bij een uitbreiding van de veebezetting de complete veebezetting buiten de grensafstand worden gehuisvest.

8. Overige overwegingen

De gemeentelijke beslissing om een bepaald gebied een alternatief beschermingsniveau te geven, kan effecten hebben op de uitbreidingsmogelijkheden voor veehouderijen in nabijgelegen gemeenten. Een relatief hoog beschermingsniveau voor geurgevoelige objecten in een grensgebied vermindert immers de uitbreidingsmogelijkheden voor veehouderijen direct buiten de gemeentegrens.

Om die reden is overleg voorgeschreven met de nabijgelegen gemeenten, voorafgaande aan besluitvorming over de andere waarde of de andere afstand (artikel 9 van de Wgv). Om deze reden is samengewerkt met naburige gemeenten.

9. Samenvatting Raadsbehandeling

Het raadsvoorstel tot vaststelling van nota van toelichting en verordening is, na afloop van de inspraaktermijn met de inspraakresultaten, ter vaststelling voorgelegd aan de Raad d.d. 2 september 2010. *De wijziging van de verordening is ter vaststelling voorgelegd aan de Raad d.d. 23 januari 2014.*

10. Risico's

Tegen vaststelling van gebiedsvisie en verordening staat geen bezwaar of beroep open.

11. Juridische aspecten

Een gebiedsvisie heeft op zichzelf geen juridische status. De normen die volgen uit de gebiedsvisie worden daarom vastgelegd in een gemeentelijke verordening. Uit de verordening moet in ieder geval duidelijk blijken wat de grenzen zijn van de onderscheiden (deel)gebieden en wat de maximale geurbelasting en de minimumafstanden zijn in een gebied voor zover daarbij wordt afgeweken van de normstelling en afstanden uit de Wgv.

Toepassing van de afwijkende normen vindt wel plaats op basis van besluiten waartegen beroep en bezwaar kan worden aangetekend, namelijk in besluiten op vergunningaanvragen. Wanneer tegen dergelijke besluiten beroep wordt aangetekend, kan de rechter de totstandkoming van de andere normen op hoofdlijnen beoordelen (motiveringsbeginsel).

Als de verordening eenmaal van kracht is, gelden bij milieuvergunningverlening de daarin opgenomen normen. Deze gelden per geurgevoelig object. Ook de provincie en buurgemeenten zijn bij milieuvergunningverlening gebonden aan de in de verordening vastgelegde normen.

De Wgv stelt geen specifieke eisen aan de procedure voor de verordening. Inspraak is geregeld in de gemeentelijke Inspraakverordening. Voor zover een wettelijke regeling geen inspraak voorschrijft bepaalt het bestuursorgaan of en bij afwijking van de uniforme openbare voorbereidingsprocedure van de Algemene wet bestuursrecht op welke wijze inspraak wordt verleend.

Op grond van artikel 4 van de Inspraakverordening Franekeradeel heeft de gemeenteraad de mogelijkheid om een van de uniforme openbare voorbereidingsprocedure afwijkende inspraakprocedure vast te stellen.

De wijziging van de verordening zal, omdat het gaat om een aantal kleine wijzigingen, die geen grote veranderingen van de oorspronkelijk verordening tot gevolg hebben, rechtstreeks door de raad worden vastgesteld.

12. Communicatie en draagvlak

Over het te voeren beleid op het vlak van geurhinder vanuit veehouderijen heeft overleg plaats gevonden met het LTO Noord en de naburige gemeenten. Uit het overleg met LTO Noord is gekomen dat gestreefd moet worden naar het voorkomen van nieuwe knelpunten. Dit kan o.a. voorkomen worden door bij die bedrijven waar momenteel geen sprake is van de overschrijding van de afstanden genoemd in de Wet deze afstanden ook te handhaven. Verder heeft LTO Noord verzocht om de ruimte die mogelijk is door het maken van een verordening te gebruiken. Vanuit de gemeente Franekeradeel is aangegeven dat men hecht aan een goed leefklimaat. De betreffende bedrijven zijn middels een brief op de hoogte gesteld van de wijzigingen door de Wet geurhinder en veehouderij. Vanwege de afwijking van de normen van de Wet geurhinder en veehouderij door middel van specifiek gemeentelijk beleid is iedereen de mogelijkheid tot inspraak verleend.

13. Inspraakresultaten

Van 4 maart 2010 heeft de ontwerp beschikking gedurende 6 weken ter inzage gelegen. Er zijn de volgende 5 personen of instanties die op de volgende wijze hebben gereageerd;

1. Stal Aristocraat (de heer en mevrouw Hoekstra) Kie 3 te Franeker:

Betrokkenen geven schriftelijk aan dat het een bedrijf betreft waar sedert 2004 een trainingsstal voor paarden is gevestigd. Het bedrijf heeft geen melkrundvee, schapen of anderszins. Verder wordt gewezen op het gebruik van een oudere situatietekening waarbij de geplaatste afstandsbepaling door de woning van betrokkenen loopt.

2. V.d. Pol Kie 7 te Franeker:

Betrokkenen hebben via een telefonische reactie aangegeven geen bedrijf meer uit te oefenen.

3. V. Althuis Zweinserweg 1 te Peins:

Betrokkenen hebben via een telefonische reactie aangegeven uitsluitend schapen te houden.

4. Tjalma / Postma, Dorpsstraat 1 te Schalsum:

Betrokkenen hebben via een telefonische reactie de vraag gesteld of hier sprake was van bebouwde kom;

Ad 1.

De betreffende locatie is opgenomen omdat in principe het houden van andere dieren mogelijk is. Voor paarden gelden eveneens vaste afstanden en doet het feit zich voor dat de trainingsstal op 40 meter van een geurgevoelig object is gelegen. Daarmee is de verordening in deze situatie wel van toepassing. Een uitbreiding van de stal is namelijk niet mogelijk doordat niet wordt voldaan aan de generieke afstand voor het buitengebied van 50 meter tussen stal en geurgevoelig object.

Ad 2. Betrokkenen oefenen geen bedrijfsactiviteiten uit. Omdat in de verordening uitgegaan wordt van de feitelijke situatie zoals deze is op het moment van vaststellen van de verordening is deze locatie ten onrechte opgenomen in de bijlage welke bij de verordening hoort. De locatie zal uit de bijlage worden verwijderd. Daarmee is de verordening niet op deze situatie van toepassing.

Ad 3. Betrokkenen hebben te kennen gegeven uitsluitend schapen te houden. Opgemerkt dient te worden dat de huidige bedrijfsvoering waarin schapen worden gehouden geen vaste afstanden kent maar moet worden berekend via het programma V-stacks. Omdat in de verordening uitgegaan wordt van de feitelijke situatie zoals deze is op het moment van vaststellen van de verordening is deze locatie ten onrechte opgenomen in de bijlage welke bij de verordening hoort. De locatie zal uit de bijlage worden verwijderd.

Ad 4. Het bedrijf van betrokkenen is volgens de in de verordening opgenomen definitie ingedeeld in buiten de bebouwde kom. Er is volgens de verordening in dit geval geen sprake van bebouwde kom.

De raad van de gemeente Franekeradeel:
Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van;
Gelet op de artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij;
besluit:

Vast te stellen de volgende verordening:

Verordening als gevolg van artikel 6 Wet geurhinder en veehouderij

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- a. de wet: Wet geurhinder en veehouderij (Wgv);
- b. *vervallen*.
- c. melding: een melding gedaan in het kader van het *Activiteitenbesluit milieubeheer*

Voor de overige van toepassing zijnde definities wordt aangesloten bij de definities genoemd in de Wet geurhinder en veehouderij.

Artikel 2 Voorschriften

1. *Voor gevallen waarin de afstand niet dwingend bij of krachtens de wet is voorgeschreven, geldt dat de afstand tussen de veehouderij waar dieren worden gehouden van een diercategorie waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissiefactor is vastgesteld, en een geurgevoelig object moet bedragen:*
 - a. binnen de bebouwde kom tenminste 50 meter;
 - b. buiten de bebouwde kom tenminste 25 meter.
2. De afstand van de buitenzijde van het dierenverblijf tot de buitenzijde van het geurgevoelig object mag niet kleiner worden, dan op het moment van het in werking treden van deze verordening vergund was op grond van de Wet milieubeheer dan wel volgens de laatst gedane melding.
3. De afstanden worden bepaald overeenkomstig de Regeling geurhinder en veehouderij.
4. *Als de toepassing van deze verordening leidt tot een kennelijke onredelijkheid voor de aanvrager, kan het college, met inachtneming van alle relevante belangen, afwijken van het bepaalde in lid 2, behoudens het in lid 1 gestelde.*

Artikel 3 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de achtste dag na die waarop zij is bekendgemaakt in de Franeker Courant.

Artikel 4 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als "Verordening als gevolg van artikel 6 Wet geurhinder en veehouderij".

De bijlagen zijn komen te vervallen.

PUBLICATIE

In: Franeker Courant
Publicatiekastje
Website

Datum plaatsing: .. februari 2014

Vaststelling wijzigingen “Verordening Wet geurhinder en veehouderij voor de gemeente Franekeradeel”

Burgemeester en wethouders maken bekend dat de Raad van de gemeente Franekeradeel in haar vergadering van 23 januari 2014 een aantal wijzigingen op de ‘Verordening Wet geurhinder en veehouderij voor de gemeente Franekeradeel’ heeft vastgesteld. In dat kader ligt de gewijzigde verordening, met ingang van .. februari 2014 gedurende zes weken tijdens openingstijden van het Gemeentehuis bij de afdeling Ruimte, Harlingerweg 18 te Franeker ter inzage. Tevens is de verordening digitaal beschikbaar op de website www.franekeradeel.nl. De *Wet geurhinder en veehouderij* regelt de geurhinder vanuit dierverblijven. Op grond van deze wet heeft de Gemeenteraad de mogelijkheid een eigen geurbeleid en een eigen verordening te maken. Op 2 september 2010 heeft de raad van de gemeente Franekeradeel hier gebruik van gemaakt. Nu de verordening een aantal jaren van kracht is, is naar aanleiding van ervaringen uit de praktijk besloten de verordening op een aantal kleine punten aan te wijzigen.

Dit betreft de volgende wijzigingen:

1. De definitie van ‘bebouwde kom’ (artikel 1 sub b) komt te vervallen.
2. In lid sub c wordt *het Besluit landbouw of het Besluit melkrundveehouderij* vervangen door *het Activiteitenbesluit milieubeheer*
3. Aan artikel 2 wordt een 4^e lid toe te voegen, luidend:
Als de toepassing van deze verordening leidt tot een kennelijke onredelijkheid voor de aanvrager, kan het college, met inachtneming van alle relevante belangen, afwijken van het bepaalde in lid 2, behoudens het in lid 1 gestelde.
4. De bijlagen met daarin opgenomen de bedrijven die onder de werking van de verordening vallen komen te vervallen.
Als gevolg hiervan moet de tekst van artikel 2 lid 1 als volgt worden aangepast: *Voor gevallen waarin de afstand niet dwingend bij of krachtens de wet is voorgeschreven*, geldt dat de afstand tussen de veehouderij waar dieren worden gehouden van een diercategorie waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissiefactor is vastgesteld, en een geurgevoelig object moet bedragen:
 - a. binnen de bebouwde kom tenminste 50 meter;
 - b. buiten de bebouwde kom tenminste 25 meter.

Tegen de vaststelling van een verordening staat geen mogelijkheid van bezwaar of beroep open.

Franeker, .. februari 2014
Burgemeester en wethouders voornoemd,
F. Veenstra, burgemeester
H.J.J. de Jong, secretaris

Aan het college van burgemeester en wethouders

Dereguleringscommissie

Franeker, 3 oktober 2013

Onderwerp: Wijziging 'Verordening als gevolg van artikel 6 Wet geurhinder en veehouderij'.

Geacht college,

De afdeling Ruimte heeft onze commissie een wijziging van de 'Verordening als gevolg van artikel 6 van de Wet geurhinder en veehouderij' voorgelegd voor toetsing aan aspecten van deregulering. De reden voor wijziging is dat de huidige verordening in bepaalde gevallen een bedrijf 'op slot zet', zo is de commissie in de voorbereiding medegedeeld. Daarnaast enkele formeel-juridische wijzigingen.

Wettelijk kader: de Wet geurhinder en veehouderij

In de Wet geurhinder en veehouderij (Wgv) zijn regels opgenomen over de geurhinder/geurbelasting van een veehouderij in verband met het verlenen van omgevingsvergunningen. De Wgv bevat besliskaders en grenswaarden/-afstanden, zoals de geurbelasting (odour units/m³ lucht) of de afstand tot. In artikel 6 Wgv is bepaald dat de raad bij verordening andere waarden of afstanden kan vaststellen dan genoemd in de artikelen drie en vier van de Wgv. In de huidige verordening is het derde lid van artikel 6 Wgv toegepast (i.c. is er afgeweken van artikel 4, eerste lid, Wgv). Die wetsartikelen luiden:

Artikel 4, lid 1, Wgv:

De afstand tussen een veehouderij waar dieren worden gehouden van een diercategorie waarvoor niet bij ministeriële regeling een geuremissiefactor is vastgesteld, en een geurgevoelig object bedraagt:

- a. ten minste 100 meter indien het geurgevoelige object binnen de bebouwde kom is gelegen, en*
- b. ten minste 50 meter indien het geurgevoelige object buiten de bebouwde kom is gelegen.*

Artikel 6, lid 3, Wgv:

Bij gemeentelijke verordening kan worden bepaald dat binnen een deel van het grondgebied van de gemeente een andere afstand van toepassing is dan de afstand, genoemd in artikel 4, eerste lid, met dien verstande dat deze:

- a. ten minste 50 meter bedraagt indien het geurgevoelige object binnen de bebouwde kom is gelegen, en*
- b. ten minste 25 meter bedraagt indien het geurgevoelige object buiten de bebouwde kom is gelegen.*

Belangrijkste wijziging van de verordening: artikel 2, lid 4

De afdeling Ruimte geeft aan dat het huidige artikel 2, lid 2, Verordening – een stand-still bepaling – in de praktijk een veehouderij soms onredelijk op slot kan zetten. Het bedrijf is in bepaalde gevallen, ook al is sprake van een geringe uitbreiding, genoodzaakt tot inefficiënte bedrijfsvoering, of tot hoge investeringskosten om conform de verordening uit te mogen breiden. In dat kader wordt voorgesteld om een uitzondering op te nemen in de verordening. De uitzondering houdt in dat van de 'stand-still-toestand ex lid 2' mag worden afgeweken als het gaat om een relatief kleine verandering/uitbreiding die niet elders gesitueerd kan worden vanwege technische/logistieke reden of de eigendomssituatie.

De tekst van het huidige artikel 2, lid 2 (dit lid is niet gewijzigd):

De afstand van de buitenzijde van het dierenverblijf tot de buitenzijde van het geurgevoelig object mag niet kleiner worden, dan op het moment van het in werking treden van deze verordening vergund was op grond van de Wet milieubeheer danwel volgens de laatst gedane melding.

De tekst van de toe te voegen bepaling (lid 4):

In afwijking van lid 2 mag de afstand genoemd in lid 2 worden verkleind indien er sprake is van bedrijfsveranderingen en/of bedrijfsuitbreidingen, die relatief klein van omvang zijn en die door technische en/of logistieke redenen en/of door eigendomssituaties niet elders gesitueerd kunnen worden, een en ander met inachtneming van lid 1.

Andere wijzigingen

De huidige verwijzing naar bijlagen waarin de adressen zijn opgenomen van veehouderijen die onder de werking van de verordening vallen, komt te vervallen (artikel 2, lid 1). In het gewijzigde artikel 2, eerste lid, is de reikwijdte van de verordening algemeen verwoord. De commissie is van oordeel dat dit een juiste aanpassing is. Zo voorkomt het college dat telkens tussentijds bijlagen moeten worden herzien, of een veehouderij met de 'formaliteit' te maken krijgt niet in een bijlage te zijn opgenomen. Minder administratieve last voor zowel de betreffende veehouderijen als de ambtelijke organisatie.

De commissie vat de reikwijdte van de verordening overigens zo op, dat in artikel 2, lid 1 is bedoeld: voor zover de Wgv niet dwingend van toepassing is. De commissie heeft de volgende suggestie voor de aanhef van artikel 2, lid 1: Voor gevallen waarin de afstand niet dwingend bij of krachtens de wet is voorgeschreven, (geldt...).

De overige voorgestelde wijzigingen zijn formeel-juridisch van aard. Het betreft het vervallen van het begrip 'bebouwde kom' (aansluiten bij wettelijke definitie) en het vervangen van een wetsverwijzing (Activiteitenbesluit milieubeheer). Deze wijzigingen zijn naar het oordeel van de commissie correct.

De commissie gaat hierna in op de toevoeging van het vierde lid (de uitzonderingsregel). De wijziging is getoetst aan de hand van de Dereguleringsbeslisboom.

Dereguleringsbeslisboom:

	Noodzaak regeling	Toelichting
1	Publiek belang?	Ja, huidige verordening is in 2010 vastgesteld. Wenselijkheid onderwerp 'gemeentelijk' te regelen.
2	Zelfregulering?	Nvt. Zie artikel 6 Wgv: bij gemeentelijke verordening.
3	Helpt publieke bemoeienis?	Ja, zie 1.
4	Moet dat met regels?	Ja, zie 2.
5	Specifieke regels nodig?	Ja. Of: zie de 'overwegingen' hierna.
6	Zijn regels getoetst op de mogelijkheid deregulering?	De Dereguleringscommissie heeft getoetst.
7	Kunnen verplichtingen worden geschrapt?	Nee.
8	Kunnen plichten eenvoudiger?	Nee.
9	Kunnen procedurele stappen worden geschrapt?	Nee.
10	Kunnen stappen in de procedure worden vereenvoudigd?	Nee.

Overwegingen

De commissie is van oordeel dat met de toevoeging van het vierde lid – op de wijze zoals die in het conceptvoorstel is verwoord – de verordening onhelder wordt. Het criterium dat sprake is van een ‘uitbreiding van *relatief kleine omvang*’ is (zeer) subjectief en roept de vraag op uit wiens optiek de uitbreiding gering is. Het artikel geeft geen blijk van, bijvoorbeeld, het belang van de omwonenden. Oftewel, de commissie vindt dat gekozen moet worden voor een (voldoende) objectieve normering. Onhelderheid in regelgeving kan leiden tot (een noodzaak voor) juridische procedures, hetgeen niet in het belang is van deregulering.

In dat licht vraagt de commissie zich af waarom niet gekozen wordt voor het laten vervallen van het tweede lid (de stand-still bepaling). De absolute ondergrens is dan bepaald in artikel 1: tot 50 meter in de bebouwde kom, tot 25 meter buiten de bebouwde kom. Een uitbreiding die tot de ondergrens gaat, wordt gehonoreerd, voor zover overigens in wetgeving is toegestaan. Wanneer het wenselijk is wél aan de ‘stand-still’ vast te houden, kan een gevolg daarvan zijn dat een veehouderij niet meer in een bepaalde richting kan uitbreiden. Door een ‘rekbare’ uitzondering op te nemen, wordt de keuze voor een ‘stand-still situatie’ feitelijk ondergraven (welke uitbreiding is dan ‘meer dan relatief klein’).

Een voorgesteld aansluiten bij de criteria voor vergunningvrij bouwen (Wabo) kan, naar ons oordeel, ook geen uitkomst bieden om het vierde lid objectief te maken. De criteria in de Wabo zullen niet zijn gericht of gestoeld op ‘geurhinder’ voor wat betreft het ‘vergunningvrij bouwen’. Hier is niet ter zake of het gaat om een ‘ondergeschikt bouwwerk’, maar in welke mate zich geurhinder mag voordoen.

Een alternatief zou kunnen zijn een ‘echte’ hardheidsclausule te formuleren, op een wijze als: ‘Als de toepassing van deze verordening leidt tot een kennelijke onredelijkheid voor de aanvrager, kan het college, met inachtneming van alle relevante belangen, afwijken van het bepaalde in lid 2, behoudens het in artikel 1 gestelde.’

Een dergelijke formulering brengt tot uitdrukking dat het college zeer terughoudend dient te zijn met de toepassing van de hardheidsclausule. Bovendien is een uitdrukkelijke belangenafweging gevraagd.

Advies

Vanuit het oogpunt van deregulering:

- De formele wijzigingen in artikel 1 en in artikel 2, eerste lid, zijn voor de commissie akkoord. Het veralgemeniseren van de reikwijdte – niet meer werken met adreslijsten in een bijlage – is in het belang van de deregulering.
- Artikel 2, lid 4, niet opnemen of aanpassen. De normering in de verordening moet voldoende objectief zijn om eenzijdigheid en willekeur ingevolge de verordening te voorkomen.

De wijziging van de verordening afronden met inachtneming van onze opmerkingen.

Namens de Dereguleringscommissie,



D.R. Kloosterman

secretaris

Memo Gemeente Franekeradeel

Datum:	10-12-2013
Aan:	De gemeenteraad van Franekeradeel
CC:	
Van:	College van burgemeester en wethouders
Onderwerp:	Informatie over de tussenevaluatie van de pilot Pastiel.

Geachte raad,

Op 4 december is in uw raad de reactie van de FSU op de tussenevaluatie van de pilot Pastiel aan de orde geweest. Op 28 oktober 2013 zijn de raadsleden van de, aan de pilot deelnemende gemeenten in een informele bijeenkomst in Sneek, reeds geïnformeerd over de resultaten en bevindingen van deze tussenevaluatie. Inmiddels heeft ons college een aanbiedingsbrief met een pakket achterliggende stukken met betrekking tot de tussenevaluatie van de stuurgroep WerkVermogen! (die verantwoordelijk is voor de pilot Pastiel) ontvangen. Een van die stukken is de brief van FSU die hiervoor is genoemd. In deze memo wordt uw raad geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de pilot Pastiel.

In lijn met de eerdere keuze tot doorontwikkeling van Empatec als stip op de horizon is de pilot Pastiel op 6 februari 2013 gestart. De betrokken partijen werken hierin samen om de re-integratie van nieuwe WWB cliënten op een effectievere en efficiëntere manier te kunnen uitvoeren. Het Startplan lag aan de basis van Pastiel. Daarin zijn prestatie indicatoren met betrekking tot de te behalen resultaten en de procesgang benoemd. Conform het plan is er na 6 maanden (peildatum 1 augustus 2013) een tussenevaluatie gehouden. Het resultaat daarvan is met bijgaande aanbiedingsbrief aan ons college aangeboden. In de tussenevaluatie zijn de resultaten beschreven op het gebied van de drie hoofdprocessen: Werkgeversbenadering, Werknemersdienstverlening en Bedrijfsvoering. Basis is het onderzoek naar de tevredenheid van de werkgevers, de potentiële werknemers en de medewerkers van Pastiel. Er zijn aanbevelingen gedaan voor de 2e helft van de pilot. In een nulmeting zijn de cijfers over 2011 en 2012 vergelijkbaar gemaakt met die van 2013.

De Ondernemings- en cliëntenraden zijn op 24 september 2013 geïnformeerd over de concept tussenevaluatie. Deze is hen ter informatie aangeboden met het verzoek om tips en aanbevelingen voor de 2e fase aan te geven. De gestelde vragen komen in vervolg overleggen met de betreffende partijen aan de orde en worden zo mogelijk verwerkt in de 2e fase van de pilot.

Samen met de aanbiedingsbrief (13.114450) zijn de volgende stukken van de stuurgroep WerkVermogen! ontvangen: de feitelijke tussenevaluatie d.d. 19 november 2013, het medewerkers tevredenheidonderzoek (MTO), het klant tevredenheidonderzoek Werkgevers (KTO-W), het klant tevredenheid Potentiele werknemers (KTO-PW), de memo 0-meting 'onderzoek uitstroomcijfer in het gebied FryslânWest 2012', de KPI stuurcijfers 1/1 – 31/7-2013, Het Startplan pilot Werk Vermogen!, de reactie Ondernemingsraden, de reactie van Cliëntenraden / SW-raad en de reactie van FSU.

Volgens de managementsamenvatting worden potentiële werknemers daadwerkelijk naar een baan, een nieuwe toekomst geholpen maar dat kan en moet nog wel beter. Werkgevers zien Pastiel als een maatschappelijk verantwoorde onderneming, sociaal en passend bij het eigen bedrijf en niet als ambtelijk of bureaucratisch. Ze kennen het aanbod van Pastiel nog wel te weinig. De uitstroomcijfers benaderen de doelstelling om minimaal 5% meer uitstroom dan in 2012 te realiseren. Samenwerking met partners en belangenpartijen verloopt constructief en in een goede sfeer. Het is nog wel te vroeg om te beoordelen of de aanpak ook voordeliger is. Daarvoor is meer inzicht in het inverteffect nodig en dat vereist een meetperiode van een geheel jaar. Tussentijds is al wel een voordeel op de projectbegroting gerealiseerd van ruim een half miljoen wat grotendeels naar de partners is geretourneerd. Samengevat blijkt uit de tussenevaluatie dat Pastiel goed op koers ligt.

Deze tussenevaluatie is een stap in het vooraf afgesproken traject. De eindevaluatie vindt plaats op peildatum 1 februari 2014. Omdat de besluitvorming op basis van die eindevaluatie in mei/juni 2014 zal plaatsvinden draait de pilot na 1 februari 2014 gewoon door tot de besluitvorming is voltooid. Op basis daarvan zal het vervolg duidelijk zijn.

Burgemeester en wethouders van Franekeradeel.

Aan de Colleges van de gemeenten binnen de GR Dienst SZW Noardwest Fryslân, de gemeente Súdwest-Fryslân, gemeente Littenseradiel, gemeente Boarnsterhim en de gemeente De Friese-Meren i.o.; het bestuur van Dienst SZW Noardwest Fryslân en het bestuur van GR Fryslân-West.

In afschrift: RvC Empatec

Van: Stuurgroep Werk Vermogen!
Datum: 19 november 2013
Betreft: Tussenevaluatie Pilot Pastiel

Geacht College,

In het najaar van 2012 heeft u het Startplan pilot Werk Vermogen! behandeld, waarin de uitvoeringskaders en doelstellingen voor de pilot worden aangegeven. U heeft gekozen voor een start van de pilot met een uitvoeringsperiode van 12 maanden. Op 6 februari 2013 is de pilot, onder de werknaam Pastiel, daadwerkelijk operationeel geworden. Conform afspraak zou halverwege de pilot een tussenevaluatie plaatsvinden. Deze treft u hierbij met bijlagen aan. De tussenevaluatie bevat onder andere aanbevelingen en acties waar we in de 2e helft van de pilot bijzondere aandacht aan verlenen, zoals het leveren van meer maatwerk aan de potentiële werknemer.

Aan uw College cq. bestuur wordt gevraagd om kennis te nemen van de Tussenevaluatie met het verzoek aan de colleges om ook de Gemeenteraden actief te informeren.

Aan de vaststelling van de tussenevaluatie van de pilot Pastiel door de Stuurgroep Werk Vermogen!, op 19 november 2013, ging een heel traject van voorbereiding en besluitvorming door Colleges en gemeenteraden vooraf. Een kort chronologisch overzicht:

21 februari 2012

Op 21 februari 2012 is de "Startnotitie Werk Vermogen!" besproken waarin twee richtingen, „twee stippen op de horizon“, worden aangegeven: „afbouwen“ of „doorontwikkelen“. Er is besloten voor doorontwikkeling van Empatec als „stip aan de horizon“ in verband met de herstructureringsaanvraag Wsw en de beoogde Wet werken naar vermogen (WWNV). Vervolgens is de Startnotitie ter besluitvorming naar de Colleges B&W en Gemeenteraden gestuurd, en ook zij hebben ingestemd met de doorontwikkelvariant.

Ter vervolg is de Kadernotitie Werk Vermogen! door de ambtelijke projectgroep opgesteld. Alvorens deze notitie bestuurlijk geaccordeerd kon worden,

veranderde het politieke landschap in een rap temp: het kabinet viel op 23 april 2012 en het zogenaamde "lenteakkoord" werd gepresenteerd op 25 mei 2012. Het resultaat van deze ontwikkelingen voor het project Werk Vermogen! is dat de beoogde Wet Werken Naar Vermogen en het Herstructureringsfonds Wsw nu

(voorlopig) niet meer doorgaan. De eerstvolgende vraag die werd gesteld was: *Wat willen de samenwerkende partijen doen naar aanleiding van deze gebeurtenissen?* Al snel bleek dat er voor gekozen werd om, ondanks de politieke ontwikkelingen en daarbij gepaarde onzekerheden, samen verder te gaan op de eerder gekozen koers. De gemeenten blijven dus vasthouden aan de stip aan de horizon: doorontwikkeling.

De ambitie blijft om gezamenlijk een eenduidige werkwijze te realiseren om de groep met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen naar de reguliere arbeidsmarkt. Volgens de gemeenten blijft de urgentie om effectiever en efficiënter samen te werken, omdat de bestanden van de sociale diensten blijven toenemen en het nog niet voorzienbaar is dat deze bestanden zullen afnemen.

Juli 2012

De kadernotitie wordt vastgesteld. De eerstvolgende stap om de hoofdrichting (doorontwikkelen) verder uit te werken en het proces vorm te geven. In de tweede helft van 2012 hebben Colleges van B&W en de Gemeenteraden ingestemd met de te hanteren beleidskaders.

Najaar 2012

Het Startplan pilot Werk Vermogen, met de uitvoeringskaders en doelstellingen voor de pilot, wordt vastgesteld door de Colleges en de Gemeenteraden worden geïnformeerd.

6 februari 2013

De werknaam Pastiel wordt onthuld tijdens een de aftrap.

11 april 2013

Het kabinet en de sociale partners zijn het op 11 april 2013 eens geworden over een mix van voorgenomen maatregelen om economisch herstel op korte termijn te stimuleren en de arbeidsmarkt aan te passen aan de wensen en eisen van de 21e eeuw. Het Sociaal Akkoord heeft grote gevolgen voor het gehele terrein van de sociale zekerheid: onder andere het ontslagrecht, de positie van flexwerkers, de Werkloosheidswet, maar ook op de Participatiewet en de uitvoering ervan.

De belangrijkste punten uit de Participatiewet en het Sociaal akkoord op een rij:

- Met het Sociaal Akkoord hebben werkgevers en werknemers toegezegd dat ze 125.000 garantiebanen realiseren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het kabinet is van plan daarnaast een quotumregeling uit te werken voor het geval deze toezegging niet wordt nagekomen.

- Op 35 Werkpleinen moeten regionale werkgevers en vakbondsbestuurders samen met de wethouders van betrokken gemeenten een regionaal arbeidsmarktbeleid tot stand brengen.
- Daarnaast moeten deze 35 Werkbedrijven een schakel gaan vormen tussen bedrijven en mensen met een arbeidsbeperking. De nadere vormgeving is nog niet duidelijk.
- In de periode 2015-2017 worden alle Wajongers herkeurd. De verwachting is dat ongeveer 140.000 Wajongers arbeidsvermogen hebben. Deze mensen worden - gefaseerd - door het UWV aan gemeenten overgedragen.
- Gemeenten krijgen de nodige ruimte om maatwerk te leveren aan werkzoekenden en werkgevers doordat de financiering wordt ontschot en gemeenten krijgen de ruimte om binnen de arbeidsmarktregio's.
- samenwerking te zoeken met werkgevers en werknemers over de invulling van de 125.000 banen die de sociale partners hebben toegezegd.
- Het gemeentelijk budget voor bijstandsuitkeringen (Inkomensdeel WWB) kan ingezet worden voor loonkostensubsidies. Daarmee wordt de bijstandsuitkering een investering richting werk.
- Het financiële kader van de Participatiewet blijft uiterst zorgelijk. Dat geldt voor de vergoeding voor de Wsw (sociale werkvoorziening), het budget voor begeleiding van werkzoekenden en werkenden en de uitvoeringskosten. Door de te snelle afbouw van de (fictieve) vergoeding voor de sociale werkvoorziening blijft er nauwelijks budget over voor re-integratie. Met als gevolg dat de uitstroom uit de bijstand stukt. Dit gaat voor een groot aantal gemeenten financiële problemen opleveren.
- In de Werkkamer worden door sociale partners samen met de VNG vanaf medio augustus verschillende onderwerpen uitgewerkt. Er wordt begonnen met de uitwerking hoe via samenwerking meer mensen met een arbeidsbeperking aan het werk geholpen kunnen worden.

1 augustus 2013

Peildatum voor de tussenevaluatie van de pilot Pastiel. Na 6 maanden uitvoering worden de resultaten door de controllersgroep, het Transitieteam en het Directieteam in beeld gebracht en toegelicht. Er vindt vooroverleg plaats met de portefeuillehouders, cliëntenraden en ondernemingsraden.

19 november 2013

De tussenevaluatie is vastgesteld door de Stuurgroep Werk Vermogen en wordt aangeboden aan de besturen van de samenwerkende partners. Voorafgaand aan de vastgestelde versie is aan de portefeuillehouders, cliëntenraden en ondernemingsraden een conceptversie verstrekt in verband met vooroverleg.

Tevens zijn de Gemeenteraden geïnformeerd over de conceptversie tussenevaluatie tijdens een plenaire informatiebijeenkomst op 28 oktober. De gemeenteraad Littenseradiel is op 30 oktober apart geïnformeerd en daarnaast is de conceptversie gepresenteerd op 5 november bij een Commissievergadering Sociale Zaken bij De Friese Meren i.o.

Tussen de conceptversie en definitieve versie van de tussenevaluatie is een verschil te zien in de inschatting van de uitstroom naar werk voor geheel 2013 (van 425 naar 415). Dit verschil heeft twee oorzaken:



1. Bij de gemeente de Friese Meren i.o. zijn in de loop van oktober de cijfers nog aangepast ten gevolge van achterstanden in de verwerking en zijn onjuistheden opgelost in de door hen aangeleverde uitstroomcijfers aan de administratievoerder (Pastiel). Hierdoor is de uitstroom per ultimo juli aangepast van 40 naar 55. En wordt tevens de prognose voor geheel 2013 beïnvloed (van 67 naar 94);
2. De manier waarop de prognose voor geheel 2013 wordt gemaakt is voorzichtigheidshalve aangepast naar een veiliger model. Zo werden bijvoorbeeld in de eerste versie de personen van wie de uitkering al wel was geblokkeerd vanwege het vinden van werk, maar die nog niet formeel waren uitgestroomd, wel meegenomen in de prognose voor geheel 2013. In de loop van oktober ontstond bij de betrokkenen van de gemeenten toch twijfel over deze wijze van werken. Om de voorspelde uitstroom niet te overschatten is toen gekozen om bij de prognose deze groep niet mee te nemen en slechts uit te gaan van de daadwerkelijke uitstroom naar werk per ultimo juli. Deze daadwerkelijke uitstroom van eind juli is voor Súdwest-Fryslân en Noardwest Fryslân niet veranderd tussen beide versies.

De eindevaluatie

De tussenevaluatie is een handvat ter voorbereiding van de eindevaluatie. Wat zeer beperkt in de tussenevaluatie is opgenomen betreft de financiële stand van zaken. Een financiële vergelijking met 2011 en 2012 ontbreekt. Dit is bewust gedaan. Bij de eindevaluatie zijn we in staat om een jaarvergelijking te maken. Daarmee kunnen we de projectresultaten over een geheel jaar vergelijken met de jaarrekeningen 2011 en 2012 van de samenwerkende partners.

Parallel aan de voorbereiding op de eindevaluatie richt de Stuurgroep zich ook op het governance vraagstuk. Het streven is om gelijktijdig met de eindevaluatie een voorstel te presenteren.

Vooruitlopend op de eindevaluatie vraagt de Stuurgroep aan de Colleges, Gemeenteraden en besturen mogelijke aanbevelingen, om de eindevaluatie optimaal aan te laten sluiten bij de informatiebehoefte.

Graag vernemen we voor 20 januari 2013 uw aanbevelingen. U kunt dit toesturen naar de Secretaris van de Stuurgroep WV! (dhr. Sietze de Haan), postbus 280, 8600 AG te Sneek.

Bij de bijlagen is een concept B&W advies toegevoegd, dat u zo nodig kunt gebruiken.

Met vriendelijke groet,
Namens de Stuurgroep Werk Vermogen!

Dhr. Douwe Willemsma
Voorzitter Stuurgroep Werk Vermogen!

PASTIEL



TUSSENEVALUATIE

19 november 2013

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Samenvatting	4
3	Projectomschrijving Pastiel	5
4	De opdracht van Pastiel	9
5	Resultaten	10
5.1	Werknemersdienstverlening (WND)	11
	5.1.1 Toelichting KPI's	11
	5.1.2 Toelichting procesgang	14
	5.1.3 Actiepunten WND	16
5.2	Werkgeversdienstverlening (WGD)	17
	5.2.1 Toelichting KPI's	17
	5.2.2 Toelichting procesgang	18
	5.2.3 Actiepunten WGD	20
5.3	Bedrijfsvoering	21
	5.3.1 Toelichting KPI's	22
	5.3.2 Toelichting procesgang	24
	5.3.3 Actiepunten bedrijfsvoering	27
5.4	Conclusie	28
5.5	Benchmark	29
5.6	Overige indicatoren	29
6	Acties	30
7	Bespreek- en behandelvoorstel	32
8	Landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen	32

Bijlagen:

1	Medewerkers tevredenheidonderzoek (MTO)
2	Klant tevredenheidonderzoek Werkgevers (KTO-W)
3	Klant tevredenheid Potentiële werknemers (KTO-PW)
4	Memorandum nulmeting "onderzoek uitstroomcijfer in het gebied Fryslan-West 2011-2012"
5	KPI stuurcijfers 1/1 – 31/7-2013
6	Startplan pilot Werk Vermogen!
7	Reactie Ondernemingsraden
8	Reactie Cliëntenraden/SW-raad Empatec
9	Reactie FSU

1 INLEIDING

Voor u ligt de tussenevaluatie van de pilot Pastiel. Pastiel is een unieke samenwerking tussen dertien Friese gemeenten en Empatec. De pilot is gestart in februari 2013 en duurt een jaar (tot 1 februari 2014). Deze tussenevaluatie geeft de stand van zaken weer na zes maanden uitvoering. Hierin worden de resultaten vergeleken met de vooraf bepaalde doelstellingen. Daarnaast bevat deze notitie actiepunten voor de tweede helft van de pilot.

In een half jaar tijd is enorm veel werk verzet: medewerkers zijn geselecteerd, getraind en begeleid. Terwijl de pilot al in volle gang was, bouwden ze samen aan een nieuw team. Bestuurders, cliëntenraden, ondernemingsraden en belangenbehartigers zijn meegenomen in de aanpak en resultaten van Pastiel. Media, geïnteresseerden en critici zijn zo transparant mogelijk geïnformeerd over de doelstellingen, aanpak en resultaten van Pastiel.

Het eerste half jaar is ook hard gewerkt aan een nulmeting. Er zijn hiervoor onder andere drie externe onderzoeken gehouden naar de tevredenheid van medewerkers, werkgevers en potentiële werknemers. Ook is onderzocht hoe hoog de uitstroom in voorgaande jaren was. Door deze nulmeting kunnen we nu volgen wat de effecten van Pastiel zijn.

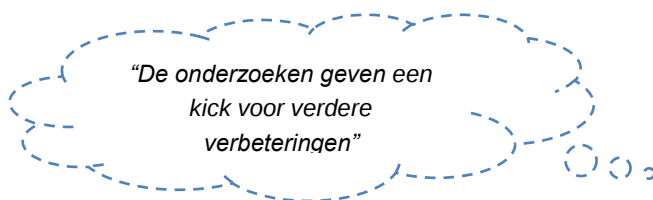
Voor de startfase zijn bemoedigende resultaten behaald in een lastige periode van crisis. Tegelijk is duidelijk dat aanpassingen binnen de pilot nodig blijven om een optimaal resultaat te halen. Lees hierover meer in hoofdstuk 5 - Resultaten.

Het stroomlijnen van de organisatie en het oplossen van kinderziekten zorgden voor een dynamische doorontwikkeling. Verbeterpunten werden opgepakt en doorgevoerd. Verbeteren werd een sport en zorgde voor veel energie.

We zijn trots op de mensen die de startfase met elkaar hebben gerealiseerd. Resultaten waar de projectorganisatie via deze notitie verantwoording over aflegt. De kernvraag van deze tussenevaluatie is: liggen we op koers of moeten we bijsturen? Daarbij is niet alleen gekeken naar de harde cijfers, maar ook naar het beoogde procesdoel, namelijk een effectieve en efficiënte organisatie neerzetten.

Een paar kanttekeningen vooraf:

- We meten de periode 1 januari tot 1 augustus 2013, waarin Pastiel sinds 15 februari operationeel is.
- Voor een goede vergelijking met de resultaten uit 2011/2012 heeft een nulmeting plaatsgevonden. Zie Bijlage Memorandum nulmeting.
- Er zijn drie tevredenheidsonderzoeken door externen uitgevoerd. Alle drie onderzoeken maken deel uit van de nulmeting en bevatten waardevolle signalen en aanbevelingen die we hebben voorzien van actiepunten.



Transitieteam Werk Vermogen!



2 SAMENVATTING

‘We liggen op koers.’

We kunnen potentiële *werknemers* daadwerkelijk helpen naar een baan, naar een nieuwe toekomst.

‘Past bij mijn bedrijf’

Werkgevers ervaren Pastiel als een maatschappelijk verantwoorde onderneming. Ze zien Pastiel als sociaal en passend bij het eigen bedrijf, niet als ambtelijk of bureaucratisch.

De uitstroomcijfers benaderen ons doel om minimaal 5% meer uitstroom dan 2012 te realiseren. De samenwerking met de verschillende partners en belangenpartijen verloopt constructief en in een goede sfeer.

Dat is feitelijk de stand van zaken na zes maanden pilot Pastiel. We halen goede scores en ontvangen waardevolle signalen uit de verschillende onderzoeken en contacten met belanghebbenden. Signalen waardoor we verder kunnen groeien.

Het is nog te vroeg om te oordelen of de gewenste manier van effectief en efficiënt werken ook tot een voordeligere manier van werken leidt. Daartoe moet er nog meer zicht komen op onder andere het inverteerbaarheidseffect, op alle kosten inclusief die van voorgaande jaren en hebben we de meetperiode van een geheel projectjaar nodig.

Conclusie halverwege is dat de pilot zich goed ontwikkelt. Met steun van alle betrokkenen gaan we door richting de eindstreep van de pilot op 1 februari 2014.



Vlaaien inpakken bij Van de Leur
Banketspecialiteiten

3 PROJECTOMSCHRIJVING PASTIEL

Na achttien maanden voorbereiding startten dertien gemeenten in het westen van Fryslân in februari 2013, samen met Empatec, een uniek proefproject om uitkeringsgerechtigden zo snel mogelijk aan werk te helpen. In het licht van de aanstaande veranderingen in wetgeving in het sociale domein, met name de Participatiewet, krijgen gemeenten de opdracht om mensen die nu onder de Wwb (Wet werk en bijstand), de Wsw (Wet sociale werkvoorziening) en de Wajong vallen naar reguliere banen te helpen, de gemeenten worden verantwoordelijk. Deze groep groeit en het beschikbare budget neemt af. Daarom is het noodzakelijk om nieuwe methodieken en samenwerkingsvormen te ontwikkelen. Pastiel is zo'n samenwerkingsvorm.



Figuur 1. Deelnemende gemeenten aan Pastiel

Werkgeversdienstverlening

Pastiel bestaat uit een team werkgeversdienstverlening en een team werknemersdienstverlening. Het eerste is een vraaggerichte benadering van werkgevers. Wat zij nodig hebben bepaalt dan ook voor een belangrijke deel hoe werkgevers benaderd worden. Pastiel wil een pragmatisch partnerschap realiseren. Dat betekent samenwerking zoeken met werkgevers, werken vanuit de wensen van werkgevers, zodat werkgevers naar Pastiel komen met een personeels- of productievraagstuk.

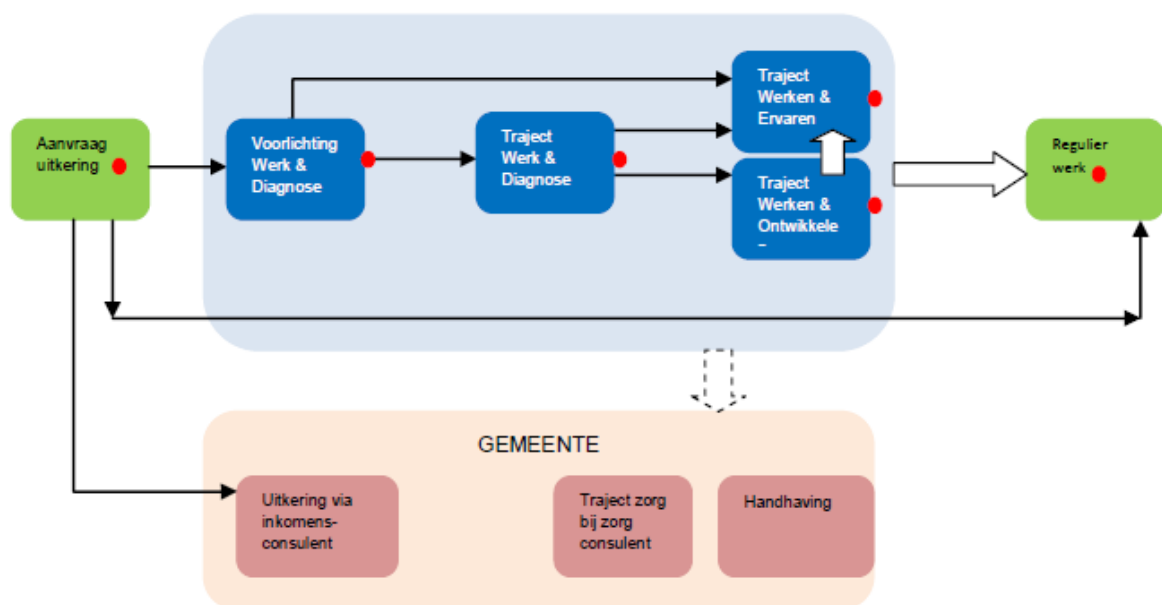
De samenwerkende organisaties bundelen hun krachten, kennis en potentieel van werknemers tot een aanbod dat aan de werkgeverswens tegemoet komt. Eén accountmanager wordt de contactpersoon voor de ondernemer. Ook de risico's en administratie zijn voor het project. Sleutel is dat de projectmedewerkers de gang van zaken in het bedrijf van de opdrachtgever kennen en van daaruit maatwerk in personeel leveren.

Werknemersdienstverlening

Aan de andere kant heeft Pastiel een intensieve werknemersdienstverlening ontwikkeld, als een spiegel van de werkgeversdienstverlening. Met deze dienstverlening wil Pastiel uitkeringsgerechtigden zo snel mogelijk op de reguliere arbeidsmarkt plaatsen.

Iedereen die na 1 februari 2013 een Wwb- of loaw-uitkering aanvraagt, is vanaf het moment van inschrijven een potentiële werknemer en start met een traject bij Pastiel. Op basis van de individuele situatie van de potentiële werknemer wordt vastgesteld of er voldoende kansen op de arbeidsmarkt zijn en of de potentiële werknemer over voldoende basisvaardigheden beschikt. In het traject Werk & Diagnose wordt vervolgens gekeken of de persoon nog verdere ontwikkeling nodig heeft. Zo ja, dan volgt het traject Werken & Ontwikkelen en gaat hij/zij direct aan de slag bij één van de werkbedrijven van Empatec. Als de persoon al voldoende ervaring heeft dan volgt het traject Werken & Ervaren. Daarbij hoort een werkervaringsplek in het bedrijfsleven. Het uiteindelijke doel is regulier werk, zoals in onderstaand schema is te zien.

Lijkt een uitkeringsgerechtigde op korte termijn niet in staat om (met of zonder ondersteuning) de stap naar werk te maken, dan beschouwt Pastiel diegene niet als potentiële werknemer. Hij/zij wordt overgedragen aan een consultant van de gemeente, om een traject gericht op zorg of hulpverlening te volgen.



Figuur 2. Stroomschema en fasering van Pastiel

Hierna volgt een beschrijving van de verschillende fasen van Pastiel en de (sub)doelen van het project en de projectfasen.

Werk & Diagnose

Dit traject begint met een voorlichtings-bijeenkomst, waarna beoordeeld wordt of iemand geschikt is om mee te doen aan het traject. Wanneer de afstand tot de arbeidsmarkt te groot is, wordt iemand overgeplaatst naar zorg. Het zorgtraject vindt plaats bij de gemeente, niet bij Pastiel. Als er bijna geen afstand tot de arbeidsmarkt bestaat, wordt de Werk & Diagnosefase overgeslagen en direct gestart bij Werken & Ervaren.

Werk & Diagnose bestaat maximaal uit vier weken eenvoudig productiewerk bij één van de productiebedrijven van Empatec. De 32-urige week bestaat naast productiewerk uit solliciteren. Na deze periode volgt een werkervaringsplek, intake en intensieve observatie door en gesprekken met een mobiliteitscoach. Aan het eind van het Werk & Diagnosetraject volgt een advies over de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en worden afspraken gemaakt over vervolgstappen.



Netwerkbijeenkomst met Uitzendbureau's

Doel:

- mensen in beweging houden, passiviteit en inactiviteit voorkomen,
- stimulering door vacatures te delen en potentiële werknemers stimuleren om elkaar te helpen,
- zicht krijgen op mogelijkheden, kwaliteit, inzet en motivatie zodat er een goed onderbouwde inschatting gemaakt kan worden of de potentiële werknemer nog verder moet ontwikkelen of gelijk aan de slag kan,
- mensen die ook zelfstandig wel een reguliere baan kunnen vinden hiertoe stimuleren zodat ze afzien van een uitkering en verdere trajecten.

De verwachting is dat mensen deze fase als de lastigste zullen ervaren omdat ze weer moeten wennen aan een ander ritme.

Werken & Ontwikkelen

Gedurende maximaal 6 maanden werken de mensen in een beschermde, ondersteunende en waar nodig corrigerende omgeving bij Empatec. Daarnaast wordt actief gewerkt om belemmerende factoren op te lossen om uit te kunnen stromen naar regulier werk, bijvoorbeeld door het volgen van trainingen. Hier worden deelnemers ook begeleid door een eigen mobiliteitscoach die verantwoordelijk is voor het zoeken van een passende werkplek (met of zonder productiedruk) en het opstellen van een plan van aanpak met concrete doelen. Bij goede ontwikkeling volgt doorstroom naar Werken & Ervaren, anders een ander passend traject. Mobiliteitscoaches en jobcoaches krijgen voor alternatieve trajecten een beperkt eigen budget.

Doel:

- De potentiële werknemer in ontwikkeltrajecten en op een werkplek plaatsen.

Werken & Ervaren

In dit traject van maximaal drie maanden blijven potentiële werknemers, die klaar zijn voor een baan, met behoud van uitkering werken bij een reguliere werkgever. Werken & Ervaren is gericht op het actief blijven, opdoen van werkervaring en zoeken naar regulier werk. De potentiële werknemer wordt begeleid door een jobcoach. De jobcoach matcht de potentiële werknemer met bestaande vacatures. Er zijn trainingen voor solliciteren, gespreksvaardigheden, sociale media, netwerken en presenteren.

Nazorg is ook een onderdeel van dit traject. Dit betekent dat de jobcoach gesprekken voert met de potentiële werknemer en werkgever over voortgang en ontwikkeling. Nazorg duurt drie maanden. Afhankelijk van beperkingen kan het langer duren.

Doel:

- Het matchen van potentiële werknemers aan werkgevers en het treffen van voorbereidingen voor plaatsing bij reguliere werkgevers.
- Gedurende alle trajecten is het mogelijk om door te stromen naar werk of zorg (of handhaving indien afspraken niet worden nagekomen).

Regulier werk

Er zijn drie routes om naar regulier werk te komen. De kortste is die waar mensen die een uitkering aanvragen onmiddellijk worden beoordeeld als mensen die rechtstreeks kunnen doorstromen naar regulier werk. De langste is die waar potentiële werknemers via Werken & Ontwikkelen doorstromen naar Werken & Ervaren. De middelste is die waar potentiële werknemers de stappen van Werk & Diagnose en/of Werken & Ontwikkelen overslaan.



Providence Bamba Foon

4 DE OPDRACHT VAN PASTIEL

De dertien gemeenten en Empatec hebben met elkaar afgesproken dat ze de samenwerking op het gebied van Werknemersdienstverlening (WND) en de Werkgeversdienstverlening (WGD) willen testen in de pilot Pastiel.

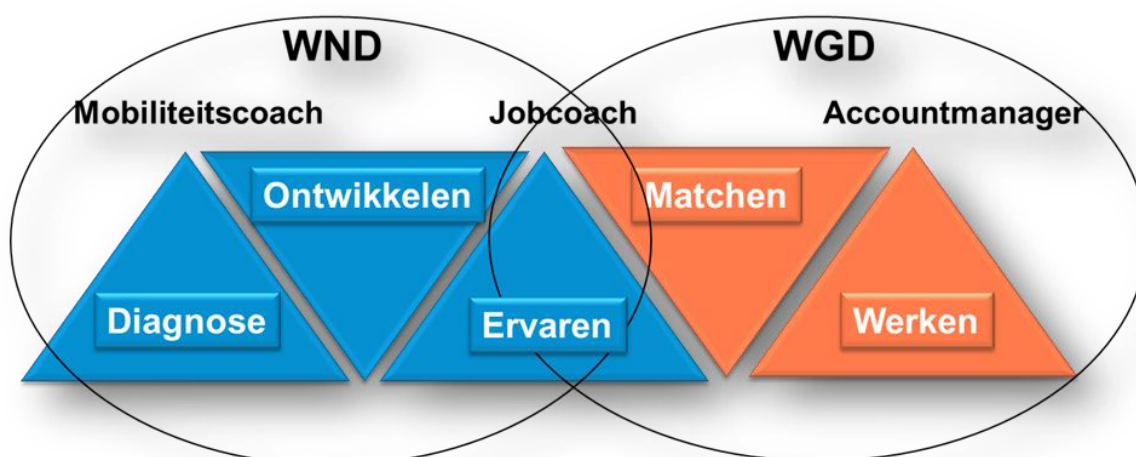
De betrokken organisaties hebben met elkaar geconstateerd dat de twee werkprocessen (die de organisaties nu ieder apart uitvoeren) op een slimmere en goedkopere manier kunnen worden georganiseerd. Een manier om in de regio Fryslân-West de herstructurering/bezuinigingen in het sociaal domein op te vangen. De opdracht voor de pilot is dan ook:

- benut de opgebouwde infrastructuur van de organisaties en de werkervaringsplekken,
- zet de uitkeringsgerechtigden (potentiële werknemers) direct aan het werk en/of maak ze binnen een jaar arbeidsklaar,
- realiseer inderdieneffecten,
- realiseer de re-integratie met eigen personeel,
- verstrek minder uitkeringen en realiseer besparingen.

De opdracht voor de pilot Pastiel is in hoofdstuk 5 verder uitgewerkt in kritieke prestatie indicatoren (KPI's) en doelen voor de procesgang. Doelstellingen met betrekking tot de procesgang zijn vooral gericht op de beoogde kwaliteitsverbetering en cultuuromslag. Het project wil de volgende drie punten realiseren:

- 1) Sturen op resultaat: outputsturing, structuur, managementinformatie
- 2) Bewaken van integrale samenwerking: gelijktrekken van beleid, uniforme werkwijze hanteren
- 3) Cultuuromslag op alle niveaus: handelingsruimte en verantwoordelijkheid professionals, afspraak is afspraak, vertrouwelijkheid, kwaliteit dienstverlening, motivatie, grotere leerbaarheid

De kracht van Pastiel is de gemeenschappelijke nieuwe werkwijze die staat voor één proces en één benadering: 'Met, voor en door elkaar'. Pastiel wil mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt direct aan het werk helpen. Onderstaand figuur geeft duidelijk weer hoe de werknemersdienstverlening (WND) en de werkgeversdienstverlening (WGD) aan elkaar verbonden zijn.



Figuur 3: Integrale aanpak "Met, voor & door elkaar"

5 RESULTATEN

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de pilot Pastiel. De resultaten sluiten aan bij de doelstellingen in het Startplan Pilot Werk Vermogen! en de opdracht van Pastiel.



De aftrap op 6 februari 2013

KPI's

Zowel voor de Werkgeversdienstverlening, de Werknemersdienstverlening als de Bedrijfsvoering zijn de doelstellingen vooraf vertaald in meetpunten: kritieke prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's geven snel inzicht in de mate van realisatie van de doelstellingen.

Procesgang

Naast de concrete resultaten in KPI's is zicht op de procesgang een tweede manier van kijken naar Pastiel. Via drie onderzoeken is dit inzicht verkregen. De onderzoeken vormen zowel de nulmeting, het vertrekpunt voor volgende meetmomenten, als een bron van informatie/signalen voor verbeteringen. In de paragrafen 5.1, 5.2 en 5.3. komen deze signalen terug.

5.1 Werknemersdienstverlening (WND)

In deze paragraaf komen de doelstellingen voor de WND, een toelichting op de KPI's en de procesgang in beeld. Tot slot van deze paragraaf de voorgestelde actiepunten voor de tweede helft van de pilot.

Doelstellingen	Meetpunt (KPI)	Jaardoel	Resultaat
Uitstroom naar werk en onderwijs	Per organisatie en gemeten in uitkeringseffect van voltijds uitkeringen	+ 5% (+ 50 personen)	+ 4 %
Preventieve werking	Aantal ingetrokken aanvragen en verhuizingen	+ 5%	+ 2 %
Snelle & maximale uitstroom	Beoogde doorlooptijd Werken & Diagnose	4 weken	conform
	Beoogde doorlooptijd Werken & Ontwikkelen	6 maanden	conform
	Beoogde doorlooptijd Werken & Ervaren	3 maanden	conform
Tevredenheid potentiële werknemers	Overall KTO score potentiële werknemers	Een passende tevredenheid	Gerealiseerd score 7,4

5.1.1 Toelichting KPI's

In onderstaande toelichting komt de regionale uitstroom conform de CBS definitie in beeld. Het betreft de optelling van het Pastiel deel en het gemeentelijke deel.

Uitstroom 2011/2012

Cijfers lijken hard, maar zijn uiteraard een resultante van vele ontwikkelingen, waaronder de crisis. De uitstroom staat hieronder toegelicht. Het betreft de uitstroom per regio, per jaar, per 1 augustus 2013 en de verwachting voor het projectjaar.

Gemeente/Gebied	2011	2012	Per 1-8-2013	Verwachtingen Projectjaar
De Friese Meren	93	68	55	94
Noardwest-Fryslân	221	198	125	214
Súdwest-Fryslân	130	109	62	106
	444	375	242	415

De uitstroomdoelstelling 5%

Bij de vaststelling van de pilot is voor de gemeenten, inclusief Pastiel, een uitstroomdoelstelling van 5% bepaald. Op basis van de cijfers over 2012 heeft de Stuurgroep de doelstelling voor de toename van de uitstroom op 50 personen gezet. Uit de stuurcijfers van Pastiel & gemeenten tot en met 1 augustus 2013 blijkt dat de verwachting is dat in het projectjaar zo'n 415 personen uitstromen naar werk.

De uitstroom per 1 augustus is 242 personen. Dit is exclusief de 61 personen die gedeeltelijk zijn uitgestroomd (parttime).

Samenwerking

De gemeenten en Pastiel werken nauw samen. Pastiel richt zich op de nieuwe instroom van potentiële werknemers die maximaal binnen een jaar al richting de arbeidsmarkt kunnen. Van de uitstroom per 1 augustus is 41% via Pastiel uitgestroomd en de verwachting is dat dit percentage zal stijgen omdat het team nu goed is ingewerkt. De gemeenten richten zich op de groep die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt heeft. Van de uitstroom per 1 augustus is 59% via de gemeenten gerealiseerd. De gemeenten en Pastiel zijn qua doelgroep aanpak complementair aan elkaar. Pastiel verzorgt voor de gehele regio de werkgeversbenadering. Met andere woorden: Pastiel levert de vacatures.

"De uitnodigingsbrief riep veel weerstand op, in overleg met belangenpartijen is de brief aangepast"

De doelstelling 5% preventieve werking

Hier is sprake van een gezamenlijke doelstelling.

Gemeente/Gebied	Begroot	Per 1/8
De Friese Meren	24%	24%
Noardwest Fryslân	24%	20%
Súdwest-Fryslân	24%	21%

De preventieve werking moet vijf procentpunten stijgen t.o.v. 2012. Concreet betekent dit dat de preventieve werking (de poortwachtersrol), gemeten in het aantal intrekkingen, dient te stijgen van 19% tot 24%. Per 1 augustus is de realisatie op deze doelstelling wisselend over de verschillende gebieden. Gemiddeld is de realisatie 21%, dus plus 2 procentpunt. Dit betekent dat per 1 augustus een stijging van 2% is gerealiseerd, waar 5% over het projectjaar de doelstelling is. De preventiequote is dus gestegen, maar moet nog beter om aan de doelstellingen te voldoen.

De poortwachtersrol start bij de gemeente met de toets op rechtmatigheid. Vervolgens gaat de potentiële werknemer naar Pastiel of richting zorg. Zorg is de groep klanten die bij de gemeente blijft en waarbij de inschatting is gemaakt dat ze langer dan een jaar ondersteuning nodig hebben om klaar te zijn voor een betaalde baan. Bij Pastiel krijgt de potentiële werknemer informatie over zijn verdere rechten en plichten met betrekking tot werk. Regelmatig leidt dit tot het intrekken van een aanvraag om een bijstandsuitkering. De reden van dit intrekken is gevarieerd. Zie hieronder.

Intrekking of beëindiging uitkering om anderen redenen

Naast de intrekking van de aanvraag vanwege het vinden van werk zijn er in totaal nog 84 mensen die de aanvraag voor een WWB-uitkering hebben ingetrokken. In deze gevallen gaat het bijvoorbeeld om iemand die om zijn of haar moverende redenen niet mee wil doen aan Pastiel of om een echtpaar waarbij een van beide echtelieden werk vindt en de ander om die reden de aanvraag intrekt. Tenslotte zijn er in de afgelopen periode 8 mensen succesvol begeleid naar een nieuwe opleiding. In die gevallen wordt de uitkering beëindigd omdat er inkomsten uit studiefinanciering ontstaan.

Locatie	Intrekking waarbij geen sprake is van inkomen uit werk	Terug naar scholing
Franeker	32	6
Sneek	45	1
Joure	74	1
Totaal	84	8

Aantal WWB-aanvragen

Het aantal nieuwe WWB-aanvragen is hoog, ruim 1.600. Op basis van de oorspronkelijke jaarplanning van 2.000, hadden wij per 1 augustus een voorlopige stand van rond de 1.150 aanvragen verwacht. De aanvraagstroom is vanuit Pastiel niet beïnvloedbaar maar heeft wel gevolgen. Door de hoge instroom stijgt de caseload van de medewerkers en daarmee komt de doelstelling van een snelle doorstroom en voldoende aandacht voor de potentiële werknemer in gevaar. Feitelijk vindt er een opstopping plaats, waardoor de hogere instroom ook niet leidt tot een hogere uitstroom.

Deze hoge stroom aanvragen is binnen het project dan ook beantwoord met extra inzet van twee coaches. Desondanks blijft de caseload van de medewerkers boven het geplande aantal van maximaal 40/50 potentiële werknemers. We zien de uitstroom dan ook nog niet navenant stijgen. Een bijkomend signaal is dat er wel vacatures zijn. Deze situatie wordt aangegrepen om binnen de huidige begroting nog eens extra inzet van Pastiel-coaches te overwegen.

Onderwerp	Totaal	DFM	NWF	SWF
WWB aanvragen begroot per 1-8-2013	1167	175	525	467
Financiële verdeelsleutel	100%	15%	45%	40%
Werkelijke WWB aanvragen	1640	347	591	702
In percentages	100%	21%	36%	43%

Uitstroom via Pastiel

Per 1 augustus zijn er 219 mensen die, na aanmelding bij Pastiel, als gevolg van het vinden van werk niet meer of gedeeltelijk afhankelijk van een bijstandsuitkering zijn. Om de invloed van Pastiel weer te geven is deze doelgroep verdeeld en geregistreerd in drie verschillende categorieën:

- werk gevonden voor definitieve toekenning WWB-uitkering na ontvangst van de uitnodigingsbrief en **voor/na** het bijwonen van de startbijeenkomst bij Pastiel. In deze gevallen wordt de aanvraag voor een WWB-uitkering ingetrokken.
- na het doorlopen van Pastiel volgt uitplaatsing naar werk, waarbij de persoon **gedeeltelijk** uit de WWB stroomt.
- na het doorlopen van Pastiel volgt uitplaatsing naar werk, waarbij de persoon **100%** uit de WWB stroomt;

Deze mensen zijn als volgt verdeeld over de categorieën en de vestigingen:

	Ingetrokken aanvragen voor WWB-uitkering vanwege het vinden van werk	Werk gevonden na toekenning WWB-uitkering		Totaal
		Gedeeltelijk	100%	
Franeker/NWF	16	14	50	80
Joure/DFM	13	3	42	58
Sneek/SWF	14	34	33	81
Totaal	43	51	125	219

De plaatsingen zijn een gevolg van actieve bemiddeling door Pastiel (accountmanagers en jobcoaches), van speed-date sessies met uitzendbureaus, dan wel zelfstandige sollicitaties. Deze plaatsingen passen in het activeringsbeleid van Pastiel, waarbij mensen worden gestimuleerd met hun CV aan de slag te gaan, onder deskundige begeleiding van het Pastielteam.

Draaideurwerknemer

Het is mogelijk dat werknemers die uitstromen uit Pastiel, na beëindiging van hun externe arbeidscontract, weer opnieuw een bijstandsuitkering aanvragen en dus opnieuw bij Pastiel worden aangemeld. Gedurende de meetperiode is dit drie keer voorgekomen. Om het 'draaideureffect' echter goed te kunnen beoordelen is een langere meetperiode nodig.

5.1.2 Toelichting procesgang

Uit het onderzoek door het bureau CAB, naar de tevredenheid onder de potentiële werknemers (KTO-PW), komen onderstaande conclusies en aanbevelingen naar voren:

Conclusies uit het onderzoek

De tevredenheid is hoog

De tevredenheid van potentiële werknemers komt overeen met de verwachtingen hiervan door de jobcoaches en de mobiliteitscoaches in het project zelf. In het begin, bij de intake, is men minder tevreden. In de diagnosefase is men meer tevreden en vervolgens in de fasen 'Werken & Ervaren' en 'Werken en Ontwikkelen' weer minder. In de fase 'Werken' is men weer meer tevreden. Een golfbeweging, die wordt veroorzaakt door respectievelijk onbekendheid, aandacht, druk van nieuwe omgeving en eindresultaat.

De tevredenheid is afhankelijk van leeftijd en opleidingsniveau

Jongeren zijn minder tevreden over activiteiten en communicatie. Ouderen zijn ook minder tevreden over de activiteiten. De middengroep in de leeftijd van 30 – 50 is het meest tevreden over activiteiten. Deelnemers van 50 jaar en ouder zijn meer tevreden over communicatie en begeleiding. Dat heeft waarschijnlijk te maken met een ander verwachtingspatroon, men stelt minder eisen.

Hoger opgeleiden zijn ook minder tevreden over communicatie. Er is in opleidingsniveau weinig verschil in tevredenheid over activiteiten en begeleiding. Lager opgeleiden zijn wel meer tevreden over begeleiding. Vooral de persoonlijke benadering wordt door hen gewaardeerd. Zij noemen dit een aantal keren als een verschil met uitzendbureaus waar zij de benadering onpersoonlijker vonden.

Hoge tevredenheid over coaches

De tevredenheid over de jobcoach en mobiliteitscoach is hoog. Dit is duidelijk één van de sterke punten in de projectopzet van Pastiel. Veel andere re-integratietrajecten in het land scoren laag vanwege de onpersoonlijke benadering.

Onduidelijke fasering

De fasering is voor deelnemers onduidelijk. Dit kan op twee manieren worden geïnterpreteerd. De communicatie kan beter, waarbij beter wordt uitgelegd wat de bedoeling van de verschillende fasen is zodat men beter snapt in welke fase men werkt. De andere interpretatie is dat het voor deelnemers niet zoveel verschil maakt in welke fase ze werken. Ze noemen de activiteiten in alle fasen werk. Een minder strikte verdeling over de fasen zou voor deelnemers dan ook niet zoveel uitmaken. Dat zou een persoonlijke behandeling beter mogelijk maken.

Tevredenheid is afhankelijk van persoonlijke situatie

Er is een aantal duidelijke verschillen tussen de groepen te vinden. Deze zijn allemaal significant. Er is echter een andere grote lijn die ook door deelnemers zelf wordt genoemd, namelijk dat erkenning van de persoonlijke situatie erg gewaardeerd wordt.

Tevredenheid en resultaat vallen niet per se samen

Mensen in regulier werk zijn soms ook ontevreden en niet zozeer omdat ze niet tevreden zijn met hun baan. Hun ontevredenheid zit meer in de begeleiding, informatie en communicatie. Vaak had men hoge verwachtingen over werk dat goed zou aansluiten bij hun opleiding of had men verwacht sneller naar regulier werk te kunnen.

Aanbevelingen

1. Uit de conclusies blijkt dat **persoonlijke aandacht** helpt. Het leidt tot meer tevredenheid. Mensen zijn bereid om meer te doen, zich beter in te zetten. Door het project nog persoonlijker in te richten gaat niet alleen de tevredenheid omhoog, maar kan ook de doorlooptijd korter zijn en de betrokkenheid van de deelnemers hoger. Dat kan bijvoorbeeld door meer aandacht voor persoonlijke omstandigheden en 'passend' werk. Maar ook door communicatie en informatie die aansluit bij de opleiding van de deelnemer en een begeleidingsintensiteit die past bij behoefte.

2. *Overweeg twee routes voor jong-hoogopgeleid en ouder-lager opgeleid.* De aanpak van Pastiel is minder geschikt voor hoger opgeleiden en jongeren. Voor een deel geldt hier dat zij soms te veel begeleiding krijgen. Ook zonder intensieve begeleiding hadden ze wel de motivatie om zelf snel werk te vinden. Het feit dat zij ontevreden zijn over wat ze moeten doen, kan ook gebruikt worden om hen nog sneller en vooral zelfstandiger naar een reguliere baan te brengen, bijvoorbeeld rechtstreeks via een uitzendbureau. De verwachting is dat de werkloosheid zal stijgen en dat daarmee naar verhouding meer jongeren en hoger opgeleiden uiteindelijk ook in de bijstand zullen komen. Het is aan te bevelen om de intensieve en daarmee relatief dure begeleiding vooral voor groepen te reserveren die daar het meest van profiteren, namelijk lager opgeleiden en ouderen.

3. *Informatie beter doseren.* Het valt op dat vooral informatie en communicatie de grootste ontevredenheid oplevert. Dat komt doordat het niet aansluit bij het verwachtingspatroon. Soms is het te veel en te snel, soms juist te weinig en te langzaam. Informatie en communicatie liggen altijd gevoelig. Dat wil zeggen dat als men tevreden is over informatie en communicatie dit toch niet heel erg positief wordt gewaardeerd. Men vindt het normaal dat het goed is. Slechte informatie en communicatie leidt echter wel snel tot ontevredenheid, en daarmee lagere betrokkenheid en inzet.

4. *Stem werkzaamheden zoveel mogelijk af op het niveau van de deelnemer.* Door veel mensen wordt de persoonlijke benadering positief gewaardeerd. Vooral jongeren geven aan dat ze werk verwachtten dat bij hun opleiding past. Hier kan ook gebruik worden gemaakt van het feit dat veel mensen alle activiteiten als werk beschouwen. Het onderscheid in fasen dat Pastiel hanteert is voor hen minder belangrijk dan hun eigen voorkeur. Uit de interviews met de mobiliteitscoaches en directie hebben wij begrepen dat Pastiel hier ook al een begin mee heeft gemaakt.



Jacob Waterlander

5.1.3 Actiepunten WND

- De aanbevelingen “ persoonlijke aandacht, informatie doseren en afstemmen werkzaamheden op niveau van de deelnemer” worden overgenomen. Ze krijgen vorm door de groepsintake om te zetten naar een persoonlijke intake en individuele vervolg afspraken. Het leveren van maatwerk wordt uitgangspunt.
- De aanbeveling twee routes wordt overgenomen. Voor de jong-hoogopgeleide deelnemer komt een efficiëntere route dat minder tijd vraagt van de consultants. De inzet van uitzendbureaus en een stage-carroussel zijn hier voorbeelden van. De aandacht voor de lager opgeleiden en ouderen blijft behouden.
- De case-load van de werknemers wordt overeenkomstig de uitgangspunten bewaakt en voorzien van passende maatregelen zoals bijvoorbeeld tijdelijke inhuur of verschuiving van taken.
- Het KTO-PW wordt aan het einde van het pilotjaar herhaald

5.2 Werkgeversdienstverlening (WGD)

Doelstellingen	Meetpunt (KPI)	Jaardoel	Resultaat
Werkgever centraal & werkgevers zijn in beeld	Aantal nieuwe partners	≥ 2	10
	Aantal werkgeversbezoeken	≥ 600	429
	Klanttevredenheids-onderzoek (KTO) werkgevers	Continu na elke overeenkomst	gerealiseerd
	idem	Periodiek	Cijfer 7,3
	Klantenpanel	Na 6 maanden inrichten	2 ^e helft pilot
Waarde propositie en aanbod vanuit de werkgever/ arbeidsmarkt ontwikkelen	Aantal opdrachten tot vacature vervulling, opleiding- en/of andere arrangementen	≥ 80	176
Werkprocessen inrichten vanuit de werkgever	Centrale werkwijze & vastlegging	Systeem Werkstap is actueel	Gerealiseerd
Mate van betrokkenheid Economische Zaken bij de pilot.	Inventarisatie via ronde langs bestuurders.	Uitvoering	In uitvoering
Gemeenschappelijke aanpak en samenwerking Provinciale werkgeversdienstverlening en UWV	Afstemming in regionaal arbeidsmarktoverleg	Samenwerken	In uitvoering
Korte lijn Sociale Dienst en WSW Empatec	Vaste contactpersonen	Binnen 24 uur contact	Gerealiseerd
	Een team	Pastiel	Gerealiseerd

5.2.1 Toelichting KPI's

De realisatie op de KPI's werkgeversdienstverlening tot en met juli 2013 is boven verwachting te noemen. Door het team van accountmanagers wordt een zeer hoog volume aan contactmomenten met werkgevers gerealiseerd, die vervolgens ook effectief blijken door een groot aantal opdrachten en partnerschappen. De opdrachten die worden binnengehaald zijn vooral vacatures. Een succes betreft het grote aantal partnerschappen. Er zijn inmiddels meerdere partners (10), zowel uitzendbureaus als andere bedrijven die zich een partner van Pastiel tonen door op regelmatige basis deel te nemen en hun verantwoordelijkheid te nemen in het plaatsingsproces van Pastiel.

5.2.2 Toelichting procesgang

Een belangrijk onderdeel van de WGD en de procesgang wordt gemeten via het KTO onderzoek van CAB onder werkgevers. Daarom in deze paragraaf extra aandacht hiervoor.

Het onderzoek geeft naar een paar maanden al waardevolle signalen. Voor harde conclusies is het nog te vroeg en is een herhaling van het onderzoek aan het einde van het projectjaar noodzakelijk. Met deze kanttekening komt het volgende beeld naar voren:

Het gemiddelde eindcijfer is 7,3 en het oordeel “(heel) ontevreden” wordt bijna niet gegeven, dus de respondenten zijn tevreden over Pastiel. Verbetermogelijkheden lijken vooral te liggen op het gebied van kennis van de diensten die Pastiel aanbiedt en communicatie.

Conclusies uit het onderzoek

Relatie met Pastiel

De belangrijkste redenen om voor Pastiel te kiezen zijn:

- een bijdrage leveren aan werk voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (11)
- maatschappelijk verantwoord ondernemen (9)
- locatie c.q. dichtbij (5)
- relatie (5)

Het sociale aspect is dus een belangrijke reden om voor de diensten van Pastiel te kiezen. De overgrote meerderheid van de klanten geeft aan in de toekomst evenveel of zelfs meer zaken te willen doen met Pastiel en ook dat men Pastiel zal aanbevelen bij anderen.

Diensten van Pastiel

De meeste diensten zijn wel bekend bij de respondenten, maar worden (nog) niet gebruikt. Het meest wordt gebruik gemaakt van de proefplaatsing (11x), het ondersteunen van werving en selectie (9x) en het begeleiden van de werknemer op de werkvloer (6x). Diensten als het opleidingsarrangement, samenstellen van vacatures en informatie over wet- en regelgeving c.q. fiscale voordelen zijn bij veel respondenten niet bekend. Men is tevreden over de diensten waar men gebruik van maakt, niemand heeft aangegeven ontevreden te zijn.



Tijdens de aftrap al de eerste plaatsing bij Omrin.

Kandidatenpoule via Webportal

Twee derde van de respondenten geeft aan zelf op zoek te gaan naar werknemers als de kandidatenpoule via het web zou worden aangeboden. Bijna iedereen wil vacatures inbrengen om te matchen en geeft daarbij aan dat die inbreng toegevoegde waarde zou hebben.

Contact met Pastiel

Van de middelen die ingezet worden voor de informatievoorziening richting klant worden telefoon en e-mail het meest belangrijk gevonden, daar is men ook het meest tevreden over. De meeste respondenten zijn via Empatec in contact gekomen met Pastiel, een enkeling heeft zelf het initiatief genomen. Wat betreft de bereikbaarheid zit ruimte voor verbetering in

de aspecten “De telefoon wordt snel opgenomen” en “Ik word snel naar de juiste medewerker doorverbonden”, gezien de score tussen tevreden en neutraal in.

Van vraag naar aanbod

Voor de accountmanager worden de aspecten “Afspraken nakomen”, “Goed bereikbaar zijn”, “Deskundigheid” en “Tijdig reageren op vragen” het belangrijkste gevonden. Over die laatste drie aspecten is men, net als over kennis van de onderneming, het minst tevreden. Op het aspect bereikbaarheid is één klant ontevreden. In het aanbod dat men van Pastiel krijgt lopen het belang van en het oordeel over de verschillende aspecten parallel. De respondenten zijn het meest tevreden over datgene wat men ook het belangrijkste vindt, namelijk dat Pastiel de wensen van de opdrachtgever begrijpt. De prijs is, zowel absoluut als relatief, het minst belangrijk.

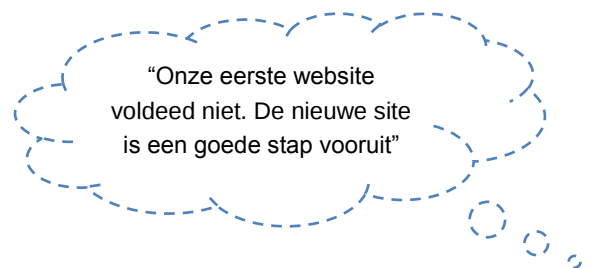
De uitvoering

Dat werknemers die via Pastiel bij de werkgever komen afspraken nakomen en gemotiveerd zijn wordt het meest belangrijk gevonden. Werken en goede scholing zijn het minst belangrijk. Het meest tevreden is men over de klantvriendelijkheid van de medewerker. Verbetermogelijkheden liggen vooral bij flexibiliteit en deskundigheid. Voor de jobcoach wordt het belangrijkste gevonden dat deze afspraken nakomt, deskundig en goed bereikbaar is. Verbetermogelijkheden liggen vooral op het gebied van het aansturen van medewerkers, bereikbaarheid en contact opnemen met de klant.

Imago

De begrippen die de klanten het meest bij Pastiel vinden passen zijn:

- maatschappelijk verantwoord ondernemen
- sociaal
- past bij mijn bedrijf
- persoonlijk
- beleefd



Het minst passen juist de begrippen: ambtelijk, bureaucratisch, bereikbaar, voordelig en snel.

Aanbevelingen

1. Inzet van de diverse communicatiemiddelen goed afstemmen op het te bereiken doel.
2. In de communicatie met de klant liggen nog wel verbetermogelijkheden. Zo vindt men bereikbaarheid een begrip dat niet goed past bij Pastiel en bij de jobcoach scoren de aspecten “stuurt potentiële werknemer goed aan” en “neemt regelmatig contact op” het minst.
3. De kennis van de werkgevers over Pastiel en haar diensten kan beter. De werkgevers zijn (heel) tevreden over de diensten die ze afnemen, maar lijken andere diensten van Pastiel niet of nauwelijks te kennen. Daar lijkt nog veel winst te behalen, bijvoorbeeld door een meer gerichte marketingmix.
4. Het lijkt zinvol om het onderzoek een keer te herhalen als Pastiel langer bezig is. De klanten hebben dan beter zicht op de kwaliteit van de diensten.
5. Zet vooral in op goede dienstverlening (begrip voor wensen van de klant, op tijd en op maat) en minder op de prijs (absoluut en/of relatief) hiervan. Dit laatste wordt door de klant als minder belangrijk ervaren.

5.2.3 Actiepunten WGD

De aanbevelingen uit het KTO-werkgevers worden allen overgenomen en voorzien van de volgende acties:

- De werkwijze van de accountmanagers wordt aangescherpt waardoor de werkgevers een compleet beeld krijgen van de mogelijkheden van Pastiel.
- De marketinginstrumenten worden uitgebreid en verbeterd. De mogelijkheden van online instrumenten worden onderzocht. Voorbeelden zijn de website en social media, Daarnaast komen er folders voor de werkgevers, wordt meer informatie verstrekt tijdens de verkoopgesprekken en komen er netwerkbijeenkomsten voor ondernemers.
- De aandachtspunten voor de jobcoach zijn besproken met de medewerkers van Pastiel en worden verwerkt in een aangepaste werkwijze van de jobcoaches.
- Bij de dienstverlening aan de werkgevers is hun wens steeds het uitgangspunt van het gesprek.
- Het KTO-werkgevers wordt herhaald aan het einde van de pilot.



De 100^e plaatsing.

5.3 Bedrijfsvoering

Hieronder de overzichten met de KPI's en de begroting per periode 7.

Doelstellingen	Meetpunt (KPI)	Jaardoel	Resultaat
Uitvoering pilot binnen de vooraf vastgesteld financiële kaders	Maandelijkse stuurcijfers	Realisatie conform of binnen de begroting	Realisatie ruim binnen begroting
Toename eigen invloed pilot medewerkers op het resultaat	Specifieke vraagstelling in MTO	Toename	Beperkte toename
Toename werktevredenheid Pilot medewerkers	MTO	Toename	Hoge mate van tevredenheid
Gemeenschappelijke integraliteit partners	Unaniem gedragen beleidsvisie	Harmonisatie van beleidsvelden in het sociale domein	- Social Return advies - Notitie verwervingskosten - Notitie scholingsplicht jongeren - Notitie eigen bijdrage kinderopvang - Verordeningen zijn doorgeschoven naar 2014.

Begroting

5.3.1 Toelichting KPI's

1. Financiële exploitatie tot en met periode: 7					
	2013	2013	2013		
	in duizenden €				
Omschrijving	Werkelijk (t/m periode)	Begroot (t/m periode)	Begroot (1e wijz) (t/m periode)	Voordeel	Nadeel
<i>Baten</i>					
Lumpsum financiering	1.179	1.426	1.179	0	
ESF Subsidie	175	175	175		
Totaal baten	1.354	1.601	1.354	0	
<i>Personeelslasten</i>					
Personeel werknemersdienstverlening	0	0	0		
Personeel werkgeversdienstverlening	23	52	52	29	
Personeel directie & ondersteuning	0	0	0		
Doorbelaaste personeelskosten Empaselect	583	583	583		
Jobcoaches en Handhaver	0	0	53	53	
Totaal personeelslasten	606	635	688	81	
<i>Programmalasten</i>					
Individuele trajecten buiten WVI	0	175	0		
Loonkostensubsidies	0	233	0		
Eigen budget MC's en JC's	26	129	129	103	
Kinderopvang	1	0	93	92	
Vergoeding deelnemers	0	92	0		
Reiskosten deelnemers	53	113	113	60	
Totaal programmalasten	80	743	335	255	
<i>Overige lasten</i>					
Huisvestingskosten	54	58	58	4	
Automatiseringskosten	39	43	43	4	
Opleidingskosten	32	29	29		3
Externe begeleidingskosten	0	15	15	15	
Overig en onvoorzien	73	78	186	113	
Totaal overige lasten	198	223	331	133	
Totaal Lasten	885	1.601	1.354	469	
Resultaat	469	0	0	469	

Begroting

Na zes maanden kunnen we concluderen dat het project ruim binnen de begroting blijft. Zelfs dusdanig dat er middelen zijn teruggegeven aan de partners zodat deze vervolgens aan andere participatiedoelinden kunnen worden besteed. Hieronder wordt toegelicht welke onderdelen dit betreft.

Aanpassingen begroting (voordeel van € 469.000).

Bij de voorbereidingen op de pilot was de verwachting dat de professionals veel gebruik zouden maken van participatiemiddelen zoals loonkostensubsidies, individuele trajecten, opleidingen en dergelijke. De praktijk wijst uit dat deze middelen slechts zeer beperkt worden ingezet.

De reden van deze beperkte inzet is dat vooral een goede match tussen werkgever en medewerker het kernpunt is. Geen subsidies, maar een goede medewerker wordt aangeboden. Deze kwaliteit is voor de werkgever precies wat die nodig heeft.

Daarnaast viel de behoefte aan een loonkostensubsidie weg omdat de potentiële werknemer met behoud van uitkering enkele weken tot maximaal 1 maand werd ingezet. Dus wel een iets hogere post bij de uitkeringen, maar veel minder administratieve rompslomp en meer snelheid.

Een ander punt in de begroting was een vergoeding voor de potentiële werknemer van 1 euro per uur. Vanwege de mogelijk remmende werking op de uitstroom en de administratieve last is deze vergoeding niet toegepast.

Begrotingstechnisch kwam hierdoor in de maand juni een overschot in beeld van € 469.000. Het directieteam heeft 50% van deze middelen teruggestort richting de gemeenten. In oktober wordt beoordeeld of de tweede 50% nog steeds actueel is en er een 2^e storting kan volgen.

“Vroeger registreerde ieder op zijn eigen manier de klantcontacten, nu gaat alles uniform en kan ik eenvoudig en snel zaken overnemen en terugvinden”

Accountmanagers van Pastiel



Financieel totaal overzicht en bijdrage gemeenten

Na de pilotperiode van een jaar kunnen we de balans opmaken en concluderen of het project Pastiel tot een duurzaam goedkopere oplossing leidt. Dit kan pas als we een jaaroverzicht hebben van de inverdieneffecten, alle personeelslasten en de uitstroom. Tevens willen we een vergelijking met de jaren 2011 en 2012 maken, zodat we het verschil kunnen zien.

Bij de start van de pilot hebben de deelnemende gemeenten een verdeling van de projectbijdrage afgesproken overeenkomstig het aantal WWB aanvragen in 2012. Deze verdeling staat voor 2013 en de afspraak is dat er geen nacalculatie plaats zal vinden. Bij het doorzetten van de pilot in 2014 zal er een nieuwe verdeling/afpraak worden gemaakt.

Gemeente/Gebied	Verdeling
De Friese Meren	15%
Noardwest Fryslân	45%
Súdwest-Fryslân	40%
	100%

Inverdieneffect

Tijdens het projectjaar vindt er geen verrekening van inverdieneffecten plaats. Dit zijn inkomsten in verband met het uitvoeren van re-integratie-activiteiten. Bij de eindevaluatie zullen de inverdieneffecten wel in beeld komen en zullen de effecten worden meegenomen bij de besluiten over het vervolg na de pilotfase.

5.3.2 Toelichting procesgang

Samenstelling team Pastiel

De medewerkers van Pastiel zijn eind 2012 gedurende een assessment- en trainingsweek geselecteerd op basis van een competentieprofiel dat aansluit bij de ambities van Pastiel. Een cruciale stap voor een vliegende start.

Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)

Het MTO is uitgevoerd als afstudeeronderzoek door een student van de Universiteit van Utrecht. De hoofdvraag was: “Resulteert de nieuwe aanpak van Pastiel volgens de werknemers in een toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat en neemt de werktevredenheid toe?”

Aan de hand van semigestructureerde interviews is deze hoofdvraag onderzocht. Er zijn verschillende onderdelen van een werksituatie die de werktevredenheid van medewerkers beïnvloeden. Deze onderwerpen kwamen in de interviews aan bod door middel van het gebruik van een topiclijst. Per onderwerp werd gevraagd om een waarderingcijfer welke kon variëren van de één tot en met vijf, waarbij één staat voor zeer ontevreden en vijf staat voor zeer tevreden. Dit onderzoek is echter hoofdzakelijk kwalitatief. De cijfers worden gebruikt om het gesprek vorm te geven en om de achterliggende redenen voor een bepaalde mate van werktevredenheid boven tafel te krijgen. Daarnaast hebben de cijfers tot doel een schematische, verkorte, weergave van de tevredenheid van de werknemers te geven, waardoor er bij herhaling van dit onderzoek wellicht een lijn in positieve dan wel negatieve richting onderscheiden kan worden.

Management samenvatting

Uit het onderzoek komt naar voren dat het gevoel van eigen invloed op het resultaat in zekere mate is toegenomen. Door de transparante opzet van Pastiel en de outputgerichte aansturing is het niet meer mogelijk voor de werknemers om zich achter bestaande structuren en systemen te verschuilen. De manier waarop men ‘het altijd deed’ wordt overboord gezet en de werknemer wordt uitgedaagd om met nieuwe methoden te komen. Dit werkt motiverend, blijkt uit dit onderzoek. Toch geven de medewerkers ook aan dat hun verantwoordelijkheidsgevoel altijd al groot was, dus dat zij zich ook al verantwoordelijk voelden voor hun resultaten in hun vorige werksituatie.

De werktevredenheid is onder invloed van de nieuwe werkwijze van Pastiel wel toegenomen. Met name de goede contactmogelijkheden, de grote mate van afwisseling in het werk, de geboden leermogelijkheden en de zelfstandigheid worden heel positief beoordeeld. Er is nog winst te behalen op de punten communicatie, informatie en aansturing. Zo willen de werknemers eigenlijk meer en sneller communiceren, ze willen meer weten over de beleidsvisie en argumentatie achterliggend aan beleidsbeslissingen en ze willen meer structuur krijgen waardoor ze beter weten binnen welke kaders ze hun vrijheid en zelfstandigheid mogen uitoefenen.

De werktevredenheid van de medewerkers van Pastiel is over het algemeen heel hoog. Doordat er bij Pastiel gedreven mensen aan de slag zijn die continu op zoek zijn naar verbeteringen kijkt men kritisch naar eigen functie en organisatie. Doordat Pastiel zich momenteel in de pilotfase bevindt is het mogelijk om deze bevindingen gedurende het project te verwerken en zo het proces binnen Pastiel te optimaliseren.

Gegeven waarderingcijfers

Onderwerp	Verwachte tevredenheid	Relatie	Huidige tevredenheid
Werkplek	3,6	>	3,4
Organisatie in het algemeen	3,8	-	3,8
Relatie met collega's	3,8	<	4,5
Contactmogelijkheden	3,9	>	3,5
Communicatie	3,7	>	3,3
Informatie	3,6	<	3,7
Relatie met de leiding	4	<	4,5
Aansturing	4	<	4,2
Werk/taak algemeen	4	<	4,3
Werktempo en hoeveelheid	3,6	-	3,6
Geestelijke en emotionele belasting	3,7	-	3,7
Lichamelijke belasting	4,4	-	4,4
Afwisseling	4,3	<	4,8
Leermogelijkheden	3,7	<	4
Zelfstandigheid	4,5	-	4,5
Inspraak	4	<	4,3
Betrokkenheid binnen organisatie	3,8	>	3,7
Plezier in het werk	4,3	<	4,5
Beloning (waardering en loon)	3,6	<	3,8

Uit de tabel is af te lezen dat er voor tien topics geldt dat de verwachting die men van tevoren had over de tevredenheid overtroffen wordt in de realiteit. Voor vier onderwerpen geldt dat de huidige tevredenheid minder goed uitpakt dan van tevoren ingeschat. Tot slot geldt voor vijf topics dat tevredenheid die men van tevoren verwacht had, ook overeenkomt met de huidige tevredenheid.

Het positiefst beoordeeld worden de onderwerpen afwisseling in het werk, relatie met collega's, relatie met de leiding, zelfstandigheid en plezier in het werk. Het minst tevreden zijn de medewerkers met de communicatie, werkplek en de contactmogelijkheden. Nu moet hierbij worden opgemerkt dat deze 'platte' cijfers een eendimensionaal beeld geven van de tevredenheid. Zo was er bijvoorbeeld met name in Franeker sprake van ontevredenheid met de werkplek, de positieve cijfers die door werknemers van bijvoorbeeld Sneek worden gegeven vallen hierdoor weg en het gemiddelde valt laag uit. De extremen bepalen het gemiddelde. Dit is te ondervangen door het gesprek aan te gaan. Hierdoor wordt duidelijk waardoor mensen ervoor kiezen om bepaalde waarderingcijfers te geven. Onderwerpen waar heel divers op wordt gereageerd zijn met name interessant omdat hier blijkbaar veel om te doen is. Een meer inhoudelijke en kwalitatief diepgaandere weergave van de resultaten is opgenomen in de bijlage.

Aanbevelingen

Vervolg onderzoek

Aan de hand van dit onderzoek wordt geadviseerd om in de toekomst meer evaluaties van de medewerkerstevredenheid uit te voeren. Het valt te verwachten dat de onderzoeksmethode in het vervolg onderzoek verder geoptimaliseerd zal worden. Bijvoorbeeld door het afnemen van interviews met twee onderzoekers, waardoor de verwerking en analyse van de interviews sneller kan verlopen. Maar ook een nog betere afstelling van de topiclijst op de onderwerpen die beoordeeld werden als zeer invloedrijk is mogelijk. Zo kan het onderwerp communicatie bijvoorbeeld onderverdeeld worden in verschillende domeinen: communicatie met collega's, cliënten, werkleiders van Empatec, leidinggevenden, de sfeer van de communicatie etc. Door aandacht te besteden aan die verschillende domeinen kan nog beter in kaart gebracht worden welke aspecten de werktevredenheid van de werknemers nu in meer en mindere mate beïnvloeden.

Praktijk

Uit dit onderzoek komt naar voren dat werknemers heel tevreden zijn met de zelfstandigheid, afwisseling en leermogelijkheden en de contactmogelijkheden binnen Pastiel. Deze punten behoeven dus weinig tot geen verdere modificatie. De positieve trend van een hoge werktevredenheid kan nog verder doorgezet worden wanneer er gewerkt wordt aan de punten communicatie, informatie en aansturing. Deze drie punten zijn de punten die het meest naar voren komen als nog verbetering behoevend.

Het is echter lastig om kant en klare aanbevelingen te geven aangezien er geen uniformiteit bestaat over de onderwerpen. Zo zijn de meningen verdeeld over of er nu juist meer informatie gegeven moet worden over het reilen en zeilen binnen Pastiel of dat er minder informatie ter beschikking van de werknemers moet komen om op die manier de focus bij het begeleiden van de cliënten te kunnen houden.

Op het gebied van communicatie zijn er eveneens diverse standpunten te onderscheiden. Zo willen enkelen juist meer communicatie tussen de vestigingen, terwijl anderen het nut hiervan niet inzien. De reactiesnelheid via e-mail is soms lager dan gewenst. De medewerkers geven aan dat dit geen desinteresse is, maar eerder een gebrek aan tijd. Wat betreft de communicatie over cursussen en geplande bezoeken valt er nog wat te winnen door bijvoorbeeld uitleg te geven bij een agendaverzoek en ook bij annulering een e-mail te sturen. Hierdoor weten de medewerkers waar ze aan toe zijn.

Het is moeilijk om algemene uitspraken te doen per onderwerp over hoe het in de praktijk beter opgezet zou kunnen worden. Doordat men met verschillende mensen te maken heeft, zijn er ook verschillende wensen. Dat er iets op gebied van deze punten ondernomen dient te worden komt echter wel duidelijk naar voren uit dit onderzoek. Het is belangrijk om onderling over verbetering hiervan te discussiëren. Hoewel er uiteindelijk misschien een beslissing genomen wordt die niet door iedereen ondersteund wordt, worden de verwachtingen en argumenten op die manier wel uitgesproken. Iets wat door veel medewerkers op prijs gesteld zou worden.

5.3.3 Actiepunten bedrijfsvoering

De aanbevelingen uit het MTO zijn overgenomen en door het management van Pastiel, i.o.m. het team vertaald in de volgende actiepunten:

- Structurele bijeenkomsten Pastiel breed voor eenduidige communicatie en betrokkenheid binnen de organisatie
- Werkplekonderzoek per locatie
- Teaminterviews per locatie
- Uitgave interne nieuwsbrief
- Actieve feedback en teaminput acties
- De pilot controllersgroep brengt bij de eindevaluatie de theoretische inverdien-capaciteit 2013 in beeld.
- Bij de eindevaluatie wordt naast de projectkosten ook de werkelijke personeelskosten 2013 in beeld gebracht.
- Bij de eindevaluatie wordt de totale Participatiekosten vergeleken met de jaarrekeningen 2011 en 2012.
- Beoordelen of het 2^e deel van het begrotingsoverschot nog steeds actueel is.
- Het MTO wordt aan het einde van de pilot herhaald.

5.4 Conclusie

De basis is gelegd. De financiën zijn op orde en ruim binnen de begroting. De tevredenheid van medewerkers, potentiële werknemers en werkgevers scoort ruim voldoende. Daarnaast worden de interne processen bij Pastiel dagelijks beter en is de uitstroom goed op gang gekomen. Tegelijk blijft de noodzaak en de wil om te verbeteren. De landelijke urgentie is nog steeds actueel.

Komen we terug op de kernvraag 'Liggen we op koers?', dan is de conclusie halverwege de pilot: JA. De uitstroom ten opzichte van 2012 is op peil. Kijken we een slag dieper, naar de drie speerpunten 'sturen op resultaat, integrale samenwerking en cultuuromslag' dan kunnen de volgende conclusies worden getrokken:



Jaap Hendrikse

➤ *Sturen op resultaat*

Zowel op de werkvloer van Pastiel als in de projectstructuur is de alertheid voor de resultaten sterk aanwezig. Dit blijkt uit het MTO maar ook uit de maandelijkse agendering en bespreking van sturingscijfers in Transitieteam, Directieteam en Stuurgroep.

➤ *Integrale samenwerking*

Niet alleen de dertien gemeenten en Empatec werken nauw samen via het project Werk Vermogen!. De organisatie Pastiel is sterk afhankelijk van de samenwerking met marktpartijen. Van uitzendbureaus tot en met de werkgevers. De samenwerking wordt op alle niveaus gewaardeerd. De aanwezigheid van de arbeidsmarktregio biedt kansen en sluit prima aan bij de eerste contouren van de nieuwe Participatiewet/Sociaal akkoord.

➤ *Cultuuromslag*

Is de gewenste cultuur zichtbaar? Meer handelingsruimte en verantwoordelijkheid onder de professionals; afspraak is afspraak; vertrouwelijkheid, kwaliteit dienstverlening, motivatie, en grotere leerbaarheid? De conclusie is dat we goed bezig zijn. De wijze waarop verbeteringen direct worden opgepakt en doorgevoerd is veelbelovend. De drie onderzoeken wijzen uit dat Pastiel het meest passend wordt waargenomen als 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' en het minst passend met de begrippen 'ambtelijk' en 'bureaucratisch'. De medewerkers van Pastiel laten een hoge mate van verantwoordelijkheid zien en zijn gedreven professionals. De potentiële werknemers waarderen de manier van werken en de mate waarin Pastiel bereid is om te leren en waar nodig te veranderen.

De gewenste cultuur is zichtbaar. De groei zit vooral in het aspect van omgaan met de ruimte die men krijgt en voelt.

5.5 Benchmark

Door het onderzoeksbureau CAB is een 'rondje langs de velden' uitgevoerd. Dat leert dat veel gemeenten bezig zijn met plannen en soms ook al met uitvoering van nieuwe re-integratietrajecten. Daarbij ligt de nadruk bijna altijd op werk. Er zijn in het CAB onderzoek 'tevredenheid potentiële werknemers' twee soortgelijke projecten beschreven. Zie hiervoor de bijlage.

5.6 Overige indicatoren

Klachten

Het afgelopen jaar zijn tien formele klachten binnengekomen bij en over Pastiel. Daarvan zijn er nog drie in behandeling. De aard van de klachten is vooral gericht op het type werk dat men dient te verrichten, problemen met reizen en het feit dát men moet werken. De klachten zijn waardevolle signalen en worden benut voor verdere optimalisatie. De aanbeveling van maatwerk en een eerdere aanpassing van de uitnodigingsbrief zijn hier voorbeelden van.

Communicatie

De communicatie rondom Pastiel is cruciaal en vindt plaats overeenkomstig het communicatieplan waarin alle doelgroepen staan beschreven. Op vastgestelde momenten worden doelgroepen consequent betrokken en geïnformeerd. Enkele voorbeelden van externe (buiten de projectstructuur) communicatie:

De portefeuillehouders en gemeenteraden zijn na het eerste kwartaal geïnformeerd over de stand van zaken. In raadscommissies is eveneens toelichting gegeven op de ontwikkelingen. In oktober staan informatiebijeenkomsten gepland over de tussenevaluatie.

De Ondernemingsraden zijn vertegenwoordigd in het OR-platform. Een belangrijk en goed functionerend aanspreekpunt voor het Directieteam. Driewekelijks vindt er overleg plaats. Deze tussenevaluatie wordt in concept besproken met het platform en de OR-en van de betrokken partners. We vragen hierbij actief om aandachts- en verbeterpunten.

De cliëntenraden, eveneens een belangrijke gesprekspartner, is voor de zomer twee keer plenair geïnformeerd over de stand van zaken en op basis van vragen. Periodiek vindt er overleg plaats met de FSU. Deze tussenevaluatie wordt in concept ook met de cliëntenraden besproken. Ook hier ligt de vraag op tafel om aandachts- en verbeterpunten.

Met bovenstaande communicatie wordt steeds informatie gebracht en gehaald. Er wordt continu gewerkt aan optimalisatie. Dit zorgt voor een continue aanscherping, verbetering en begrip. Daarnaast krijgt Pastiel ook veel aandacht zoals blijkt uit TV, Radio, dag- en vakbladen. Het geeft aan dat Pastiel er toe doet en dat Pastiel vele mensen raakt.

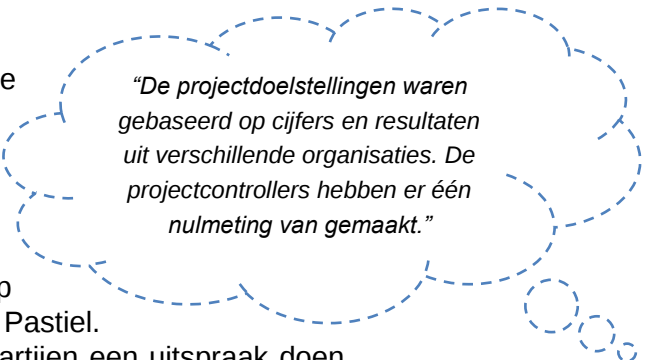


In de keuken van het Sneeker Paviljoen

6 ACTIES

Hieronder een totaaloverzicht van alle acties rond de WND, WGD en Bedrijfsvoering. Tot slot het laatste actiepunt voor de Directie. Op basis van de positieve resultaten van deze tussenevaluatie gaan we de tweede fase van de pilot in die doorloopt tot 1 februari 2014. Daarna zal de eindevaluatie vorm krijgen en zal een stuurgroep een voorstel doen over het continueren van Pastiel.

Daarna zullen de besturen van de deelnemende partijen een uitspraak doen over het continueren van Pastiel. Tussen 1 februari 2014 en het voorstel over de continuïteit ligt een periode van 3 à 4 maanden. Daarna dienen de colleges en gemeenteraden het besluit te nemen. Rekening houdend met de verkiezingen en dus nieuwe gemeenteraden en colleges is dit net voor of na de zomervakantie 2014.



“De projectdoelstellingen waren gebaseerd op cijfers en resultaten uit verschillende organisaties. De projectcontrollers hebben er één nulmeting van gemaakt.”

De directie wordt daarom gevraagd om acties voor te bereiden om Pastiel te continueren tot het bestuursbesluit, zodat er geen gat gaat vallen in het uitvoerende werk van Pastiel.

WND

- 1 De aanbevelingen “persoonlijke aandacht, informatie doseren en afstemmen werkzaamheden op niveau van de deelnemer” worden overgenomen. Ze krijgen vorm door de groepsintake om te zetten naar een persoonlijke intake en individuele vervolg afspraken. Het leveren van maatwerk wordt uitgangspunt.
- 2 De aanbeveling twee routes wordt overgenomen. Voor de jong-hoogopgeleide deelnemer komt een efficiëntere route dat minder tijd vraagt van de consultants. De inzet van uitzendbureaus en een stage-carrousel zijn hier voorbeelden van. De aandacht voor de lager opgeleiden en ouderen blijft behouden.
- 3 De case-load van de werknemers wordt, overeenkomstig de uitgangspunten, bewaakt en voorzien van passende maatregelen zoals bijvoorbeeld tijdelijke inhuur of verschuiving van taken.
- 4 Het KTO-PW wordt aan het einde van het pilotjaar herhaald

WGD

De aanbevelingen uit het KTO-werkgevers worden allen overgenomen en voorzien van de volgende acties:

- 5 De werkwijze van de accountmanagers wordt aangescherpt waardoor de werkgevers een compleet beeld krijgen van de mogelijkheden van Pastiel.
- 6 De marketinginstrumenten worden uitgebreid en verbeterd. De mogelijkheden van online instrumenten worden onderzocht. Voorbeelden zijn de website en social media. Daarnaast komen er folders voor de werkgevers, wordt meer informatie verstrekt tijdens de verkoopgesprekken en komen er netwerkbijeenkomsten voor ondernemers.
- 7 De aandachtspunten voor de jobcoach zijn besproken met de medewerkers van Pastiel en worden verwerkt in een aangepaste werkwijze van de jobcoaches.
- 8 Bij de dienstverlening aan de werkgevers is hun wens steeds het uitgangspunt van het gesprek.
- 9 Het KTO-werkgevers wordt herhaald aan het einde van de pilot.

Bedrijfsvoering

De aanbevelingen uit het MTO zijn overgenomen en door het management van Pastiel, i.o.m. het team vertaald in de volgende actiepunten ter optimalisatie:

10 MTO:

- Structurele bijeenkomsten voor alle medewerkers van Pastiel voor eenduidige communicatie en betrokkenheid binnen de organisatie
 - Werkplekonderzoek per locatie
 - Teaminterviews per locatie
 - Uitgave interne nieuwsbrief
 - Actieve feedback en teaminput acties
- 11 De pilot controllersgroep brengt bij de eindevaluatie de theoretische inderdien-capaciteit 2013 in beeld.
- 12 Bij de eindevaluatie wordt naast de projectkosten ook de werkelijke personeelskosten 2013 in beeld gebracht.
- 13 Bij de eindevaluatie wordt de totale Participatiekosten vergeleken met de jaarrekeningen 2011 en 2012.
- 14 Beoordelen of het 2^e deel van het begrotingsoverschot nog steeds actueel is.
- 15 Het MTO wordt aan het einde van de pilot herhaald.

Tot slot

- 16 Voorbereiding eindevaluatie: om geen gat te laten vallen tussen de geplande eindevaluatie, peildatum 1 februari 2014, en de bestuurlijke raadsbehandeling zullen door het Directieteam acties worden voorbereid zodat het uitvoerende werk van Pastiel kan doorlopen.

7 BESPREK- EN BEHANDELVOORSTEL

De status van de tussenrapportage is een voortgangsrapportage. Het wordt ter informatie aangeboden aan het college met het verzoek om ook de gemeenteraden actief te informeren. Er wordt geen besluitvorming gevraagd.

Vooruitlopend op de formele behandeling zijn onderstaande informatiebijeenkomsten gehouden:

Organisatie	Doel	Datum
Portefeuillehouders 13 deelnemende gemeenten, incl. besturen GR-en en RvC NV Empatec	Informeren en aanscherpen concept tussenevaluatie	15 oktober 2013
Gemeenteraden 13 deelnemende gemeenten	Informeren en aanscherpen concept tussenevaluatie	28 oktober 2013
Ondernemingsraden deelnemende organisaties	Informeren en aanscherpen concept tussenevaluatie	24 september 2013
Clientenraden/SW-raad	Informeren en aanscherpen concept tussenevaluatie	24 september 2013

Op 19 november 2013 zal de Stuurgroep Werk Vermogen! de definitieve tussenevaluatie vaststellen en aanbieden aan de colleges, de OR-en en clientenraden/SW-raad van de deelnemende partners & gemeenten.

8 LANDELIJKE EN GEMEENTELIJKE ONTWIKKELINGEN

Landelijke ontwikkelingen

Het kabinet en de sociale partners zijn het op 11 april 2013 eens geworden over een mix van voorgenomen maatregelen om economisch herstel op korte termijn te stimuleren en de arbeidsmarkt aan te passen aan de wensen en eisen van de 21e eeuw. Het Sociaal Akkoord heeft grote gevolgen voor het gehele terrein van de sociale zekerheid: onder andere het ontslagrecht, de positie van flexwerkers, de Werkloosheidswet, maar ook op de Participatiewet en de uitvoering ervan.

De belangrijkste punten uit de Participatiewet en het Sociaal akkoord op een rij:

- Met het Sociaal Akkoord hebben werkgevers en werknemers toegezegd dat ze 125.000 garantiebanen realiseren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het kabinet is van plan daarnaast een quotumregeling uit te werken voor het geval deze toezegging niet wordt nagekomen.
- Op 35 Werkpleinen moeten regionale werkgevers en vakbondsbestuurders samen met de wethouders van betrokken gemeenten een regionaal arbeidsmarktbeleid tot stand brengen.
- Daarnaast moeten deze 35 Werkbedrijven een schakel gaan vormen tussen bedrijven en mensen met een arbeidsbeperking. De nadere vormgeving is nog niet duidelijk.
- In de periode 2015-2017 worden alle Wajongers herkeurd. De verwachting is dat ongeveer 140.000 Wajongers arbeidsvermogen hebben. Deze mensen worden - gefaseerd - door het UWV aan gemeenten overgedragen.

- Gemeenten krijgen de nodige ruimte om maatwerk te leveren aan werkzoekenden en werkgevers doordat de financiering wordt ontschot en gemeenten krijgen de ruimte om binnen de arbeidsmarktregio's samenwerking te zoeken met werkgevers en werknemers over de invulling van de 125.000 banen die de sociale partners hebben toegezegd.
- Het gemeentelijk budget voor bijstandsuitkeringen (Inkomensdeel WWB) kan ingezet worden voor loonkostensubsidies. Daarmee wordt de bijstandsuitkering een investering richting werk.
- Het financiële kader van de Participatiewet blijft uiterst zorgelijk. Dat geldt voor de vergoeding voor de Wsw (sociale werkvoorziening), het budget voor begeleiding van werkzoekenden en werkenden en de uitvoeringskosten. Door de te snelle afbouw van de (fictieve) vergoeding voor de sociale werkvoorziening blijft er nauwelijks budget over voor re-integratie. Met als gevolg dat de uitstroom uit de bijstand stukt. Dit gaat voor een groot aantal gemeenten financiële problemen opleveren.
- In de Werkkamer worden door sociale partners samen met de VNG vanaf medio augustus verschillende onderwerpen uitgewerkt. Er wordt begonnen met de uitwerking hoe via samenwerking meer mensen met een arbeidsbeperking aan het werk geholpen kunnen worden.

Gemeentelijke ontwikkelingen.

De gemeenten in Fryslân-West trekken samen op bij de uitvoering van onderwerpen die in het kader van de participatie aan de orde zijn.

- ESF actie A gericht op arbeidsbelemmerden, niet-uitkeringsgerechtigden en 55-plussers.
- Actieplan bestrijding jeugdwerkloosheid
- Planvorming Social Return on Investment
- Planvorming afbouw gesubsidieerde arbeid (ID-banen, WIW-banen)
- Beleidsontwikkeling inzake de wijzigingen door de Participatiewet.
- De vertegenwoordiging en inbreng in het arbeidsmarktregio-overleg.

De structuur van Werkvermogen! wordt in de samenwerking gebruikt voor het delen en bespreken van de geproduceerde beleidsstukken en –plannen voordat daarover binnen de eigen organisaties besluiten worden genomen. Hiermee is door Werkvermogen! een ambtelijk en bestuurlijk platform ontstaan voor de intergemeentelijke samenwerking in Fryslân-West.

In de drie transities zijn verbindingen en combinaties te vinden die tot versterking kunnen leiden bij de uitvoering. Een voorbeeld hiervan zijn de vervoersstromen waarvoor gemeenten verantwoordelijk worden bij de transitie van de AWBZ, die te combineren zijn met de vervoersstromen op het gebied van re-integratie van WWB-ers, Wajongeren, WSW-ers, vrijwilligers en WMO-gerechtigden.

De opdracht voor het ontwikkelen van het beleid inzake de participatiewet is smal gehouden, zodat de focus primair op participatie is gericht. Gaande het proces doet zich wel de vraag voor hoe verbindingen te leggen met de andere decentralisaties en hoe dat in de praktijk in te bouwen. Er is een aantal pilots in ontwikkeling. Het is een uitdaging de verbindingsmogelijkheden hierin te vinden en effectief in praktijk te brengen.

Zolang wetten echter niet definitief vastgesteld en aangenomen zijn blijven we zo goed als mogelijk proactief stappen zetten in de regio.

De landelijke ontwikkelingen rondom de Participatiewet en het Sociaal Akkoord zorgen dus nog steeds voor een diffuus beeld. De verschillende decentralisaties maakt de samenhang niet eenvoudiger.

Het vertrekpunt dat de pilot aansluit bij de manier van werken voor de toekomst wordt door diverse landelijke bestuurders (staatssecretaris Klijnsma en werkgeversvoorzitter Wientjes) onderschreven. De projectorganisatie gaat dan ook in de 2^e fase van de pilot op volle kracht door en zal daarbij rekening houden met de andere decentralisaties.



Staatssecretaris Jetta Klijnsma woont een speeddate bij tussen een uitzendbureau en een potentiële werknemer.

2013

Werktevredenheid van professionals
binnen vernieuwende re-integratie opzet

PASTIEL



Universiteit Utrecht



Universiteit Utrecht

Colofon

Titel: Werktevredenheid van professionals binnen vernieuwende re-integratie opzet

Auteur	Cleo Nederhoed
E-mail	c.nederhoed.cn@gmail.com
Contact	+31 (0)6 25179150
Instantie	Universiteit Utrecht
Faculteit	Sociale Wetenschappen
Master	Arbeid, Zorg en Welzijn
Studentnummer	3466663



Universiteit Utrecht

Scriptiebegeleider (UU)	Ruud Abma
Faculteit	Sociale Wetenschappen
Dapartement	Opleiding Algemene Sociale Wetenschappen
E-mail	R.Abma@uu.nl
Contact	030 253 4742

Tweede beoordelaar (UU)	Marit Hopman
Faculteit	Sociale Wetenschappen
Departement	Pedagogiek
E-mail	M.Hopman@uu.nl
Contact	030 2534076



Stage organisatie	Pastiel
Stagebegeleider	Mattijs Endedijk, directeur financiën & control Empatec
Adres	Tingietersstraat 1
Telefoon	0515 484931
Postcode & plaats	8600 AG, Sneek
Oplevering Universiteit	11 juli 2013



Voorwoord

Voor u ligt mijn thesis ter afsluiting van de Master 'Arbeid, Zorg en Welzijn' aan de Universiteit Utrecht. Na een hectische start door het faillissement van mijn eerste onderzoeksplek is het toch gelukt om binnen korte tijd een masteronderzoek uit te voeren en af te ronden. Dit was niet gelukt zonder de inzet, openheid en betrokkenheid van verschillende personen.

Ik wil in dit voorwoord dan ook mijn dank uitspreken voor het enthousiasme en de behulpzaamheid van Johan Spoelstra, mijn buurman die ik pas kort ken, door wie ik een ingang kreeg bij Pastiel. Ook Carla Bloembergen wil ik specifiek bedanken aangezien zij bij het eerste gesprek al duidelijk maakte dat er mogelijkheden bij Pastiel waren voor het uitvoeren van mijn masteronderzoek. Dit was voor mij erg verlossend aangezien ik zonder onderzoeksplek niet zou kunnen afstuderen. Na de oriënterende en inspirerende gesprekken met Mattijs Endedijk en Theo Struijs was er echt werk aan de winkel: waar ik anders vijf maanden de tijd voor gehad zou hebben, moest ik nu in twee maanden uitvoeren. Voltooiing van dit onderzoek werd dan ook alleen mogelijk gemaakt door de goede samenwerking met de medewerkers van Pastiel. Zij waren bereid om mij op zeer korte termijn te woord te staan en de gesprekken verliepen soepel waardoor er veel informatie beschikbaar kwam. Mijn dank dan ook hiervoor.

Aangezien het zaak was spijkers met koppen te slaan heb ik veel gehad aan de ondersteuning van mijn studiebegeleider Ruud Abma van de Universiteit Utrecht. In plaats van vast te blijven zitten op een bepaald pad gaven de bijeenkomsten op de universiteit me zicht op andere wegen die ook naar Rome leiden. Ik wil mijn directe omgeving bedanken voor het geduld dat ze met mij gehad hebben en het vertrouwen wat zij in mij geuit hebben.

Na een spannende, inspirerende en intensieve reis ben ik dan toch aangekomen.

Cleo Nederhoed

Sint Nicolaasga, Juli 2013



Management samenvatting

Pastiel is een samenwerkingsverband tussen 13 gemeenten, werkgevers en Sociaal Werkbedrijf Empatec. Pastiel heeft tot doel om de re-integratie van uitkeringsgerechtigden te versnellen. Doordat het om een pilot gaat is er vraag naar verschillende evaluaties van het beleid. Dit onderzoek heeft het (eerste) werknemertevredenheid deel voor zijn rekening genomen. De hoofdvraag was: *“Resulteert de nieuwe aanpak van Pastiel volgens de werknemers in een toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat en neemt de werktevredenheid toe?”*

Aan de hand van semigestructureerde interviews is deze hoofdvraag onderzocht. Er zijn verschillende onderdelen van een werksituatie die de werktevredenheid van medewerkers beïnvloeden. Deze onderwerpen kwamen in de interviews aan bod door middel van het gebruik van een topiclijst. Per onderwerp werd gevraagd om een waarderingscijfer welke kon variëren van de één tot en met vijf. Waarbij één staat voor zeer ontevreden en vijf staat voor zeer tevreden. Dit onderzoek is echter hoofdzakelijk kwalitatief. De cijfers worden gebruikt om het gesprek vorm te geven en om de achterliggende redenen voor een bepaalde mate van werktevredenheid boven tafel te krijgen. Daarnaast hebben de cijfers tot doel een schematische, verkorte, weergave van de tevredenheid van de werknemers te geven, waardoor er bij herhaling van dit onderzoek wellicht een lijn in positieve dan wel negatieve richting onderscheiden kan worden.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het gevoel van eigen invloed op het resultaat in zekere mate is toegenomen. Door de transparante opzet van Pastiel en de outputgerichte aansturing is het niet meer mogelijk voor de werknemers om zich achter bestaande structuren en systemen te verschuilen. De manier waarop men het altijd doet wordt overboord gezet en de werknemer wordt uitgedaagd om met nieuwe methoden te komen. Dit werkt motiverend blijkt uit dit onderzoek. Toch geven de medewerkers ook aan dat hun verantwoordelijkheidsgevoel altijd al groot was. Dus dat zij zich ook al verantwoordelijk voelden voor hun resultaten in hun vorige werksituatie.

De werktevredenheid is onder invloed van de nieuwe werkwijze van Pastiel wel toegenomen. Met name de goede contactmogelijkheden, de grote mate van afwisseling in het werk, de geboden leermogelijkheden en de zelfstandigheid worden heel positief beoordeeld. Er is nog winst te behalen op de punten communicatie, informatie en aansturing. Zo willen de werknemers eigenlijk meer en sneller communiceren, ze willen meer weten over de beleidsvisie en argumentatie achterliggend aan beleidsbeslissingen en ze willen meer structuur krijgen waardoor ze beter weten binnen welke kaders ze hun vrijheid en zelfstandigheid mogen uitoefenen.

De werktevredenheid van de medewerkers van Pastiel is over het algemeen heel hoog. Doordat er bij Pastiel gedreven mensen aan de slag zijn die continu op zoek zijn naar verbeteringen kijkt men kritisch naar eigen functie en organisatie. Doordat Pastiel zich momenteel in de pilot fase bevindt is het mogelijk om deze bevindingen gedurende het project te verwerken en zo het proces binnen Pastiel te optimaliseren.



Inhoudsopgave

Colofon	2
Voorwoord	3
Management samenvatting	4
1. Inleiding	7
1.1 Probleemstelling	7
1.2 Evaluatie	8
2. Theoretische verkenning	9
2.1 Introductie Pastiel	9
2.1.1 Organisatie Pastiel	9
2.1.2 Proces Pastiel	10
2.2 Theorie	10
2.2.1 Re-integratietheorieën	10
2.2.2 Beleidsdocument: startnotitie Pastiel	12
2.2.3 Beleidstheorie	12
2.2.4 Werktevredenheid	15
2.3 Vraagstelling	16
3. Onderzoeksopzet	19
3.1 Hypothesen en variabelen specificatie	19
3.2 Onderzoeksmethode	19
3.2.1 Methoden om werktevredenheid te onderzoeken	19
3.2.2 Interviewen	21
3.2.3 Topiclijst	21
3.3 Populatie	23
3.4 Analyse	23
4. Resultaten	24
4.1 Overzicht van de gegeven waarderingscijfers	24
4.2 Resultaten gekoppeld aan deelvragen	25
4.2.1 Leidt de nieuwe aanpak van Pastiel tot een grotere handelingsruimte van de werknemers?	25
4.2.2 Leidt de nieuwe aanpak van Pastiel tot een vergroot gevoel van eigen verantwoordelijkheid onder het personeel?	25
4.2.3 Is de mate van tevredenheid over de werkzaamheden, het resultaat etc. positiever dan met de oude aanpak?	25
4.3 Aanvullende factoren	26



4.3.1 Contactmogelijkheden.....	26
4.3.2 Aansturing.....	26
4.3.3 Afwisseling en leermogelijkheden.....	27
4.3.4 Inspraak	27
4.3.5 Zelfstandigheid.....	27
4.3.6 Communicatie	28
4.3.7 Informatie	28
4.3.8 Werkstap.....	29
4.3.9 Werktempo en hoeveelheid	29
4.4 Samenvattend.....	30
5. Conclusie en discussie.....	31
5.1 Conclusie.....	31
5.1.1 Professionaliteit.....	31
5.1.2 Samenwerken in het netwerk	31
5.1.3 Praktische zaken.....	32
5.2 Beantwoording van de hoofdvraag.....	32
5.2 Discussie	33
5.3 Aanbevelingen	34
5.3.1 Vervolg onderzoek.....	34
5.3.2 Praktijk.....	34
6. Literatuurlijst	35
7. Bijlagen.....	38
7.1 Topiclijst.....	38
7.2 Codeboom	39



1. Inleiding

1.1 Probleemstelling

Eind 2012 waren er in Nederland 365.270 personen afhankelijk van de Wet werk en bijstand, de WWB, voor hun levensonderhoud (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2013). De Nederlandse overheid wil het aantal personen afhankelijk van bijstandsuitkeringen verminderen door een meer activerend beleid te voeren. In artikel 7 van de Wet werk en bijstand (WWB) en artikel 34, eerste lid van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW) en de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) wordt aan de gemeenten van Nederland de opdracht gegeven om ondersteuning te bieden bij de arbeidsinschakeling van personen die algemene bijstand ontvangen en bij personen die een uitkering ontvangen op grond van de IOAW of IOAZ (Stichting Adviesgroep Bestuursrecht; Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noordwest Fryslân, 2013). Op grond hiervan heeft de gemeente Noordwest Friesland een re-integratie verordening opgesteld voor het faciliteren van de terugkeer naar betaalde arbeid voor personen met een WWB, IOAW en IOAZ uitkering.

Er is in zekere zin sprake van een beleidsommekeer. De nadruk komt te liggen op activering en preparatie in plaats van reparatie. Door het stellen van eisen aan personen die een uitkering aanvragen wordt de drempel verhoogd en de uitkeringsgerechtigde verplicht tot het nakomen van bijvoorbeeld sollicitatie- of aanwezigheidsplicht. Sociale voorzieningen zijn niet vanzelfsprekend meer een recht dat men als inwoner van een verzorgingsstaat heeft maar ook een verplichting. Indien terugkeer naar een onafhankelijke situatie mogelijk zou men dit ook na moeten streven.

De trend van de huidige beleidsmaatregelen wordt ook wel neoliberal genoemd (Morel, Palier, & Palme, 2012). Hierbij wordt de rol van verzorgingsstaat als vangnet verkleind en de activering van burgers bevorderd. Het beleid dat kabinet Rutte II voert heeft verschillende neoliberale elementen. Enkele wijzigingen binnen werk en sociale zekerheid en openbaar bestuur zijn:

- Gemeenten moeten meer dan 100.000 inwoners hebben, anders dienen zij te fuseren.
- De maximale WW-duur is verkort van 38 naar 12 maanden, waarna men nog maximaal 12 maanden een lagere vervolguitkering kan ontvangen.
- Na zes maanden moet iemand met een WW uitkering alle soorten werk aannemen en dus niet meer wachten op passende arbeid.
- Als mensen met bijstandsuitkeringen niet aan de sollicitatieplicht voldoen, wordt er drie maanden geen bijstand uitgekeerd (RTL Nieuws, 2012; Rijksoverheid, 2012).

Veranderingen betreffende de structuur van de verzorgingsstaat hebben gevolgen voor mensen die gebruik maken van de voorzieningen van de verzorgingsstaat, mensen die binnen de verzorgingsstaat werkzaam zijn en mensen die de verzorgingsstaat bekostigen. Met andere woorden: voor iedereen in Nederland. Het is dus belangrijk dat de overgang zo soepel en voorspoedig mogelijk verloopt.

Om in te springen op de beoogde bezuinigingen binnen het sociale domein, de bezuinigingen op het Participatiebudget en de inwerkingtreding van een nieuw verdeelmodel per 1 januari 2014 dat meer uitstroom van uitkeringsgerechtigden belooft, is Pastiel opgezet (Werk Vermogen!, 2012). Pastiel is een samenwerkingsverband tussen 13 gemeenten, Sociaal Werkbedrijf Empatec en werkgevers. Door het handhaven van een werkgeversbenadering wordt getracht de re-integratie van een



uitkeringsgerechtigde te versnellen door de eisen en wensen van werkgevers in kaart te brengen. Door de nauwe samenwerking tussen de gemeenten, werkgevers en Empatec wordt de potentiële werknemer sneller naar het individuele niveau van optimaal functioneren gebracht en is er daardoor sneller een uitstroom uit de bijstand te realiseren. De cultuurontwikkeling van het sneller en adequater re-integreren van uitkeringsgerechtigden wat kabinet Rutte II voor ogen heeft sluit hierop naadloos aan.

Het unieke aan Pastiel is de samenwerking tussen die drie partijen. Voorheen verliep communicatie tussen Empatec en werkgevers stroperig en waren er geen korte lijnen tussen de drie partijen. Pastiel bestaat uit werknemers van de verschillende gemeenten, Empatec en accountmanagers die nauwe contacten onderhouden met werkgevers. Het is ingericht als een commercieel bedrijf waarbij er goed gekeken wordt naar een efficiënte en effectieve afhandeling van de cliënten, de potentiële werknemers. Pastiel bevindt zich momenteel in de pilot fase. Afhankelijk van het succes van Pastiel zal deze wijze doorgezet of stopgezet worden. Het is dus belangrijk te onderzoeken of Pastiel inderdaad de beoogde resultaten bewerkstelligt.

1.2 Evaluatie

Het evalueren van beleid heeft een steeds groter maatschappelijk belang gekregen. Sociaal wetenschappelijke onderzoeksmethoden worden gebruikt om systematisch de effectiviteit van sociale interventieprogramma's te onderzoeken, ook wel programmaevaluatie genoemd (Rossi, Lipsey, & Freeman, 2004). Vanuit de maatschappij is er veel vraag naar bewijzen van effectiviteit van sociaal beleid. De maatschappij bekostigt sociaal beleid en wordt er een terugkoppeling gevraagd om aan te tonen dat het geld geïnvesteerd wordt in beleid wat werkt. Er is een steeds groter streven naar efficiëntie en effectiviteit.

Voor Pastiel betekent dit dat er gedurende de pilotperiode van een jaar drie verschillende evaluaties uitgevoerd dienen te worden:

- A. Een klanttevredenheidonderzoek, betreft de werkgevers waarmee Pastiel samenwerkt.
- B. Een potentieelwerknemertevredenheid onderzoek, wat de uitkeringsgerechtigden betreft.
- C. Een werknemertevredenheidonderzoek, waaronder de werknemers van Pastiel vallen. In dit onderzoek wordt naar deze groep ook wel gerefereerd als professionals en (pilot-) medewerkers.

Om aan te kunnen tonen of het beleid van Pastiel procesmatig goed werkt zal er op deze drie gebieden geëvalueerd worden. Aangezien de procesevaluatie drie verschillende doelgroepen betreft kan er geen sprake zijn van een universele data verzamelingmethode middels een vragenlijst. In plaats daarvan zullen de onderzoeken onafhankelijk van elkaar uitgevoerd worden, hierbij inspringend op de specifieke processen werkzaam binnen de populatie.

Dit masteronderzoek zal het werknemertevredenheid onderzoek beslaan om te onderzoeken in hoeverre het beoogde beleid van de beleidsmakers binnen Pastiel zorgt voor de positieve proces resultaten.



2. Theoretische verkenning

In dit hoofdstuk zal er eerst een introductie gegeven worden van Pastiel. Er zal beschreven worden wat voor organisatie Pastiel is en welk traject een uitkeringsgerechtigde binnen Pastiel doorloopt. Dit is nodig om de context waarbinnen de probleemstelling van toepassing is beter te begrijpen. Vervolgens zal er een theoretisch kader gegeven worden waardoor de achtergrond van de probleemstelling uiteengezet wordt. Daarnaast is het theoretisch kader de fundering voor de vraagstelling van dit onderzoek.

2.1 Introductie Pastiel

2.1.1 Organisatie Pastiel

Pastiel is een reactie op de beoogde herstructurering en bezuinigingen in het sociaal domein, het versnellen van uitstroom uit de bijstand.

Regio West Friesland probeert dit op te vangen door:

- De opgebouwde infrastructuur van de organisatie te gebruiken en werkervaringplekken te benutten.
- Uitkeringsgerechtigden (potentiële werknemers) direct aan het werk te zetten en arbeidsklaar te maken.
- Inverdieneffecten te realiseren.
- Met inzet van eigen personeel de re-integratie ter hand te nemen.
- Uiteindelijk minder uitkeringen te verstrekken en besparingen te realiseren.

Zoals hierboven reeds genoemd, is Pastiel een samenwerkingsverband tussen 13 gemeenten en Empatec. Hun werkterrein beslaat West Friesland, Vlieland en Terschelling, zoals te zien is in de afbeelding hiernaast. Pastiel heeft drie vestigingen; in Sneek, Joure en Franeker. Op dit moment zijn er 26 mensen werkzaam bij Pastiel. Functies binnen Pastiel zijn: directeur, marketeer, PMO (projectmanagement ondersteuner), teamleider, procesondersteuning, accountmanagers, mobiliteitscoach diagnose, mobiliteitscoach ontwikkeling en mobiliteitscoach ervaring (jobcoach). Werknemers van Pastiel hadden voorheen een arbeidsovereenkomst bij een van de 13 gemeenten of Empatec. Voor deelname aan de pilot Pastiel mogelijk was moesten de werknemers een selectieprocedure doorlopen. Tijdens dit proces werd geselecteerd op enthousiasme, vaardigheden en pionierschap. Het zijn werknemers met diverse achtergronden die nog niet eerder met elkaar hebben samengewerkt binnen een organisatie als Pastiel.





2.1.2 Proces Pastiel

Mensen met een bijstandsuitkering kunnen verplicht worden zich te melden bij Pastiel, zij zijn de potentiële werknemers. Via Pastiel wordt er een terugkeer in een werksituatie beoogd. Op dinsdagen worden er groepsintakes gehouden van mensen die middels een brief opdracht kregen zich bij Pastiel te melden. Tijdens deze intake wordt informatie gegeven over Pastiel en wordt er een inschatting gemaakt van de vaardigheden en eigenschappen van de opgeroepen personen. Mensen die niet op korte termijn (zonder ondersteuning) in staat zijn om de stap naar werk te maken worden doorverwezen naar een consultant van de gemeente. Hierna wordt een traject gericht op zorg en hulpverlening gestart.

Wanneer de individuele situatie van een persoon mogelijkheden laat zien voor de arbeidsmarkt wordt er het proces van diagnose gestart. De uitkeringsgerechtigden werken tot maximaal vier weken binnen Empatec op werkplekken ingericht voor Pastiel cliëntèle. Tijdens deze vier weken wordt er onder andere gekeken of de werknemer op tijd komt, orders op volgt, zijn werk goed doet etc. Op deze manier houden de uitkeringsgerechtigden een arbeidsritme en doen ze werkervaring op. Na maximaal vier weken wordt de werknemer overgedragen aan een mobiliteitscoach 'ontwikkeling' of een mobiliteitscoach 'ervaring'.

De mobiliteitscoach 'ontwikkeling' probeert de werknemer te plaatsen bij ontwikkelingsplekken, dit zijn plekken binnen Empatec. Deze periode duurt maximaal zes maanden. Tijdens deze periode ontwikkelt de werknemer zich verder door (bij)scholing en training.

De mobiliteitscoach 'ervaring' gaat vervolgens samen met de werknemer op zoek naar een werkervaringplek. Deze fase duurt maximaal drie maanden en de bedoeling is dat de werknemer er een betaalde baan aan overhoudt. Deze werkervaringplekken worden geboden door externe bedrijven. De accountmanagers en de mobiliteitscoaches van Pastiel onderhouden nauwe contacten met werkgevers en proberen de juiste kandidaat aan het juiste bedrijf te koppelen.

2.2 Theorie

In deze paragraaf zal er eerst ingegaan worden op verschillende re-integratie theorieën. Vervolgens zal er ingegaan worden op de startnotitie van Pastiel. Daarna zal de beleidstheorie van Pastiel uiteengezet worden. Tot slot zal het begrip werktevredenheid aan bod zal komen. Er zal dus sprake zijn van een, in beginsel, brede opzet en uitleg waarna verder gespecificeerd wordt. Het is nuttig om de algemenere re-integratie- en beleidstheorieën te beschrijven aangezien dit de context is waarbinnen dit onderzoek plaats zal vinden. De paragraaf waarin het begrip werktevredenheid beschreven wordt dient tevens als fundering voor de gekozen onderzoeksmethode.

2.2.1 Re-integratietheorieën

Aangezien Pastiel tot hoofddoel heeft om uitkeringsgerechtigden te re-integreren in betaalde arbeid, waarbij de uitkering stopgezet kan worden, is het belangrijk te achterhalen welke re-integratietheorie het uitgangspunt is. Volgens Sol et al. zijn er zes verschillende re-integratie theorieën te onderscheiden (Sol, et al., 2011). Hieronder zullen de zes perspectieven kort uiteengezet worden.

1. De eerste theoretische positie gaat ervan uit dat werkloosheid veroorzaakt wordt door een tekort van (geschikte) banen. De rol van de overheid is dan om de vraag naar arbeid te vergroten. Dit kan door een stimuleringsbeleid of door de arbeidskosten te beperken



waardoor het voor werkgevers weer aantrekkelijk is mensen in dienst te nemen. Dit perspectief overheerste tot aan de jaren tachtig van de vorige eeuw.

2. Het tweede standpunt zoekt de oorzaak van werkloosheid hoofdzakelijk in de aanbodzijde. Werklozen zouden een gebrek aan motivatie en inspanning hebben waardoor zij werkloos zijn en blijven. Dit wordt onder andere weer veroorzaakt door de sociale zekerheid die de verzorgingsstaat biedt. Verlaging of verkorting van de uitkeringsrechten en/of het aanscherpen van de voorwaarden zijn dan methoden om werkloosheid aan te pakken. Hierdoor worden werklozen gecontroleerd en gesanctioneerd waardoor activering plaatsvindt.
3. Het derde perspectief stelt dat een bemiddelende partij noodzakelijk is om werklozen en banen bij elkaar te brengen. Deze rol kan vervuld worden door een commercieel bedrijf maar ook door de overheid aangezien die er belang bij heeft om het beroep op de sociale zekerheid te verlagen. De bemiddeling kan inhouden dat de wensen en kwaliteiten van werkzoekenden aan het licht gebracht worden. Het kan ook zijn dat er gekozen wordt voor een versterking van de kwaliteiten en vaardigheden van de werkzoekenden. In dat geval wordt er een afstand tussen de arbeidsmarkt en de werkloze geconstateerd.
4. De vierde theoretische positie stelt dat er een afstand tot de arbeidsmarkt is en dat deze overbrugd kan worden. Een werkloze is niet direct geschikt voor een vacature maar dient eerst nog een aantal zaken te veranderen. Zoals bijvoorbeeld werkritme opdoen, zijn persoonlijke en sociale vaardigheden versterken of praktische belemmeringen wegnemen. Dit perspectief ziet re-integratie als gedragsverandering voor de werkzoekende en wordt ook wel opgevat als leerstrategie.
5. Het vijfde perspectief gaat ervan uit dat het overbruggen van de afstand tot de arbeidsmarkt alleen mogelijk is wanneer werkgevers gecompenseerd worden voor het productiviteitstekort. Dit tekort wordt veroorzaakt doordat niet alle werklozen tot een stabiel en hoger functioneren gebracht kunnen worden.
6. Het zesde en laatste perspectief stelt dat de afstand tot de arbeidsmarkt niet te overbruggen is. Ondanks subsidies zijn sommige werklozen niet in staat om binnen de reguliere arbeidsmarkt aan het werk te gaan. Deze mensen zouden dan op een beschermde arbeidsplaats aan de slag kunnen, een arbeidsplaats die niet concurreert met de reguliere arbeidsmarkt. Dit is in feite dus geen re-integratietheorie aangezien er geen sprake is van re-integreren naar een betaalde en reguliere baan. Toch wordt het in sommige gevallen wel zo opgevat aangezien de werkloze op deze manier zich nuttig maakt en het zo 'recht' op ondersteuning door de staat verdiend.

De methodiek die Pastiel toepast omvat meerdere perspectieven. Zo kan het zijn dat personen binnen de diagnosefase al beoordeeld worden als 'arbeidsmarktklaar', waarop de fase van jobcoaching direct aanbreekt in plaats van dat de cliënt nog de fase van ontwikkeling doorloopt. Het tweede perspectief komt tot uitdrukking in de verplichting die de uitkeringsgerechtigde heeft om deel te nemen aan Pastiel. Wanneer een uitkeringsgerechtigde meerdere malen een oproep van Pastiel negeert kan er besloten worden tot vermindering of stopzetting van de uitkering. In dat geval is er dus sprake van een gebrek aan inspanningen vanaf de aanbodkant. De ontwikkelingsfase komt overeen met het vierde perspectief. Binnen deze fase zijn de potentieel werknemers actief op een ontwikkelingsplaats waar zij arbeidsritme opdoen en bouwen aan hun CV en andere vaardigheden.



2.2.2 Beleidsdocument: startnotitie Pastiel

Het doel van Pastiel is om in te zetten op integrale samenwerking en cultuuromslag om vervolgens samen vanuit de vraag van de werkgevers, ook wel klant genoemd, concrete resultaten te realiseren. De ambitie is om in het proces de kernwaarden innovatief, ondernemend, kracht en betrouwbaarheid te realiseren. Hierdoor zijn de doelstellingen van Pastiel tweeledig, zowel gericht op resultaat als op verbetering van de procesgang (Werk Vermogen!, 2012). De doelstellingen betreffende de resultaten van de werknemersdienstverlening en de werkgeversdienstverlening zijn bijvoorbeeld kostenbesparing, verhoging van de uitstroom, verhoging van de vacaturevervulling en de verhoging van klanttevredenheid. In de startnotitie van Pastiel worden prestatieindicatoren geformuleerd met betrekking tot deze twee hoofdprocessen.

Doelstellingen met betrekking tot de procesgang zijn lastig te kwantificeren en te meten binnen één jaar. Hierdoor is besloten om het proces ruimte te geven en ook te kijken naar de beoogde kwaliteitsverbetering en cultuuromslag. Op de volgende drie punten met betrekking tot de procesgang wordt gefocust:

1. sturen op resultaat: outputsturing, structuur, managementinformatie
2. bewaken van integrale samenwerking: gelijktrekken van beleid, het hanteren van een uniforme werkwijze
3. cultuuromslag op alle niveaus: handelingsruimte en verantwoordelijkheid professionals, afspraak is afspraak, vertrouwelijkheid, kwaliteit dienstverlening, motivatie, grotere leerbaarheid

Er zijn verschillende prestatieindicatoren geformuleerd met betrekking tot de procesgang van Pastiel:

- toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat
- toename van werktevredenheid onder pilotmedewerkers
- meten van tevredenheid onder potentiële werknemers
- bewaken van gemeenschappelijke integraliteit (één team van professionals richt zich op werkgevers én potentiële werknemers) (Pastiel, 2013)

Op de eerste twee punten van deze opsomming grijpt dit masteronderzoek in. Doel van dit onderzoek is te achterhalen of de medewerkers van Pastiel vinden dat het gevoel van eigen invloed op het resultaat is toegenomen en of er een toename is in werktevredenheid. Men zou dus kunnen stellen dat het hier om een werknemerstevredenheidonderzoek gaat. Voordat er ingegaan wordt op wat er onder werknemerstevredenheid verstaan wordt en hoe dit te operationaliseren is, zal er ingegaan worden op welke beleidstheorie er achter dit beleidsdocument schuil gaat. Dit is van belang om zo de motivaties en veronderstellingen van de beleidsmakers te achterhalen en te verduidelijken op welke punten het onderzoek aan moet sluiten.

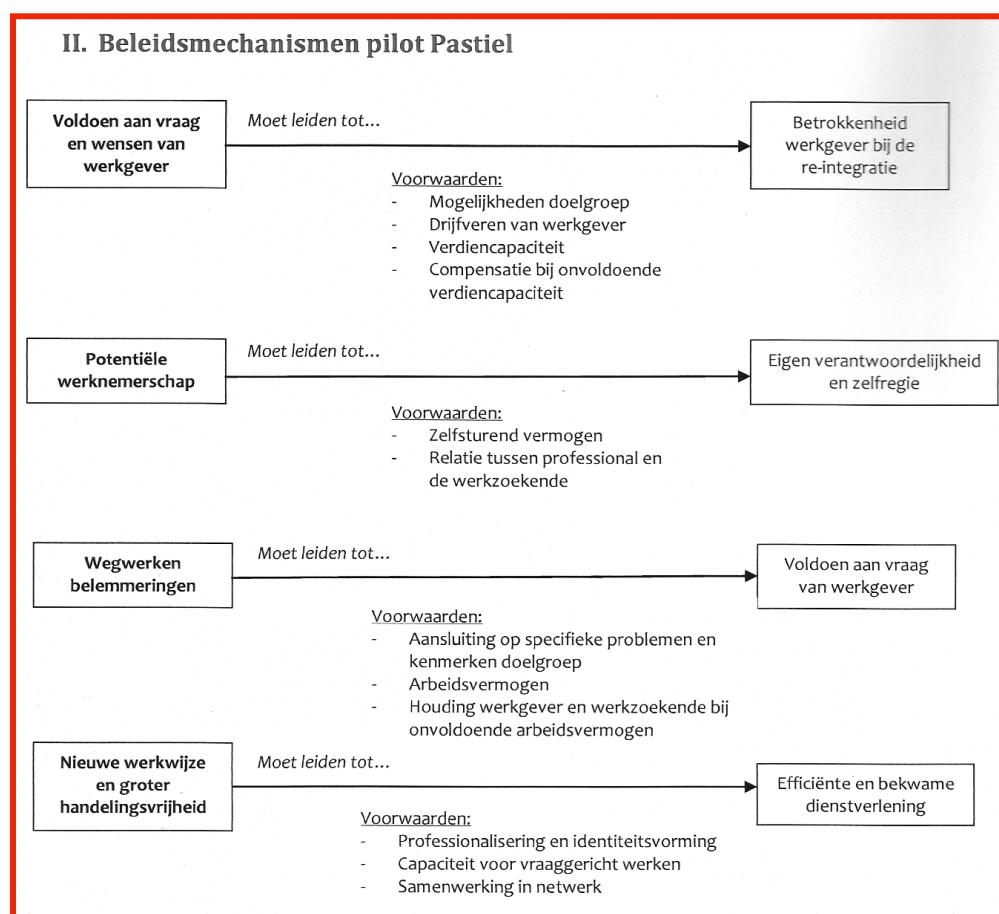
2.2.3 Beleidstheorie

De pilot van Pastiel is actief sinds 1 februari 2013. Hieraan voorafgaand is dit project in een tijdsduur van 18 maanden op papier ontworpen. Beleidsmakers vormen beleid aan de hand van een bepaalde beleidstheorie. Deze theorie omvat de veronderstellingen die beleidsmakers hebben over middelen en doeleinden (finale relaties), waarden en normen (normatieve relaties) en oorzaken en gevolgen van een probleem (causale relaties) (Heffen, 2003). Deze veronderstellingen kunnen uitgesproken worden in het beleidsdocument maar kunnen ook ongedefinieerd blijven. Vaak kan men de



veronderstellingen van de beleidsmakers dan uit de beleidsomschrijving opmaken. De beleidstheorie is niet noodzakelijker wijs een theorie met de hoofdletter “T”. Beleidsmakers hoeven hun veronderstellingen niet per se op wetenschappelijke theorieën te baseren. De beleidstheorie wordt door van Heffen ook wel omschreven als “handelingstheorie van een beleidsactor” (Heffen, 2003).

In het “Ex-ante evaluatieonderzoek naar de pilot Pastiel” van K.M.B. Anema (Anema, 2013) zijn vier beleidsaannames geformuleerd aan de hand van interviews met beleidsmedewerkers en leidinggevenden en beleidsdocumenten. Deze beleidsaannamen beslaan de finale beleidstheorie, met andere woorden: het zijn ideeën over hoe de pilot ervoor moet zorgen dat meer bijstandsgerechtigden werk vinden bij een reguliere werkgever. Deze vier beleidsaannamen met hun randvoorwaarden zijn hieronder weergegeven.



1 Bron: Onderzoeksrapportage K.M.B. Anema 28 Februari 2013

Deze beleidsaannamen geformuleerd door Anema kunnen gebruikt worden in het huidige onderzoek om te achterhalen of de verschillende veronderstellingen ook de gewenste effecten bewerkstelligen. Met name de vierde aanname: dat een nieuwe werkwijze en een grotere handelingsvrijheid leidt tot efficiënte en bekwame dienstverlening, is van belang voor het werknemertevredenheid onderzoek. Dit aangezien er in de startnotitie verondersteld wordt dat een grotere werktevredenheid nog vooraf gaat aan de efficiënte en bekwame dienstverlening. De nieuwe werkwijze en grotere handelingsvrijheid leiden tot een hogere werktevredenheid wat dan weer leidt tot efficiënte en bekwame dienstverlening.



Een grotere handelingsvrijheid houdt voor de professionals, de werknemers van Pastiel, in dat zij meer activiteiten zelf moeten doen en er aansturing op output plaatsvindt. Op deze manier wordt ondernemerschap gestimuleerd en zijn professionals minder tijd kwijt aan administratieve werkzaamheden. Verder krijgen de medewerkers een budget toegewezen hetgeen zij naar eigen inzicht mogen inzetten om (praktische) belemmeringen bij de cliënt weg te nemen. Deze methode zou ervoor kunnen zorgen dat de professional zijn verantwoordelijkheid neemt, grotere leerbaarheid/motivatie heeft en zijn of haar capaciteiten ten volle benut (Anema, 2013). Randvoorwaarden voor de hierboven genoemde finale relatie zijn volgens Anema: de aanwezigheid van professionaliteit en samenwerking in het netwerk.

Professionaliteit

Wanneer de handelingsvrijheid vergroot wordt betekent dit dat kenmerken als expertise, de mate van morele zelfsturing en samenwerking een invloed hebben op de professionaliteit. Er is sprake van interne en externe professionalisering (Evetts, 2003; Hupkes, 2010). Bij interne professionalisering is sprake wanneer de medewerkers zelf streven naar kwaliteitsverbetering, betrokken zijn en vakmanschap willen leveren. Deze variant is duurzamer dan externe professionalisering waarbij de professionaliteit van buitenaf wordt opgelegd met als doel het realiseren van kostenbesparing en verbetering van klantgerichtheid.

Anema (Anema, 2013) noemt in zijn rapport verschillende aandachtspunten bij een vergroting van de handelingsvrijheid. Zo kan een sterke outputgerichte aansturing leiden tot selectiviteit van de professional om zich op de gemakkelijkste klanten te richten. Daarnaast geeft Anema aan dat het vermogen om te schakelen tussen de verschillende begeleidingsstijlen, directief en coachend, niet iedereen even gemakkelijk af gaat. Verder zou de vergrote handelingsvrijheid waarbij geconcentreerd wordt op outputgegevens ervoor zorgen dat de grens tussen publiek en privaat vervaagt. De bijstandgerechtigde vraagt een uitkering aan en is een klant van de re-integratieprofessional. Echter tegelijkertijd heeft de bijstandgerechtigde ook bepaalde plichten. De professional heeft dus zowel een marktgerichte als een moraliserende functie.

Samenwerken in het netwerk

Samenwerken in het netwerk is belangrijk voor professionals om goed te kunnen werken. Ten eerste aangezien een grotere handelingsvrijheid vaak inhoudt dat er sprake is van een teamstructuur waarbij elk lid eigen specifieke kennis en vaardigheden heeft. Ten tweede behoeft vraaggerichte re-integratie om rechtstreekse samenwerking met de werkgevers (Anema, 2013). Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn de vorm van relaties die onderhouden worden in het netwerk en de wijze van aansturing van de professionals.

Relaties kunnen verschillende vormen aannemen, de twee hoofdcategorieën genoemd door Granovetter (Granovetter, 1973) zijn: functionele en extrafunctionele relaties. Met functionele relaties worden relaties bedoeld die direct invloed hebben op het realiseren van doelstellingen. Extrafunctionele relaties hebben niet direct meerwaarde maar kunnen in de toekomst wel interessante partners zijn. Bij een sterke outputaansturing bestaat de kans dat er vooral geconcentreerd wordt op functionele relaties terwijl extrafunctionele relaties van belang zijn voor de duurzaamheid van een netwerk.

Het volgende aandachtspunt betreft de methode van aansturing. De grotere handelingsvrijheid van een professional vraagt om een andere methode van aansturing dan de gebruikelijke hiërarchische



managementmethode. In plaats daarvan dient aansturing door middel van coaching, overleg en onderhandeling plaats te vinden, aangezien anders de machtsparadox kan zorgen voor aantasting van relaties. Ondanks dat de hiërarchische managementmethode op de korte termijn wel winst kan opleveren (Hardin, 2004).

Deelconclusie

Uit bovenstaande literatuur komt naar voren dat er verschillende punten van belang zijn voor de beleidsaannahme om tot de gewenste resultaten te kunnen leiden. Zo kan de professional pas optimaal tot zijn recht komen wanneer er sprake is van een grote handelingsvrijheid, een goede professionaliteit en beroepseer en een duurzame wijze van onderhouding van het netwerk. Tijdens het masteronderzoek zal er gekeken worden of bovengenoemde factoren inderdaad de veronderstelde invloed hebben en wat de invloed hiervan op de werktevredenheid van de werknemers is. Aangezien een verhoogde werktevredenheid wordt beoogd door een grotere handelingsvrijheid te geven aan professionals spelen deze factoren een rol in de uiteindelijke werktevredenheid van de werknemers. Wanneer aan deze punten niet voldaan wordt kan niet worden verwacht dat de handelingsvrijheid vergroot is en de werknemertevredenheid toeneemt. In de volgende paragraaf zal ingegaan worden op wat er in de literatuur onder werktevredenheid verstaan wordt.

2.2.4 Werktevredenheid

Werktevredenheid is een begrip dat op meerdere manieren op te vatten is en wat voor verschillende mensen verschillende betekenissen kan hebben. Zo kunnen mensen tevreden zijn met een situatie waarmee anderen niet tevreden zijn. Bij bepaling van de werktevredenheid spelen veel verschillende factoren een rol, zoals financiële, persoonlijke en psychische. Hieronder zal een korte opsomming van de verschillende factoren van werktevredenheid gegeven worden.

Werktevredenheid wordt door Locke (Locke, 1976) omschreven als positief emotionele staat die een werknemer ervaart nadat hij zijn werk en omgeving geëvalueerd heeft. Werktevredenheid bestaat de volgende dimensies van werk (Ham, 2006):

- de fysieke werkomstandigheden
- het combineren van werk en privé
- de financiële dimensie
- de samenwerking
- de mogelijkheid tot ontplooiing van andere kwaliteiten
- steun en waardering van derden
- diensten
- inhoud van het werk
- niet materiële aspecten

De werkomgeving bestaat uit persoonskenmerken, werkkenmerken en organisatiekenmerken. Onder persoonskenmerken vallen: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, dienstjaren bij werkgever en dienstjaren. Werkkenmerken zijn: taakbetekenis, autonomie, variatie in vaardigheden. Dit onderzoek concentreert zich voornamelijk op werkkenmerken, aangezien de relatie tussen werkkenmerken en werktevredenheid veelvuldig bevestigd is (Wit, 2012; Naumann, 1993).



Er zijn verschillende psychologische factoren die een rol spelen bij de werktevredenheid (P&O Actueel, 2011):

- Verminderen dagelijkse irritaties: hoewel dagelijkse irritaties snel gebagatelliseerd worden, wordt werktevredenheid in grote mate beïnvloed door dagelijkse irritaties. Het wegnemen van kleine onbenulligheden leidt al snel tot grotere werktevredenheid. Wat de irritaties zijn is persoonsafhankelijk.
- Het idee hebben dat men genoeg betaald krijgt: de beloning moet in verhouding staan tot de verrichtte arbeid, of althans de perceptie hiervan dient in balans te zijn. Men moet het idee hebben dat anderen die evenveel doen ook evenveel betaald krijgen.
- Medewerkers zijn meer tevreden wanneer ze het idee hebben iets bij te dragen, iets te presteren. Voornamelijk in grote organisaties voelen veel werknemers zich een klein radertje in het grote mechaniek van de organisatie.
- Er moet feedback gegeven worden op de prestaties van de werknemer. Zonder feedback kan de werknemer zich niet verbeteren. Positieve feedback is bevorderlijk voor de werktevredenheid.
- Wanneer werk complex is en veel variëteit biedt geeft dit werknemers een uitdaging wat leidt tot een hogere werktevredenheid.
- Controle van de werknemer op eigen werk is van groot belang. Wanneer werknemers weinig controle hebben vergroot dit de kans op stress en ontevredenheid.
- Managers kunnen een grote rol spelen in de verhoging van de werktevredenheid van werknemers. Wanneer werknemers het gevoel hebben waardering te ontvangen vanuit de organisatie waar ze werken zijn zij meer tevreden.
- Privéproblemen kunnen hun invloed uitoefenen op de werktevredenheid van werknemers. Een afstand tussen werk en privé creëren zou dat dus kunnen voorkomen.
- Vaak hebben werknemers in de eerste zes maanden van hun baan een euforisch gevoel van tevredenheid. Na die zes maanden zakt dit gevoel af. Slechte ervaringen bij vorige werkgevers zorgt voor een extatischer gevoel bij de volgende werkgever.
- Sommige mensen zijn sneller tevreden dan andere mensen. Oudere mensen hebben vaak een hogere werktevredenheid. Dit kan komen doordat zij door ervaring passende arbeid hebben gevonden.

Deelconclusie

Tevreden zijn met werk heeft niet voor iedereen dezelfde betekenis. Sommigen zullen zich meer richten op de materiële kanten van het werk terwijl anderen de immateriële kanten belangrijker vinden. Zoals bijvoorbeeld of de persoon wel genoeg waardering ontvangt en of er sprake is van wederzijds respect. Het is belangrijk dat deze variatie in opvatting van werktevredenheid bekend is bij de onderzoeker. Onderzoeken van werktevredenheid zijn door deze veelvoud aan onafhankelijke variabelen dan ook complex.

2.3 Vraagstelling

Pastiel is een project dat nog maar kort bestaat. Het is een pilotproject en ligt politiek gezien onder een vergrootglas. Wanneer Pastiel een succes blijkt te zijn kan het tot voorbeeld dienen voor andere gemeenten. Pastiel is dus een voorloper, een vernieuwend project. Aangezien nog niet bewezen is dat Pastiel de uitkomsten bewerkstelligt welke het project beoogd te bereiken staan er verschillende evaluaties in de planning.



Er zijn verschillende onderdelen van sociaal beleid die men kan evalueren. Zo kan men een behoeftebeoordeling uitvoeren, een beoordeling van de programmatheorie, een procesevaluatie, een impact evaluatie en een effectiviteitevaluatie (Rossi, Lipsey, & Freeman, 2004).

- Een behoeftebeoordeling gaat na welke behoeften er zijn voor een sociaal programma, wat de sociale condities zijn waarop het programma ingrijpt.
- Een beoordeling van de programmatheorie houdt in dat gekeken wordt waar de programmatheorie op gebaseerd is. De programmatheorie is een soort blauwdruk van het programma, over hoe het hoort te werken. Wanneer deze theorie niet klopt, werkt het programma logischerwijs ook niet.
- Een procesevaluatie beoordeelt de betrouwbaarheid en effectiviteit van de implementatie van een programma, activiteiten en ondernemingen van het programma worden dan geëvalueerd. Deze vorm van evalueren komt het meest voor.
- Impactevaluatie houdt in dat er gekeken wordt of het sociale programma de bedoelde verbeteringen in sociale condities teweeg brengt en of de veranderingen onbedoelde bijeffecten hebben.
- Effectiviteitbeoordeling gaat na hoe de relatie is tussen de kosten voor een programma en de effectiviteit. Soms zijn de uitkomsten van een programma heel positief, maar zijn de kosten te hoog waardoor het programma niet gecontinueerd kan worden.

Vanuit Pastiel is op dit moment vraag naar verschillende procesevaluaties. Zo is er het plan om een klant tevredenheidonderzoek te doen. Dit onderzoek zal nagaan of de contacten die Pastiel onderhoudt met werkgevers soepel verlopen en of de samenwerking resulteert in de verwachte successen. Daarnaast werd er in de startnotitie vermeld dat het de bedoeling is dat er regelmatig onderzocht wordt wat de werknemers van Pastiel zelf vinden van de werking van de organisatie. Onder andere of de verwachtingen die zij hadden in het begin overeenkomen met de situatie nu en of ze tevreden zijn met hoe hun feedback op de organisatie verwerkt wordt. Aangezien dit tot dusver nog niet gedaan is en het project nog maar net loopt, spreekt Pastiel hierbij over een nulmeting. Het is een nulmeting omdat het de tevredenheid van de werknemers aangeeft in het begin van het project en het is de bedoeling dat deze evaluatie meerdere malen herhaald zal worden.

Dit masteronderzoek zal het eerste werknemertevredenheidevaluatie van Pastiel zijn. Middels dit onderzoek zal onderzocht worden of Pastiel in de praktijk werkt zoals op papier verwacht werd. De werknemers van Pastiel hebben als geen ander ervaring met de praktijk van het beleid, zij zijn de uitvoerders van het beleid. De mening en feedback van de werknemers over Pastiel is van cruciaal belang voor verdere verfijning en optimalisering van het proces binnen Pastiel. Door middel van interviews wordt de mening van de medewerkers in kaart gebracht en zal er een beeld ontstaan van de werktevredenheid van de medewerkers en van welke aspecten deze tevredenheid afhankelijk is.

In de startnotitie van Pastiel worden verschillende doelen en prestatieindicatoren genoemd met betrekking werknemers en de procesgang:

- Toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat; om te onderzoeken of de nieuwe aanpak leidt tot een grotere handelingsruimte en vergroot gevoel van verantwoordelijkheid onder het personeel.



- Toename van de werktevredenheid onder pilotmedewerkers; onderzoeken of de mate van tevredenheid over de werkzaamheden, het resultaat en dergelijke positiever is dan de huidige aanpak (Werk Vermogen!, 2012).

De onderzoeksvraag voor dit masteronderzoek is dan ook: *“Resulteert de nieuwe aanpak van Pastiel volgens de werknemers in een toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat en neemt de werktevredenheid toe?”*

De deelvragen van dit onderzoek zijn afgeleid uit de startnotitie en zijn:

- Leidt de nieuwe aanpak van Pastiel tot een grotere handelingsruimte van de werknemers?
- Leidt de nieuwe aanpak tot een vergroot gevoel van eigen verantwoordelijkheid onder het personeel?
- Is de mate van tevredenheid over de werkzaamheden, het resultaat etc. positiever dan met de oude aanpak?



3. Onderzoeksopzet

3.1 Hypothesen en variabelen specificatie

De hoofdvraag van dit onderzoek is in feite de hoofdverwachting binnen Pastiel. Men verwacht dat door de nieuwe aanpak van Pastiel de werknemers een toename in het gevoel van eigen invloed op het resultaat ervaren en meer tevreden zijn. Dit zou kunnen leiden tot een efficiëntere dienstverlening, zoals we hebben kunnen afleiden uit de beleidstheorie. Er zijn verwachtingen te formuleren die overeenkomen met de deelvragen:

- De nieuwe aanpak leidt tot een grotere handelingsruimte voor de professional.
- De nieuwe aanpak leidt tot een vergroot gevoel van eigen verantwoordelijkheid van de professional.
- De nieuwe aanpak vergroot de mate van tevredenheid over de werkzaamheden, het resultaat etc. in vergelijking met de oude methode.

Met de nieuwe aanpak wordt het samenwerkingsverband –Pastiel– tussen de gemeenten en Empatec bedoeld waarbij Pastiel een werkgeversbenadering hanteert. Er vindt aansturing op output plaats en de werknemers krijgen veel vrijheid voor het vormgeven van hun functie.

Om te onderzoeken of bovenstaande veronderstellingen juist zijn is het belangrijk om eerst te definiëren wanneer er voldaan wordt aan een hypothese en wanneer niet. Wat is nu een grotere handelingsruimte en wanneer zeggen we dat die toegenomen is of niet. Wat wordt verstaan onder eigen verantwoordelijkheid en hoe kan tevredenheid gemeten worden.

Volgens cultuurpsycholoog Jos van der Lans is het zaak dat het bedrijfsleven ontregeld wordt (Lans, 2008). Van der Lans ziet handelingsruimte als het ontbreken van de registratiedwang, waarmee bijvoorbeeld het bijwerken van administratieve systemen bedoeld wordt.

Zoals in de theoretische verkenning te lezen was is het begrip tevredenheid met werk, werktevredenheid of arbeidssatisfactie niet eenduidig uiteen te zetten of te meten. De VBBA vragenlijst zal als leidraad dienen bij het onderzoeken of de werktevredenheid onder de professionals is toegenomen. Werktevredenheid is een subjectief gegeven, de medewerker geeft zijn eigen mening of de werktevredenheid naar eigen gevoel is toe- of afgenomen. Het is dus niet noodzakelijk hier normatieve kaders voor te ontwerpen.

3.2 Onderzoeksmethode

3.2.1 Methoden om werktevredenheid te onderzoeken

Volgens de Wit kan de houding of attitude van een werknemer betreffende zijn werk geïndiceerd/gemeten worden aan de hand van situationele facetten van werk, zoals taakkenmerken, loon en werkomstandigheden (Wit, 2012). Een attitude bestaat uit vier kenmerken: intensiteit, richting, prominentie en differentiatie. Met intensiteit wordt de sterkte van het gevoel bij het werk bedoeld. De attitude geeft de richting van dit gevoel aan; neutraal, positief of negatief. Prominentie geeft het belang van deze houding aan. Differentiatie is de mate waarin de attitude ondersteund wordt door overtuigingen, waarden en andere attitudes.

Het begrip werktevredenheid kan op verschillende manieren benaderd worden. Net zoals dat werktevredenheid per individu een verschillende betekenis kan hebben, zo kan het ook op



verschillende manieren onderzocht worden. Werktevreedenheid kan benaderd worden als allesomvattende houding ten opzichte van het werk, de global approach, maar ook als houding ten opzichte van de verschillende aspecten van het werk, de facet approach (FNV Bondgenoten, 2012). Hoewel het niet universeel geaccepteerd wordt dat de algemene houding ten opzichte van het werk een combinatie is van houdingen ten opzichte van specifieke aspecten van het werk, bestaat er wel veel empirische onderbouwing voor deze stelling (Aldag & Brief, 1978; Quinn & Mangione, 1973; Spector, 1985; Wanous & Lawler, 1972). De algemene werktevreedenheid zou dus onderzocht kunnen worden aan de hand van de houding van de werkende betreffende verschillende subdomeinen van werk.

Tevredenheid met eigen werk wordt ook wel arbeidssatisfactie genoemd. Vooral binnen de psychologie is hier veel onderzoek naar gedaan. Er zijn verschillende gevalideerde vragenlijsten die arbeidssatisfactie onderzoeken door middel van het 'meten' van de tevredenheid van de participant met de verschillende aspecten van werk. Twee hiervan zijn:

- de Warr-Cook-Wall vragenlijst (Warr, Cook, & Wall, 1979)
- de Minnesota Satisfaction Questionnaire

De Minnesota Satisfaction Questionnaire meet arbeidssatisfactie op 20 punten middels een vijf puntsschaal. De vijf antwoordmogelijkheden zijn: zeer tevreden, tevreden, "N"(neutraal, niet ontevreden of tevreden), niet tevreden, zeer ontevreden (Vocational Psychology Research).

De 20 onderwerpen zijn:

- mogelijkheden benutting
- prestatie
- activiteit
- vordering
- autoriteit
- bedrijfsbeleid
- compensatie
- collega's
- creativiteit
- onafhankelijkheid
- veiligheid
- sociale service
- sociale status
- morele waarden
- herkenning
- verantwoordelijkheid
- supervisie: menselijke relaties
- supervisie: technisch
- afwisseling
- werkomstandigheden

In Nederland worden de VBBA (Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid) en de Maastrichtse Arbeidssatisfactie Schaal veel gebruikt om arbeidssatisfactie te onderzoeken (Ham,



2006). De VBBA vragenlijst dient als basis voor dit masteronderzoek en zal hieronder verder uiteengezet worden.

3.2.2 Interviewen

Om tot beantwoording van de hoofdvraag van dit masteronderzoek te komen, *“Resulteert de nieuwe aanpak van Pastiel volgens de werknemers in een toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat en neemt de werktevredenheid toe?”*, is er gekozen voor een kwalitatieve dataverzamelingmethode, interviewen. Het is mogelijk om interviews af te nemen bij de gehele populatie aangezien het om 26 medewerkers gaat. Het is dus niet nodig om vragenlijsten te verspreiden en af te wachten wat de respons is e.d. Door middel van interviews is het mogelijk om diepgang in het onderzoek te krijgen door het verzamelen van interpretaties van de participanten (Boeije, Hart, & Hox, Onderzoeksmethoden, 2009).

De interviews worden afgenomen aan de hand van een topiclijst. Dit geeft de interviews een semigestructureerd karakter. Aan de hand van een literatuuronderzoek zullen er relevante topics opgesteld worden, maar daarnaast is er de ruimte om nieuwe bevindingen uit de praktijk naar boven te laten komen en te bespreken. Die ruimte is nodig om de bevindingen van het onderzoek perfect op de praktijk te laten aansluiten. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat een variabele die niet uit het literatuuronderzoek naar voren kwam, wel een belangrijke invloed uitoefent op de werktevredenheid van de werknemers bij Pastiel. Pastiel is een unieke opzet dus het is waarschijnlijk dat de literatuur niet naadloos op deze specifieke situatie aansluit. Indien er gebruik gemaakt zou worden van vragenlijsten zou de ruimte ontbreken voor nieuwe onderwerpen om aan het licht te komen. Gezien de korte periode waarbinnen dit onderzoek uitgevoerd moet worden is interviewen de beste methode om er zeker van te zijn dat er een duidelijk beeld ontstaat over de werktevredenheid van de werknemers en waarvan dit afhankelijk is.

Interviewen is een kwalitatieve methode van onderzoek doen waarbij de mening en interpretatie van de participant centraal staat. In plaats van te streven naar generaliseerbaarheid en het reduceren naar eenheden en variabelen wordt binnen deze methode reductie vermeden. Dit is van belang voor een juiste weergave van de tevredenheid van de werknemers van Pastiel aangezien de werkelijkheid in praktijk vaak complex is. De werktevredenheid van een individu is afhankelijk van verschillende factoren, zoals besproken in het hoofdstuk theoretische verkenning. Daarnaast verschillen individuen van elkaar. Werktevredenheid is een interpretatie van de participant betreffende zijn werk. Wanneer er binnen de onderzoeksopzet geen ruimte is voor de individuele zienswijzen zouden de bevindingen geen hout snijden.

3.2.3 Topiclijst

De topiclijst is opgesteld aan de hand van eisen vanuit Pastiel, werkgebieden afgeleid van de VBBA vragenlijst (Veldhoven, Meijman, Broersen, & Fortuin, 2002) en algemene logische wijze van opstelling van een topiclijst afgeleid uit de boeken: *“Onderzoeksmethoden”* onder redactie van Boeije, 't Hart en Hox (Boeije, Hart, & Hox, Onderzoeksmethoden, 2009) en *“Analyseren in Kwalitatief onderzoek. Denken en doen”* van Hennie Boeije (Boeije, Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen, 2008).

Achtergrondgegevens

Het interview begint met het bespreken van achtergrondgegevens van de participant. Voor het opstellen van vragenlijsten is er door Boeije, 't Hart en Hox een richtlijn opgesteld voor de volgorde



van vragen. Zo zou er begonnen moeten worden met aantrekkelijke en gemakkelijke vragen daarnaast moet de volgorde logisch zijn en moet de opzet van algemene vragen naar meer concrete vragen lopen (Boeije, Hart, & Hox, Onderzoeksmethoden, 2009). Hoewel er binnen dit onderzoek geen gebruik wordt gemaakt van vragenlijsten is het toch nuttig om deze richtlijnen ook in de topiclijst te gebruiken. Er wordt dus begonnen met het bespreken van de achtergrondgegevens om het gesprek op gang te brengen. Op die manier kunnen participant en interviewer aan elkaar wennen en ontstaat er een gemakkelijke sfeer waarin de participant eerder geneigd is open te zijn.

Daarnaast spelen de achtergrondgegevens vermoedelijk een rol in de tevredenheid van de werknemers. De medewerkers van Pastiel zijn afkomstig uit de gelederen van één van de 13 gemeenten of Empatec. Aangezien Pastiel een geheel andere opzet heeft, bijvoorbeeld de kortere lijnen en minder bureaucratie, dan de meeste gemeenten, zullen ex-ambtenaren wellicht een groter verschil ervaren in werktevredenheid dan Empatec werknemers.

Topics

De VBBA meet de werknemertevredenheid op 27 topics, enkelen hiervan zijn: geestelijke belasting, leermogelijkheden, inspraak en herstelbehoefte. Per topic zijn er vervolgens verschillende vragen, variërend van vier tot 14 per topic. De antwoordmogelijkheden per vraag zijn: altijd, vaak, soms en nooit. Op deze manier is het mogelijk een gedetailleerd beeld te krijgen van hoe de persoonlijke werksituatie beoordeeld wordt en waarop dit gestoeld is (Veldhoven, Meijman, Broersen, & Fortuin, 2002). Uit de VBBA worden de verschillende aspecten waarvan werktevredenheid afhankelijk is afgeleid en gebruikt voor opstelling van de topiclijst. Deze topics worden in de interviews gebruikt om richting te geven aan het gesprek en zijn tevens codes aan de hand waarvan de data geanalyseerd zal worden.

Vanuit Pastiel is er vraag naar een reproduceerbare methode van onderzoek doen. Er werd expliciet gevraagd om het geven van waarderingscijfers met het oog op het verkort kunnen weergeven van een lijn in, hopelijk, positieve richting. Dus dat werknemers hun werk positiever gaan beoordelen, of niet, gedurende de pilot. De participanten zullen per topic een waarderingscijfer geven en uitleggen waarom ze gekozen hebben voor dat cijfer. Daarnaast zullen ze per topic een waarderingscijfer geven van hun verwachte tevredenheid. Dus welk beeld ze er van te voren hadden over hun tevredenheid betreffende bijvoorbeeld de werkplek of de zelfstandigheid van de functie. Deze waarderingscijfers worden verder niet gebruikt in het onderzoek, maar dienen vooral om verschil tussen verwachting en huidige tevredenheid aan het licht te brengen en het gesprek richting te geven. Wanneer er een verschil is tussen beide waarderingscijfers wordt de participant om uitleg gevraagd. Waarom valt de tevredenheid mee of tegen? Wat zorgt er nu voor dat men nog meer tevreden is dan verwacht? Op die manier is te achterhalen welke aspecten van het werk in meer of mindere mate positief worden beoordeeld en waarom dit het geval is. De topiclijst die gebruikt is tijdens de interviews staat in de bijlagen.

Deelvragen

Aan het eind van de interviews worden er drie algemene vragen gesteld. Dit zijn de drie deelvragen van het onderzoek. Het is niet de bedoeling dat de participant de antwoorden op de deelvragen compleet geeft, immers de deelvragen zijn grotendeels af te leiden uit voorgaande topiclijst methode. Echter toch is het zinvol om de deelvragen aan de participant voor te leggen aangezien de specifieke omschrijving zoals genoemd in de startnotitie in de topiclijst ontbreekt. Om het



overzichtelijk te houden is ervoor gekozen om de VBBA en de specifieke deelvragen van elkaar gescheiden te houden. Aan het eind van de interviews zal gevraagd worden naar de mening van de participant betreffende de handelingsvrijheid, eigen verantwoordelijkheid en tevredenheid. Naar alle waarschijnlijkheid zullen hier punten naar voren komen die tijdens de topicbespreking ook genoemd zijn. Echter de enkele punten die hier naar voren zullen komen zijn dus specifiek verantwoordelijk voor beantwoording van de vraag, terwijl andere topics dat niet zijn volgens de participant. Dus op de vraag of de handelingsvrijheid vergroot is, zou een participant kunnen antwoorden dat dit inderdaad het geval is aangezien de aansturing meer op gelijk niveau plaatsvindt en de medewerker veel inspraak heeft o.i.d. Dit zou dan kunnen betekenen dat zaken als collegiaal contact en afwisseling minder invloed uitoefenen op de tevredenheid met de handelingsvrijheid.

3.3 Populatie

Alle 26 werknemers van Pastiel worden geïnterviewd. Dit betekent dat de gehele populatie in het onderzoek opgenomen is. Binnen een tijdspanne van drie weken, 13 t/m 30 mei, worden alle interviews afgenomen. Hiervoor zal er naar de verschillende locaties gereisd worden. De interviews worden opgenomen ter ondersteuning van de, tijdens de gesprekken, gemaakte notities. Deze gegevens zijn de basis van de uit te werken analyse.

3.4 Analyse

De werkgebieden afgeleid uit de VBBA dienen als topics tijdens de interviews en geven vorm aan het gesprek. Men zou dus kunnen stellen dat de topics al codes zijn. Toch kan het voorkomen dat er onderwerpen aan bod komen tijdens de interviews die niet in de topiclijst genoemd worden en die dus nog geen code hebben. Deze onderwerpen zijn echter wel van belang om mee te nemen in het onderzoek, we spreken hier dan van 'open coderen' (Boeije, Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen, 2008). Dit houdt in dat de verzamelde data, nadat deze gedigitaliseerd is, zorgvuldig doorgenomen wordt en in fragmenten wordt ingedeeld. De fragmenten worden gelabeld en onderling vergeleken. Indien verschillende fragmenten qua inhoud heel erg overeen komen, worden ze samengevoegd. Wanneer een fragment niet in te delen is bij een bestaande code, wordt er een nieuwe code gemaakt. Dit gebeurt al vanaf het eerste interview.

Tijdens de gehele interview periode zal er sprake zijn van 'axiaal coderen' (Boeije, Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen, 2008). Codes die tijdens het ene interview besproken worden komen misschien in een ander interview niet ter sprake. Door constant te vergelijken tussen de bestaande codes en de interviews is het mogelijk om clusters van codes te onderscheiden en hoofd- en subcodes te definiëren. Hierdoor wordt duidelijk wat belangrijke en minder belangrijke elementen zijn. Daarnaast worden de gegevens gereduceerd tot een aantal codes en blijft het onderzoek daardoor overzichtelijk. Belangrijke codes worden hoofdcodes en subcodes kunnen verdwijnen gedurende de data verzamelingperiode. Op die manier kunnen de begrippen hiërarchisch geordend worden en ontstaat een codeboom, welke in de bijlagen is toegevoegd. Op die manier wordt duidelijk welke aspecten van het werken bij Pastiel in meer of mindere mate van invloed zijn op de werktevredenheid van de medewerkers. Hieruit kunnen ook eventuele verbeterpunten afgeleid worden.



4. Resultaten

4.1 Overzicht van de gegeven waarderingscijfers

Zoals in de methodologische verantwoording uiteengezet is, dienen de tijdens de interviews gegeven waarderingscijfers om de werktevredenheid schematisch en overzichtelijk in kaart te brengen. Per topic is er een gemiddeld waarderingscijfer berekend voor de verwachte tevredenheid en de huidige tevredenheid. Het waarderingscijfer kon variëren van één tot en met vijf. Waarbij één staat voor zeer ontevreden en vijf staat voor zeer tevreden. Een overzicht van de gemiddelde waarderingscijfer per topic staat hieronder in de tabel.

Onderwerp	Verwachte tevredenheid	Relatie	Huidige tevredenheid
Werkplek	3,6	>	3,4
Organisatie in het algemeen	3,8	-	3,8
Relatie met collega's	3,8	<	4,5
Contactmogelijkheden	3,9	>	3,5
Communicatie	3,7	>	3,3
Informatie	3,6	<	3,7
Relatie met de leiding	4	<	4,5
Aansturing	4	<	4,2
Werk/taak algemeen	4	<	4,3
Werktempo en hoeveelheid	3,6	-	3,6
Geestelijke en emotionele belasting	3,7	-	3,7
Lichamelijke belasting	4,4	-	4,4
Afwisseling	4,3	<	4,8
Leermogelijkheden	3,7	<	4
Zelfstandigheid	4,5	-	4,5
Inpraak	4	<	4,3
Betrokkenheid binnen organisatie	3,8	>	3,7
Plezier in het werk	4,3	<	4,5
Beloning (waardering en loon)	3,6	<	3,8

Uit de tabel is af te lezen dat er voor tien topics geldt dat de verwachting die men van tevoren had over de tevredenheid overtroffen wordt in de realiteit. Voor vier onderwerpen geldt dat de huidige tevredenheid minder goed uitpakt dan van tevoren ingeschat. Tot slot geldt voor vijf topics dat tevredenheid die men van tevoren verwacht had, ook overeenkomt met de huidige tevredenheid.

Het positiefst beoordeeld worden de onderwerpen; afwisseling in het werk, relatie met collega's, relatie met de leiding, zelfstandigheid en plezier in het werk. Het minst tevreden zijn de medewerkers met de communicatie, werkplek en de contactmogelijkheden. Nu moet hierbij worden opgemerkt dat deze cijfers een eendimensionaal beeld geven van de tevredenheid, terwijl hier geen sprake van is. Zo was er bijvoorbeeld met name in Franeker sprake van ontevredenheid met de werkplek, de positieve cijfers die door werknemers van bijvoorbeeld Sneek worden gegeven vallen hierdoor weg, het gemiddelde valt laag uit. De extremen bepalen het gemiddelde. Dit is te ondervangen door juist het gesprek aan te gaan. Hierdoor wordt duidelijk waardoor mensen ervoor kiezen om bepaalde waarderingscijfers te geven. Onderwerpen waar heel divers op wordt gereageerd zijn met name interessant omdat hier blijkbaar veel om te doen is. Een meer inhoudelijke



en kwalitatief diepgaandere weergave van de resultaten zal dan ook in de rest van dit hoofdstuk uiteengezet worden.

4.2 Resultaten gekoppeld aan deelvragen

De beleidstheorie van Pastiel bevat onder andere de hypothese dat een groter gevoel van eigen verantwoordelijkheid en meer handelingsvrijheid leidt tot een hogere mate van werknemertevredenheid wat op zijn beurt weer leidt tot efficiënte en bekwame dienstverlening (Anema, 2013). Uit dit onderzoek is gebleken dat er meer factoren zijn die een grote invloed hebben op de werknemertevredenheid dan alleen de aspecten die in de hypothese geformuleerd zijn. Deze bevindingen zijn gebaseerd op de frequentie en intensiteit waarmee bepaalde topics aan bod kwamen tijdens de interviews.

Uit de interviews komt naar voren dat de werktevredenheid van de medewerkers van Pastiel voor een deel afhangt van de vergrote handelingsvrijheid, maar dat factoren zoals contactmogelijkheden, afwisseling, aansturing, communicatie en informatie eveneens een belangrijke rol spelen. In deze paragraaf zullen de deelvragen beantwoord en aangevuld worden.

4.2.1 Leidt de nieuwe aanpak van Pastiel tot een grotere handelingsruimte van de werknemers?

Tijdens de interviews werd afwisselend gereageerd op deze vraag. Er werd aangegeven dat er ook in het verleden ervaring was met een grote handelingsvrijheid door bijvoorbeeld budgetten en vrijheid van werken. Het merendeel is het er over eens dat het er bij Pastiel wel anders aan toe gaat. Door de lagere caseload hebben werknemers meer vrijheid en ruimte om zich voor de cliënt in te zetten. Daarnaast ervaren de werknemers een laagdrempeligheid binnen de organisatie waardoor ze ook meer de ruimte krijgen om hun bevindingen aan te geven en op die manier de functie verder te verfijnen. Er is meer ruimte voor eigen ideeën, maatwerk en ‘out of the box’ denken en minder bureaucratie. Hoewel dit in veel gevallen geprefereerd wordt, brengt dit in sommige gevallen voor de professional ook moeilijkheden met zich mee. Dit aangezien men soms niet weet hoe creatief men mag zijn en in welk geval er daadwerkelijk wat mee gedaan zal gaan worden. Daarnaast missen sommige professionals de tijd om die vrijheid te benutten omdat ze tegelijkertijd wel hun werk moeten doen en zorgen voor output. Deze opmerkingen zullen verder uitgewerkt worden in paragraaf 4.2.

4.2.2 Leidt de nieuwe aanpak van Pastiel tot een vergroot gevoel van eigen verantwoordelijkheid onder het personeel?

Hier wordt door het merendeel van de werknemers “nee” op geantwoord. Ze geven aan dat ze altijd al erg betrokken waren bij hun werk en zich verantwoordelijk voelen voor hun cliënten en resultaten, dit is niet afhankelijk van de nieuwe wijze waarop Pastiel werkt. Anderszijds werkt het motiverend dat het verschuilen achter bestaande structuren, methoden en dergelijke – “Zo gaan dingen nu eenmaal hier” – niet meer mogelijk is. Het wordt als positief ervaren dat resultaten op de persoon terug te voeren zijn. Dit werkt motiverend.

4.2.3 Is de mate van tevredenheid over de werkzaamheden, het resultaat etc. positiever dan met de oude aanpak?

Deze vraag is eveneens niet eenduidig te beantwoorden. Er zijn werknemers die aangeven dat hun mate van tevredenheid inderdaad gestegen is door bijvoorbeeld het hebben van meer klantcontact,



het persoonlijk en intensiever kunnen begeleiden van cliënten, de output gerichte aansturing en de uitdaging van het opbouwen van een nieuw soort re-integratie proces.

Anderen geven aan dat ze op dit moment nog niet meer tevreden zijn dan op hun vorige werkplek, maar dat ze wel voorzien dat ze dit in de toekomst gaan ervaren. De eigenschappen van een pilot zijn hierbij de veroorzakers van dit gevoel. Het op poten zetten, ontwikkelen en vormgeven van het proces alsmede de eigen functie, is nog in volle gang en er zijn nog legio dingen bij te schaven. Hoewel de medewerkers over het algemeen erg tevreden zijn, zijn het ook ambitieuze en perfectionistische mensen die nog een aantal verbeterpunten binnen de organisatie zien, waardoor hun werktevredenheid zou kunnen stijgen.

4.3 Aanvullende factoren

Zoals hierboven aangegeven zijn de medewerkers van Pastiel over het algemeen tevreden. Er zijn aspecten van het werk die als zeer positief worden ervaren, maar er zijn ook aspecten van het werk die volgens de professionals nog verbetering behoeven. Hieronder zullen de verschillende factoren die bepalend zijn voor de werktevredenheid van medewerkers van Pastiel besproken worden.

4.3.1 Contactmogelijkheden

Met contactmogelijkheden wordt de mogelijkheid bedoelt die de werknemer heeft om contact te hebben met collega's en leidinggevenden. Dit kan variëren van telefoneren en e-mailen tot een praatje bij het bureau van iemand. De contactmogelijkheden binnen de locaties van Pastiel worden door de werknemers als zeer goed ervaren. Binnen de locaties is veel openheid en de mogelijkheid om bij elkaar langs te gaan voor bijvoorbeeld een snelle overdracht van een cliënt. Ook contactmogelijkheden met de leiding, de teamleiders, zijn er voldoende. De medewerkers van Pastiel hebben het gevoel dat ze bij de teamleiding terecht kunnen en ervaren dit als positief.

“Als ik ergens mee zit zal ik het niet nalaten bij haar langs te gaan. Ik kan haar wel vinden”

De contactmogelijkheden met de directrice zijn beperkt. Sommige van de werknemers vinden dit wel jammer, maar snappen het anderzijds ook wel. Anderen missen die contactmogelijkheid niet.

Door de open kantoren en het samen werken in één ruimte ervaren de medewerkers een positieve laagdrempeligheid, toch zijn er ook momenten waarop ze zich willen afzonderen en dit is niet goed mogelijk volgens sommigen binnen de huidige opzet.

De contactmogelijkheden tussen de locaties zijn er wel, middels e-mail, maar dit wordt toch als minder laagdrempelig ervaren. Ook aangezien er niet altijd even snel reactie komt. Dit zal verder behandeld worden onder het kopje communicatie.

4.3.2 Aansturing

Er is binnen Pastiel sprake van een outputgerichte aansturing, hetgeen inhoudt dat de werknemers veel vrijheid krijgen om hun functie vorm te geven. Dit wordt door het merendeel van de professionals als een duidelijk pluspunt van Pastiel ervaren. De werknemers wisten van te voren dat de pilot pionieren zou betekenen en zijn hierop dan ook geselecteerd.

Door de vrijheid om de eigen functie inhoud te geven is er echter soms wat onduidelijkheid over waar de verantwoordelijkheid van de ene werknemer ophoudt en waar de taak van de ander begint. Het zou meer inzichtelijk gemaakt kunnen worden wat het traject van de cliënt door de gelederen



van werknemers van Pastiel is en wat binnen wie zijn verantwoordelijkheid valt, bijvoorbeeld door stroomschema's.

Daarnaast zijn er veel overleggen en discussies terwijl er volgens sommige werknemers soms gewoon een knoop doorgehakt moet worden. Dit terwijl er anderzijds ook aangegeven wordt dat men meer contact en overleg tussen collega's van de andere vestigingen wenselijk vindt. Het probleem lijkt te liggen in de tijd, de tijdsverdeling tussen het 'eigenlijke' werk en overleggen loopt scheef.

4.3.3 Afwisseling en leermogelijkheden

Unaniem zijn de werknemers van Pastiel het er over eens dat er veel afwisseling is in hun werk en dat wordt als heel positief ervaren. Ook worden er veel leermogelijkheden aangeboden waardoor de werknemers zich kunnen blijven ontwikkelen. Sowieso biedt de pilot leermogelijkheden aangezien het om pionierschap gaat, het opzetten van een nieuw systeem en de optimalisering hiervan. Dit biedt uitdaging en de medewerkers vinden dit één van de beste aspecten aan het werken bij Pastiel. Administratief gezien is er bij sommige behoefte aan ondersteuning bij het invullen van de verschillende systemen. Dit hebben de personen in kwestie bij de teamleiding reeds aangegeven en hier zal in de toekomst wat mee gedaan worden.

4.3.4 Inspraak

De medewerkers van Pastiel ervaren, zoals eerder genoemd, een laagdrempeligheid betreffende het contact met de leiding. Door de vele overlegmogelijkheden is het voor de professionals mogelijk om bevindingen uit het veld voor te leggen aan elkaar en aan de teamleiding/directrice, hierdoor kan het proces binnen Pastiel geoptimaliseerd worden. De medewerkers ervaren dit dan ook als zeer prettig. Toch hebben enkelen hun bedenkingen bij het verwerken van de bevindingen uit het veld.

"Er is veel ruimte voor inspraak, er wordt alleen niet altijd wat mee gedaan."

Soms wordt er toch ineens een beslissing genomen die ingaat tegen de bevindingen die aangedragen zijn tijdens overleggen en is het voor de professionals niet duidelijk wat de beweegredenen hiervan waren.

Daarnaast wordt aangegeven dat soms de nadruk wel heel erg op de positieve punten wordt gelegd, waarbij mogelijke verbeterpunten niet gehoord worden en er dus ook niks mee gedaan kan worden.

"Dan wordt er gezegd: Ja maar we moeten nu vooral kijken naar de positieve punten.."

4.3.5 Zelfstandigheid

De zelfstandigheid van de professionals is hoog en dit is duidelijk een positief aspect aan hun werk bij Pastiel. Allen geven aan er tevreden mee te zijn. Toch is er een tweedeling te bespeuren bij Pastiel betreffende de omgang met die vrijheid. Een deel van de medewerkers geeft aan dat zij het beste werken door de hoge mate van zelfstandigheid die zij ervaren. Juist die zelfstandigheid binnen de functie spreekt hen heel erg aan.

"Ik kan goed zelfstandig werken, niemand hoeft mij aan te sturen dat kan ik zelf wel."

Anderen zouden juist graag meer kaders en structuren krijgen waardoor zij weten binnen welke lijnen zij hun functie vorm kunnen en mogen geven.



“Veel vrijheid, maar ik zou het ook wel fijn vinden als er meer kaders gegeven worden. Daar gaan we ook mee bezig.”

4.3.6 Communicatie

Met communicatie wordt onder andere de communicatie tussen collega's bedoelt in de verschillende vormen: e-mail, telefonisch en face-to-face, maar ook communicatie van boven naar beneden: vanuit de leiding naar de werknemers. Hierbij wordt communicatie van de werknemers naar de leiding toe buitengesloten aangezien dat binnen dit onderzoek onder het topic 'inspraak' valt.

Wanneer tijdens de interviews het topic communicatie aan bod kwam, werd er altijd uitgebreid gereageerd. Enkelen vonden dat het prima is zoals het momenteel gaat, de meesten konden echter wel wat verbeterpunten bedenken. Iedereen was het er echter over eens dat het logisch is dat de communicatie nog niet optimaal verloopt aangezien het een pilot is.

“Communicatie is altijd een heet hangijzer binnen een organisatie. Ik weet ook niet of je het ooit helemaal goed kan doen.”

Er zijn verschillende facetten van de interne communicatie die aandacht behoeven. Zo wordt er aangegeven dat de communicatie binnen de locaties goed verloopt maar dat de communicatie tussen de vestigingen en met werkleiders van Empatec soms wat moeilijk gaat. Er moet dan gedacht worden aan het traag reageren op e-mail. Personen die dit ter sprake brachten gaven echter zelf ook aan zich hieraan schuldig te maken wegens drukte en/of parttime werken. Toch zouden zij het graag anders zien zodat de samenwerking verbeterd kan worden.

Verder verloopt de communicatie over bepaalde activiteiten soms niet erg gestroomlijnd en bereikt bepaalde informatie niet iedereen op hetzelfde moment. Zo worden er soms afspraken ingepland in de agenda, terwijl er geen communicatie is met de persoon in kwestie. Bijvoorbeeld de planning van een bezoek of cursus, waardoor de professional soms niet wist waar hij of zij aan toe was. De medewerkers die dit als verbeterpunt zagen geven verder aan hiervoor wel begrip te hebben, aangezien een pilot snel handelen vereist en het een dynamisch proces is. Doordat het een pilot is, is er echter ook de ruimte om dit proces verder te ontwikkelen en te optimaliseren.

4.3.7 Informatie

Met informatie wordt de wijze van informatieverbreiding binnen de gehele organisatie bedoelt. Een duidelijk positief punt wat naar voren kwam betreffende de informatieverbreiding binnen Pastiel zijn de nieuwsbrieven die iedereen ontvangt. Medewerkers geven aan dat zij die informatie op prijs stellen. Sommige van de medewerkers geven aan dat er soms zelfs wat teveel informatie op hen afkomt, terwijl anderen graag nog meer willen weten. Zo kwam voor enkelen de 100^e plaatsing van een cliënt als een donderslag bij heldere hemel, terwijl anderen dezelfde e-mail daarover meerdere keren van verschillende personen ontvingen. Verschillende mensen geven aan dat zij nog meer de focus zouden willen zien op output, dus wekelijks een overzicht met daarin bijgewerkt hoeveel cliënten er geplaatst zijn, per vestiging. Anderen zitten hier juist weer niet op te wachten. Er is geen duidelijke meederheid van het ene of het andere standpunt te onderscheiden. Het is echter wel duidelijk dat dit een discussiepunt is.

Verder geven veel medewerkers aan dat ze soms wat in het duister tasten wat betreft de beweegredenen voor het voeren van bepaald beleid. Zij zouden graag beter inzicht hebben in de redenen waarom voor een bepaalde koers gekozen wordt. Dit zou hen helpen in het beter vorm



geven van hun functie doordat de beleidsvisie soms wat onduidelijk is in de vertaling naar de praktijk. Een voorbeeld wat hierbij genoemd wordt is de spanning tussen het leveren van maatwerk aan de cliënt, de potentieel werknemer, en het leveren van 'gratis handjes' aan de werkleiders van Empatec. Tijdens afname van de interviews was voor sommige werknemers niet duidelijk of hier over afspraken zijn gemaakt en wat die inhouden. De verwachtingen tussen beide partijen werden niet duidelijk genoeg uitgesproken.

Een ander voorbeeld dat genoemd werd is de informatiestroom tussen transitieteam, de beleidsontwerpers, en de uitvoerders van het beleid, de werknemers van Pastiel. Sommige van de medewerkers missen de argumentatie van bepaalde beleidsmatige beslissingen. Daarnaast wordt meer duidelijkheid over de doelstellingen van Pastiel op prijs gesteld, zoals wanneer wordt de pilot doorgezet en wanneer trekt men de stekker eruit? Wanneer doet Pastiel het goed genoeg en wat kan er verbeterd worden? Dit zijn vragen die naar voren komen tijdens de interviews waarover de medewerkers meer duidelijkheid zouden willen hebben.

4.3.8 Werkstap

Binnen Pastiel wordt er gebruik gemaakt van een cliënt volgsysteem genaamd Werkstap. In dit programma kan iedereen bij Pastiel bijhouden welke stappen er ondernomen worden op gebied van diagnose tot uitstroom en welke ontwikkelingen de cliënt doormaakt. Het biedt mogelijkheden tot vacaturemanagement en coaching. In de praktijk blijkt echter dat niet iedereen tevreden is met Werkstap. Zo vinden sommige werknemers het vervelend dat ze deze administratieve taak erbij hebben, zij willen zich liever bezighouden met de cliënt dan met het vullen van de systemen.

Verder ontbreekt er een uniforme richtlijn aan de hand waarvan de professionals Werkstap in kunnen vullen. Sommige kaders zijn overbodig, terwijl andere kaders juist wel van nut zijn voor de volgende coach. Het inzichtelijk maken van informatie over vacatures en potentieel werknemers en hun eigenschappen zou mogelijk moeten zijn door middel van Werkstap. Dit blijkt door veel van de medewerkers van Pastiel echter niet zo ervaren te worden. Hierdoor wordt het koppelen van potentiële werknemers aan banen soms bemoeilijkt.

4.3.9 Werktempo en hoeveelheid

Vooral in de beginperiode van Pastiel was het erg hectisch. Het hele project moest op poten gezet worden, collega's moesten elkaar leren kennen en iedereen moest zijn plek vinden. Na drie maanden tijd heeft nu het proces van instroom vorm gekregen en zijn de medewerkers bekend geraakt met het reilen en zeilen binnen Pastiel.

"Na drie maanden buffelen kunnen we nu eindelijk even ademhalen."

Dit is natuurlijk te verwachten aan het begin van een pilot, geven de medewerkers aan, maar dat het zo hectisch was dat was voor sommigen toch wel even slikken. Het vanaf de grond opbouwen van iets nieuws, vereist veel inspanning en inzet en de medewerkers hebben dit dan ook met veel plezier gedaan. Na alle drukte van de beginperiode, is volgens velen nu een moment van bezinning aangebroken. Doen we het eigenlijk wel zo goed als we gedacht hadden, en hoe kunnen we de interne processen beter stroomlijnen en vormgeven zonder onze uitstroom op dat moment te verminderen. In plaats van de blik naar buiten toe te richten, wat in het begin noodzakelijk was, is het nu tijd om de blik naar binnen te verplaatsen en kritisch te signaleren wat beter kan.



Aangezien Pastiel in veel gevallen een traject is van meerdere maanden voor een cliënt, loopt de uitstroom niet gelijk op met de wekelijkse instroom. Hierdoor verwachten veel professionals nog meer druk in de toekomst. Sommige zijn hier wat huiverig voor aangezien ze niet terug willen naar een enorme caseload. Ze willen genoeg aandacht kunnen blijven geven aan elk van hun cliënten. Wanneer de caseload echter stijgt doordat de instroom doorgaat maar de uitstroom niet evenredig loopt, bestaat het gevaar dat niet alle cliënten meer de begeleiding kunnen krijgen die zij nodig hebben. Of het nu om parttimers of om fulltimers gaat maakt niet uit, veel professionals geven aan na te denken hoe ze dit in de toekomst op kunnen lossen.

4.4 Samenvattend

De onderwerpen die het meest positief werden besproken en waarop het minste aan te merken was zijn; contactmogelijkheden, afwisseling en leermogelijkheden en zelfstandigheid. Dit zijn zeer belangrijke punten voor de beoordeling van de werknemertevredenheid bij Pastiel. De algemene werktevredenheid is namelijk heel hoog. De werknemers voelen zich op hun plek en halen voldoening uit hun werk. Over de punten aansturing, communicatie en informatie zijn er duidelijk nog mogelijkheden om deze nog beter in te vullen waardoor de werktevredenheid zou kunnen stijgen.



5. Conclusie en discussie

5.1 Conclusie

Zoals we hebben gelezen in vorig hoofdstuk leidt een grotere handelingsvrijheid van de professional niet automatisch tot een grotere werktevredenheid. De belangrijkste verbeterpunten die door de werknemers genoemd worden zijn: het aanpassen van de communicatie, de informatievoorziening en aansturing, het bieden van kaders. Hierbij moet wel vermeld worden dat er geen uniformiteit is over deze verbeterpunten en ook niet over op welke manier deze punten verbeterd zouden moeten worden. Het is door de intensiteit en frequentie waarmee deze punten besproken worden echter wel duidelijk dat dit belangrijke, nog verbeterbare, factoren van de werktevredenheid zijn.

Dit kan deels worden verklaard aan de hand van de eerder behandelde beleidstheorie, opgesteld door Anema (2013). Anema stelt vast dat de nieuwe werkwijze en de grotere handelingsvrijheid alleen kan leiden tot efficiënte en bekwaame dienstverlening wanneer aan de randvoorwaarden van professionaliteit en samenwerken in het netwerk is voldaan. In de startnotitie van Pastiel wordt aangegeven dat een grote werktevredenheid samenvalt met een efficiënte en bekwaame dienstverlening. Voor een hogere werktevredenheid zijn professionaliteit en samenwerking in het netwerk dan ook randvoorwaarden. Dit komt eveneens uit de interviews naar voren. Hieronder zal per randvoorwaarde uiteen gezet worden hoe dit de bevindingen van dit onderzoek verklaard.

5.1.1 Professionaliteit

In de beleidstheorie door Anema geformuleerd wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe professionalisering. Interne professionalisering is te prefereren aangezien hierbij de motivatie om de kwaliteit te verbeteren en vakmanschap te leveren uit de medewerkers zelf komt in plaats van het opgelegd te krijgen. Dit onderzoek laat zien dat er binnen Pastiel bij alle medewerkers er sprake is van interne professionalisering. De medewerkers zijn enthousiast, willen verbeteringen aanbrengen in het oude systeem en willen pionieren. Het zijn gedreven professionals die weten wat ze kunnen en die streven naar optimalisering van het re-integratieproces.

Als aandachtspunt bij vergroting van de handelingsvrijheid noemt Anema het vermogen van de professional om te schakelen tussen directieve en coachende begeleidingsstijlen. Bij een output gerichte aansturing vervaagt de grens tussen publiek en privaat. De bijstandgerechtigden zijn klanten, cliënten, maar hebben ook de plicht om aan de re-integratie mee te werken. De professional heeft dus een marktgerichte maar ook moraliserende functie. Er zijn professionals die tegen deze problematiek aanlopen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de moeite die sommige hebben met het genoemde 'spanningsveld' met Empatec: staat de cliënt nu centraal of de werkgever?

Dit veranderen van begeleidingsstijl kan ook de oorzaak zijn van de problemen die sommige werknemers hebben met het vormgeven van hun functie en het nemen van vrijheid. Aangezien veel medewerkers toch vanuit gemeentelijke instellingen bij Pastiel terecht zijn gekomen, is de ommekeer tussen een bureaucratisch systeem en de werkgeversbenadering misschien moeilijk te behappen.

5.1.2 Samenwerken in het netwerk

Samenwerking in het netwerk is van belang voor professionals aangezien bij een grotere handelingsvrijheid vaak sprake is van een teamstructuur waarbij elk lid eigen kennis en vaardigheden bijdraagt aan het geheel. Daarnaast vereist vraaggerichte re-integratie om rechtstreekse samenwerking met de werkgevers, de werkgeversbenadering. Aandachtspunten bij de



samenwerking in het netwerk zijn de wijze van aansturing en de vorm die relaties in het netwerk aannemen.

Voor een grotere handelingsvrijheid van de professional is een hiërarchische managementmethode meestal niet geschikt. Aansturing vindt in plaats daarvan door middel van coaching, overleggen en onderhandelingen plaats. Zoals we in het resultatenhoofdstuk hebben kunnen lezen vinden sommige medewerkers van Pastiel dat er op dit moment teveel overleggen zijn. Soms moet er gewoon een beslissing genomen worden door de leiding. Anderen vinden weer dat de leiding meer uitleg zou kunnen geven over de redenen waarom zij bepaalde beslissingen nemen.

Daarnaast vinden enkele medewerkers het niet nodig dat er beter samengewerkt moet worden tussen de vestigingen, maar vinden veel medewerkers juist dat dit wel moet gebeuren. Het probleem hierbij is echter, zo geven zij aan, het gebrek aan tijd aangezien ze nog wel cliënten willen begeleiden. Er is dus niet een algemene uitspraak over de mening van medewerkers van Pastiel over samenwerken in het netwerk te doen, aangezien de meningen hierover enorm verschillen.

Het kan zijn dat dit voortkomt uit het verschillend belang dat gehecht wordt aan het hebben van extrafunctionele en functionele relaties. Functionele relaties zijn relaties die direct invloed hebben op het realiseren van doelstellingen. Extrafunctionele relaties hebben geen directe invloed maar zijn wel van nut voor de duurzaamheid van het netwerk. Bij een outputgerichte aansturing bestaat de kans dat er geconcentreerd wordt op het hebben van functionele relaties, aangezien die direct invloed hebben op de output. Medewerkers van Pastiel lijken hiermee te worstelen. Ze willen graag tijd en energie steken in de extrafunctionele relaties, zoals bijvoorbeeld het samenwerken met collega's van andere locaties, maar kunnen hier geen tijd voor vinden.

5.1.3 Praktische zaken

De punten aansturing, communicatie en informatie zijn hiermee deels verklaard. Toch zijn er ook nog andere factoren die de werknemertevredenheid ten positieve zouden kunnen beïnvloeden, zoals de omgang met het administratieve programma Werkstap en de voorziene drukte door de voortdurende instroom maar vertraagde uitstroom. Deze punten zijn te scharen onder het kopje praktische zaken aangezien het hierbij gaat punten die een praktische verklaring hebben. Waar sommige medewerkers van Pastiel al gewend zijn om te werken met Werkstap, de medewerkers afkomstig uit de gelederen van Empatec, zijn de medewerkers met gemeentelijke achtergrond dit minder gewend. Door de grote vrijheid die medewerkers krijgen om hun functie vorm te geven, krijgen ze ook vrijheid om hun omgang met administratieve systemen zelf in te vullen. Uit de praktijk echter blijkt dat de diversiteit waarmee dit gedaan wordt in sommige gevallen zorgt voor overgangsproblemen tussen de verschillende coaches en naar betaalde arbeid.

De drukte die werknemers in de toekomst voorzien is te verklaren door de uitstroom van cliënten waar tijd overheen gaat en de continuerende instroom. Medewerkers voorzien een tekort in coaches wanneer zij de administratieve en overleg taken ernaast moeten blijven doen.

5.2 Beantwoording van de hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek was: *“Resulteert de nieuwe aanpak van Pastiel volgens de werknemers in een toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat en neemt de werktevredenheid toe?”*.



We kunnen stellen dat de werktevredenheid van de werknemers van Pastiel inderdaad is toegenomen onder invloed van de nieuwe aanpak. De hoge mate van zelfstandigheid, de goede contactmogelijkheden en de afwisseling in de baan en leermogelijkheden zijn allemaal factoren die deze hoge werktevredenheid beïnvloeden en die in meer of mindere mate verschillen van hun vorige functie. Verbeterpunten zijn er te vinden op het gebied van communicatie, informatie en aansturing. Hoewel medewerkers aangeven dat het te verwachten was dat deze punten nog niet optimaal vorm gegeven zijn, vonden ze de punten het noemen waard aangezien een pilot een voortdurende ontwikkeling is en het hun werktevredenheid bevordert wanneer de ontwikkeling op deze punten nog verder doorgezet wordt.

Het gevoel van eigen invloed op het resultaat is niet per definitie toegenomen onder invloed van de nieuwe aanpak van Pastiel. De werknemers geven aan dat ze altijd al een groot verantwoordelijkheidsgevoel hadden. Een karaktertrek waar ze waarschijnlijk ook op geselecteerd zijn. Door de transparante opzet van Pastiel kunnen ze zich echter niet meer achter regels en bureaucratie verschuilen waardoor men toch nog meer gemotiveerd wordt. Dus hoewel zich verantwoordelijk voelen inherent is aan de medewerkers van Pastiel wordt deze eigenschap wel bevordert door de opzet van de organisatie.

5.2 Discussie

Tijdens dit onderzoek is er gestreefd naar een zo representatief mogelijke weergave van de huidige situatie. Door de gehele populatie, de werknemers van Pastiel, in het onderzoek te betrekken is er een groot draagvlak voor de getrokken conclusies. Helaas konden niet alle 26 werknemers betrokken worden in dit onderzoek, twee personen waren niet bereikbaar voor interviews. Hierdoor komt het totaal op 24 interviews te staan. Door dit aantal is alsnog de representativiteit gewaarborgd.

Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van de kwalitatieve data verzamelingmethode interviewen. Deze methode is nuttig gebleken voor het weergeven van de meningen van de medewerkers van Pastiel. De algemene werktevredenheid binnen Pastiel is hoog, toch zijn er een aantal specifieke verbeterpunten uit de gesprekken naar voren gekomen. Aangezien Pastiel een dusdanig unieke onderneming is was het niet mogelijk of gewenst om binnen de gegeven tijd een andere data verzamelingmethode te gebruiken. Door het afnemen van semigestructureerde interviews was het mogelijk om diverse aandachtspunten die uit de literatuur niet naar voren kwamen toch te verwerken in het onderzoek. Echter er zijn ook beperkingen aan het onderzoek te noemen. Zo had een onderzoek aan het begin van de pilotperiode misschien een beter beeld kunnen geven van een nulmeting. Dit onderzoek is uitgevoerd toen de pilot al drie maanden actief was. Hier is echter voor gekozen aangezien de beginfase enorm hectisch was en men nog niet goed kon beoordelen hoe tevreden men met het werk was.

Het is aan de hand van dit onderzoek niet mogelijk om te generaliseren naar de werktevredenheid van medewerkers in andere re-integratieprojecten. Daarvoor was het een te kleine populatie. Behalve dat is er per organisatie sprake van een specifieke context waarbinnen de medewerkers werkzaam zijn. Daarnaast is er bij Pastiel sprake van een enorm unieke opzet, het samenwerkingsverband tussen de gemeenten, werkgevers en Empatec. Zelfs wanneer er een vergelijking getrokken zou kunnen worden met de werktevredenheid van medewerkers binnen andere re-integratieprojecten zou die vergelijking nooit honderd procent sluiten aangezien de pilot



opzet uniek binnen de regio, dan wel landelijk, is. Een generalisatie te kunnen maken was dan ook niet het doel van dit onderzoek.

5.3 Aanbevelingen

5.3.1 Vervolg onderzoek

Aan de hand van dit onderzoek zullen in de toekomst meer evaluaties van de werktevredenheid opgezet worden. Het valt te verwachten dat de onderzoeksmethode in dit onderzoek verder geoptimaliseerd zal worden. Bijvoorbeeld door het afnemen van interviews met twee onderzoekers, waardoor de verwerking en analyse van de interviews sneller kan verlopen. Maar ook een nog betere afstelling van de topiclijst op de onderwerpen die beoordeeld werden als zeer invloedrijk is mogelijk. Zo kan het onderwerp communicatie bijvoorbeeld onderverdeeld worden in verschillende domeinen; communicatie met collega's, cliënten, werkleiders van Empatec, leidinggevend, de sfeer van communicatie etc. Door aandacht te besteden aan die verschillende domeinen kan nog beter in kaart gebracht worden welke aspecten de werktevredenheid van de werknemers nu in meer en mindere mate beïnvloeden.

5.3.2 Praktijk

Uit dit onderzoek komt naar voren dat werknemers heel tevreden zijn met de zelfstandigheid, afwisseling en leermogelijkheden en de contactmogelijkheden binnen Pastiel. Deze punten behoeven dus weinig tot geen verdere modificatie. De positieve trend van een hoge werktevredenheid kan nog verder doorgezet worden wanneer er gewerkt wordt aan de punten communicatie, informatie en aansturing. Deze drie punten zijn de punten die het meest naar voren komen als nog verbetering behoevend.

Het is echter lastig om kant en klare aanbevelingen te geven aangezien er geen uniformiteit bestaat over de onderwerpen. Zo zijn de meningen verdeeld over of er nu juist meer informatie gegeven moet worden over het reilen en zeilen binnen Pastiel of dat er minder informatie ter beschikking van de werknemers moet komen om op die manier de focus bij het begeleiden van de cliënten te kunnen houden.

Op het gebied van communicatie zijn er eveneens diverse standpunten te onderscheiden. Zo willen enkelen juist meer communicatie tussen de vestigingen waar anderen het nut hiervan niet inzien. De reactiesnelheid via e-mail is soms minder snel dan gewenst. De medewerkers geven aan dat dit geen desinteresse is, maar eerder een gebrek aan tijd. Wat betreft de communicatie over cursussen en geplande bezoeken valt er nog wat te winnen door bijvoorbeeld uitleg te geven bij een agenda verzoek en ook bij annulering een e-mail te sturen. Hierdoor weten de medewerkers waar ze aan toe zijn.

Zoals eerder gezegd is het moeilijk om algemene uitspraken te doen per onderwerp over hoe het in de praktijk nou beter opgezet zou kunnen worden. Doordat men met verschillende mensen te maken heeft, zijn er ook verschillende wensen. Dat er iets op gebied van deze punten ondernomen dient te worden komt echter wel duidelijk naar voren uit dit onderzoek. Het is belangrijk om onderling over verbetering hiervan te discussiëren. Hoewel er uiteindelijk misschien een beslissing genomen wordt die niet door iedereen ondersteund wordt, worden de verwachtingen en argumenten op die manier wel uitgesproken. Iets wat door veel medewerkers op prijs gesteld zou worden.



6. Literatuurlijst

Aldag, R. J., & Brief, A. P. (1978). Examination of alternative models of job satisfaction. *Human Relations*, 31, 91-98.

Anema, K. M. (2013). *Ex-ante evaluatieonderzoek naar de pilot Pastiel. Vraaggestuurde re-integratie in Fryslân-West*. Sneek: K.M.B. Anema.

Boeije, H. (2008). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boomonderwijs.

Boeije, H., Hart, H. '., & Hox, J. (Red.). (2009). *Onderzoeksmethoden*. Utrecht: Boom Onderwijs.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2013, April 26). *Algemene bijstand; uitkeringen op grond van de WWB*. Opgeroepen op Juni 14, 2013, van Statline: [http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=80724NED&D1=0-3&D2=0&D3=0&D4=0&D5=\(I-24\)-I&HD=110615-1238&HDR=G1,G2,T&STB=G3,G4](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=80724NED&D1=0-3&D2=0&D3=0&D4=0&D5=(I-24)-I&HD=110615-1238&HDR=G1,G2,T&STB=G3,G4)

Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noordwest Fryslân. (2013, Mei 29). *Re-integratieverordening WWB, IOAW en IOAZ*. Opgeroepen op Juni 9, 2013, van SoZaWe Nw Fryslân: <http://www.sozawe-nw-fryslan.nl/13-05-29%20Verord%20Reintegratie%20.pdf>

Evetts, J. (2003). The Sociological Analysis of Professionalism. Occupational Change in the Modern World. *International Sociology*, 18 (2), 395-415.

FNV Bondgenoten. (2012, december 31). *Werkwacht*. Opgeroepen op juli 11, 2013, van Werktevreedenheid: <http://werkwacht.nl/artikel/werktevreedenheid/>

Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78, 1360-1380.

Ham, I. v. (2006). *De arbeidssatisfactie van de Nederlandse huisarts*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Hardin, R. (2004). *Trust and Trustworthiness*. New York: Russel Sage Foundation.

Heffen, O. v. (2003). Beleidstheorieën uit de beleidspraktijk. In A. Hoogerwerf, & H. Herweijer (Red.), *Een inleiding in de beleidswetenschap* (pp. 225-240). Alphen a/d Rijn: Kluwer.

Heffen, O. v. (2003). Beleidstheorieën uit de beleidspraktijk. In A. Hoogerwerf, & M. Herweijer (Red.), *Een inleiding in de beleidswetenschap* (p. 226). Alpen a/d Rijn: Kluwer.

Hupkes, S. (2010). *Maatschappelijk verantwoord. Hoe? Zo! Morele oordeelvorming en normbesef in de praktijk* (2nd ed.). Houten: Noordhoff Uitgevers bv.

Lans, J. v. (2008). *Ontregelen. De herovering van de werkvloer*. Amsterdam: Uitgeverij Augustus.

Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand---McNally.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel. *Psychological Science*, 1 (4), 240-246.

Morel, N., Palier, B., & Palme, J. (Red.). (2012). *Towards a social investment welfare state?* Bristol: The Policy Press.



Naumann, E. (1993). Organizational Predictors of Expatriate Job Satisfaction. *Journal of international Business Studies*, 24 (1), 61-80.

P&O Actueel. (2011, Juli 25). *P&O Actueel HR Strategie*. Opgeroepen op April 5, 2013, van P&O Actueel : <http://www.penoactueel.nl/HR-Strategie/Algemeen/2011/7/Tien-psychologische-factoren-voor-werktevreedenheid-PENO007270W/>

Pastiel. (2013). *De werkwijze van Pastiel*. Opgeroepen op juli 11, 2013, van <http://www.pastiel.nl/werkgevers/de-werkwijze-van-pastiel/>

Quinn, R. P., & Mangione, T. W. (1973). Evaluating weighted models of measuring job satisfaction: A Cinderella story. *Organizational Behavior and Human Performance*, 10, 1-23.

Rijksoverheid. (2012, Oktober 29). *Rijksoverheid*. Opgeroepen op April 2, 2013, van <http://www.rijksoverheid.nl/regering/regeerakkoord>

Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2004). *Evaluation. A Systematic Approach* (7e ed.). Thousand Oaks | London | New Delhi: SAGE Publications.

RTL Nieuws. (2012, Oktober 29). Opgeroepen op April 2, 2013, van RTL Nieuwspagina: http://www.rtl.nl/components/actueel/rtlnieuws/2012/10_oktober/29/binnenland/overzicht-plannen-kabinet-rutte-ii-regeerakkoord.xml

Sol, C. C., Glebbeek, A. C., Edzes, A. J., Busschers, I., De Bok, H. I., Engelsman, J. S., et al. (2011). *'Fit or unfit' naar expliciete re-integratie theorieën*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13 (6), 693-713.

Stichting Adviesgroep Bestuursrecht. (sd). *Wet werk en bijstand*. Opgeroepen op Juni 10, 2013, van St-AB.nl: <http://www.st-ab.nl/wetwwb.htm>

Veldhoven, M. v., Meijman, T., Broersen, J., & Fortuin, R. (2002). *Handleiding VBBA*. Amsterdam: SKB Vragenlijst Services.

Vocational Psychology Research. (sd). Opgeroepen op April 17, 2013, van VPR part of the Work Adjustment Project in the Department of Psychology at the University of Minnesota : <http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/msqinf.htm>

Wanous, J. P., & Lawler, E. E. (1972). Measurement and meaning of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56, 95-105.

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well being. *Occupational Psychology*, 52, 129-148.

Werk Vermogen! (2012). *Startplan Pilot Werk Vermogen!* Sneek: Werk Vermogen!

Wit, A. d. (2012, Juni). *Master Thesis - Een kwantitatief onderzoek naar de invloed van flexibilisering van arbeid, transformationeel leiderschap en een gezondheidsbeleid op de mate van*



werktevredeheid. Opgeroepen op April 5, 2013, van Igitur Student theses: <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2012-1121-200546/Wit,%20K.%20de%20-%20Masterthesis.pdf>



7. Bijlagen

7.1 Topiclijst

Topiclijst interviews

Persoonsgegevens:

- Leeftijd
- Opleidingsachtergrond
- Vorige werkplek
- Hoelang werkzaam op vorige werkplek

Waarom deelnemen:

- Waarom Pastiel, wat was het meest aantrekkelijk aan Pastiel
- Welke aspecten van vorige werkplek zorgde voor verlangen naar verandering?
- Zijn die aspecten positief verandert?

Cijferwaardering met omschrijving congruentie realiteit met verwachtingen:

- Waardering werkplek
- Waardering organisatie, collega's en leiding
 - Relatie met collega's
 - Contactmogelijkheden
 - Communicatie
 - Informatie
 - Relatie met leiding
 - Aansturing
- Waardering werk/taak
 - Werktempo en hoeveelheid
 - Geestelijke en emotionele belasting
 - Herstelbehoefte
 - Piekeren
 - Lichamelijke belasting
 - Afwisseling
 - Leermogelijkheden
 - Zelfstandigheid
 - Inspraak
 - Loopbaanmogelijkheden
 - Betrokkenheid bij organisatie
 - Plezier in het werk
- Waardering beloning

Cijferwaardering 1 tot 5. 1: zeer ontevreden 2: niet tevreden 3: neutraal. Niet tevreden niet ontevreden 4: redelijk tevreden 5: zeer tevreden

Algemene mening over onderwerp van de deelvragen:

- Leidt de aanpak van Pastiel tot een vergrote handelingsvrijheid?
- Zorgt de aanpak van Pastiel voor een vergroot gevoel van eigen verantwoordelijkheid?
- Is de mate van tevredenheid over de werkzaamheden, het resultaat en dergelijke groter dan met de oude aanpak?



7.2 Codeboom

Codeboom werktevredenheid van medewerkers van Pastiel

- Sociale aspecten
 - Contactmogelijkheden
 - Relatie met leidinggevenden
 - Relatie met collega's
 - Betrokkenheid binnen de organisatie
- Organisatie aspecten
 - Communicatie
 - Informatie
 - Aansturing
 - Inspraak
- Functie aspecten
 - Administratief systeem Werkstap (nieuw toegevoegd)
 - Werktempo
 - Geestelijke en emotionele belasting
 - Afwisseling
 - Leermogelijkheden
 - Zelfstandigheid
 - ~~○ Loopbaanmogelijkheden (niet van toepassing aangezien het om een pilot gaat zijn hier geen uitspraken over te doen)~~
- Fysieke aspecten
 - Werkplek
 - ~~○ Lichamelijke belasting (er is geen sprake van lichamelijke belasting, het zijn kantoorbanen waarbij er genoeg afwisseling in houding mogelijk is)~~

Klanttevredenheid Pastiel

Onderzoek naar de klanttevredenheid
onder de opdrachtgevers van Pastiel



CAB fundeert beleid



Klanttevredenheid Pastiel

Onderzoek naar de klanttevredenheid onder de opdrachtgevers van Pastiel

Pastiel

Drs. Jan Dirk Gardenier MBA
Ir. Hans van Rijn

22 augustus 2013

Inhoud

Klanttevredenheid Pastiel	1
Inhoud	2
Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Resultaten	4
1.1 Respons en klantgegevens	4
1.2 Relatie met Pastiel	4
1.3 Diensten van Pastiel	6
1.4 Het contact met Pastiel	8
1.5 Van vraag naar aanbod	9
1.6 De uitvoering	10
1.7 De klachtafhandeling	11
1.8 Begrippen die bij Pastiel passen	12
1.9 Eindcijfer	13
1.10 Verbeterpunten	13
Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen	14
2.1 Conclusies	14
2.2 Aanbevelingen	16
Bijlage 1 Onderzoeksopzet	17
Bijlage 2 Vragenlijst	19

Inleiding

Pastiel is begin dit jaar gestart met als doel om mensen met enige afstand tot de arbeidsmarkt zo snel mogelijk weer een baan te geven. Men doet dat door een intensieve begeleiding van 'potentiële werknemers' en een vraaggerichte benadering van werkgevers.

Medio 2013 heeft Pastiel aan het CAB gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van haar opdrachtgevers.

De opzet en uitkomsten van dit onderzoek komen in deze rapportage aan de orde.

In hoofdstuk 1 zijn de resultaten van de vragenlijst weergegeven, met daarbij een korte analyse.

In hoofdstuk 2 zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

In bijlage 1 wordt de opzet van het onderzoek beschreven. Er is een vragenlijst opgesteld, die online is verspreid onder ca. 65 opdrachtgevers van Pastiel.

Als bijlage 2 is de vragenlijst opgenomen zoals die onder klanten is verspreid.

Hoofdstuk 1 Resultaten

In deze rapportage volgen we de opbouw van de vragenlijst.

Er zijn begin juli in totaal 65 klanten via de mail benaderd met de vraag om de vragenlijst in te vullen, waarna, gezien het feit dat het onderzoek in de vakantieperiode viel, in de loop van de maand nog enkele malen een herinnering is gestuurd.

1.1 Respons en klantgegevens

Medio augustus waren er 16 vragenlijsten ingevuld teruggestuurd, een respons van ongeveer 25%.

De vestigingsplaats van de respondenten was als volgt:

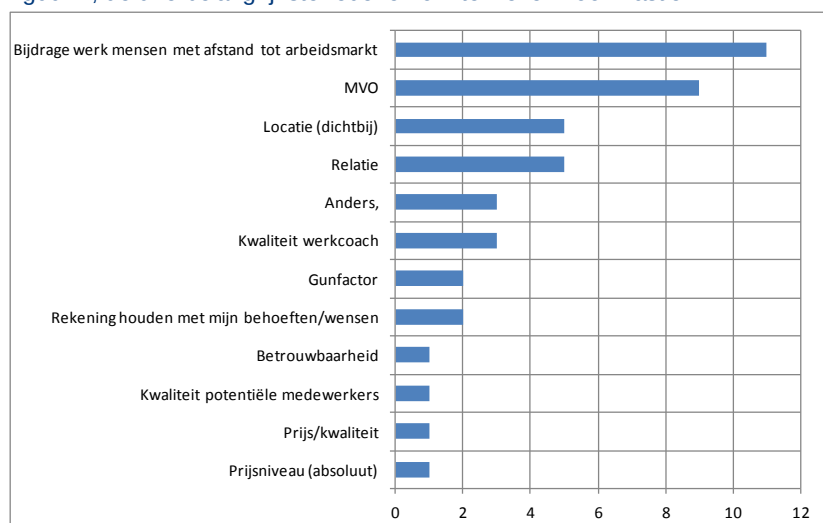
Plaats	Aantal	Percentage
Bolsward	1	6%
Franeker	5	31%
Harlingen	1	6%
Heerenveen	1	6%
Joure	1	6%
Leeuwarden	2	12%
Sneek	4	25%
St. Nicolaasga	1	6%
Totaal	16	

1.2 Relatie met Pastiel

De belangrijkste redenen om voor Pastiel te kiezen zijn: “een bijdrage leveren aan werk voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt” (11 keer genoemd), “maatschappelijk verantwoord ondernemen” (9 keer genoemd), “locatie (dichtbij)” en “relatie” (beide 5 keer genoemd).

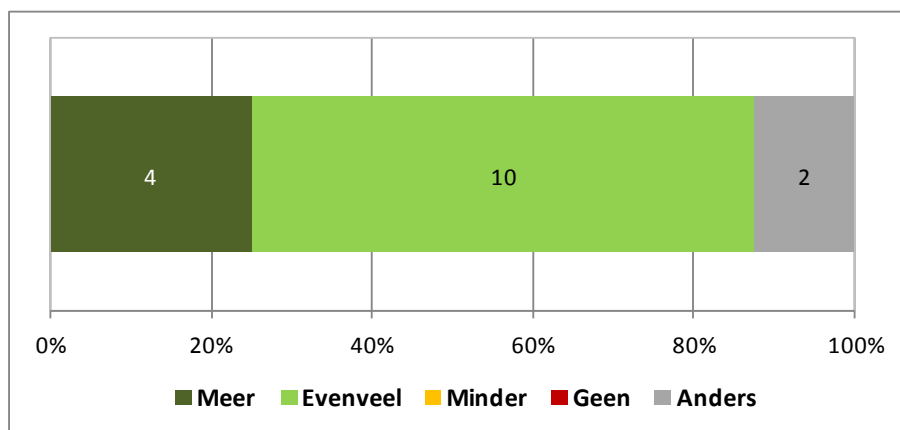
De prijs lijkt nauwelijks een rol te spelen.

Figuur 1, de drie belangrijkste redenen om te kiezen voor Pastiel

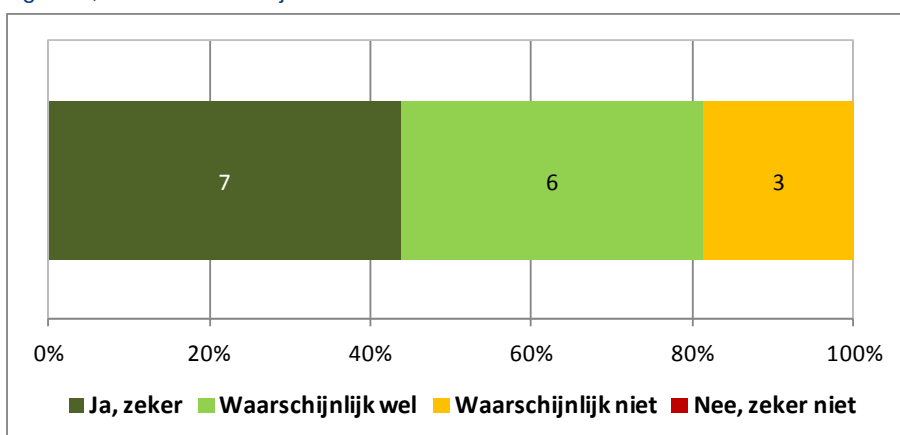


Het merendeel van de respondenten geeft aan in de toekomst evenveel of zelfs meer zaken te zullen doen met Pastiel. Ook zal men Pastiel zeker of waarschijnlijk aanbevelen bij anderen.

Figuur 2, Blijft u in de toekomst zaken doen met Pastiel?



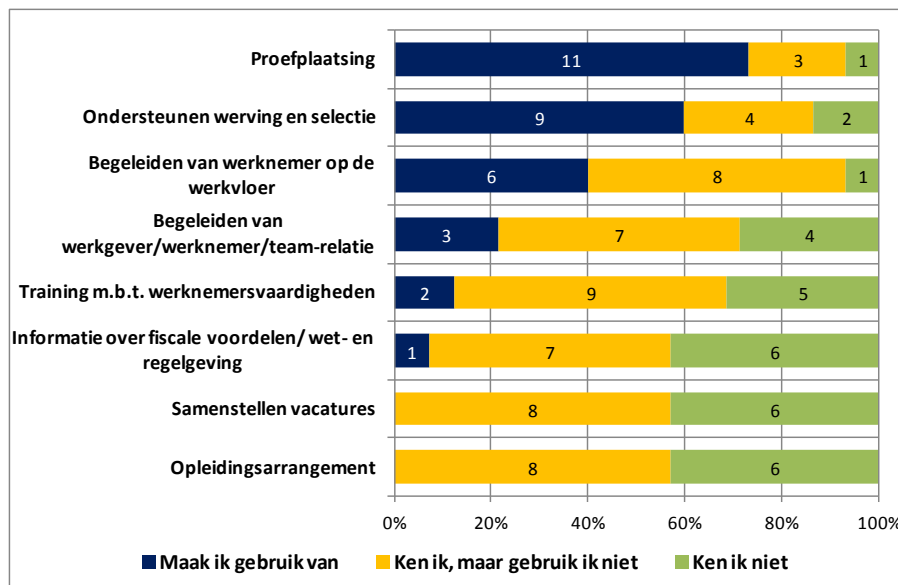
Figuur 3, Gaat u Pastiel bij anderen aanbevelen?



1.3 Diensten van Pastiel

Gevraagd is of klanten de verschillende diensten van Pastiel kennen en zo ja, of men er gebruik van maakt.

Grafiek 4, Kent u de volgende diensten van Pastiel en maakt u daar gebruik van?

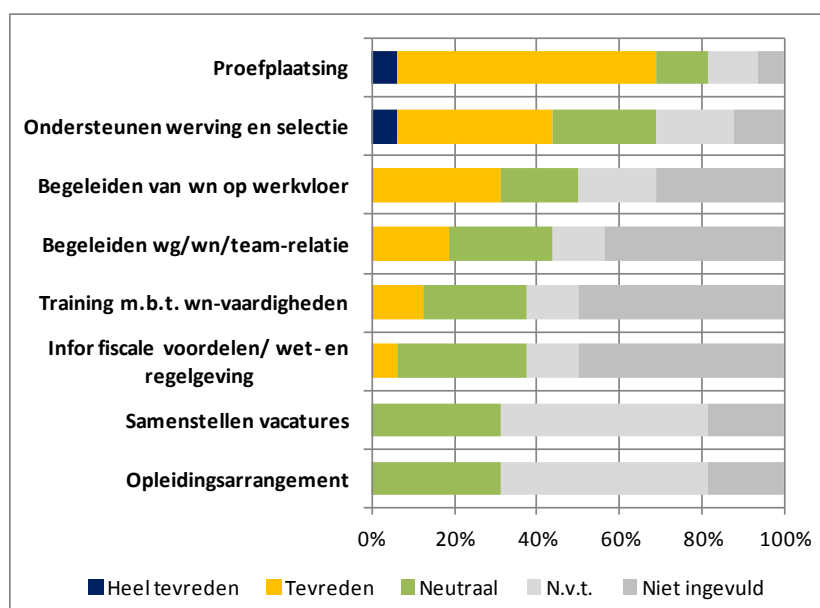


Het meest wordt gebruik gemaakt van de proefplaatsing (11 keer genoemd), het ondersteunen van werving&selectie (9 keer genoemd) en het begeleiden van de werknemer op de werkvloer (6 keer genoemd).

De meeste diensten zijn wel bekend, maar worden (nog) niet gebruikt. Diensten als het opleidingsarrangement, samenstellen vacatures en informatie over wet en regelgeving c/q/ fiscale voordelen zijn bij veel respondenten niet bekend.

Dit duidt er op Pastiel zijn klanten (nog) beter zou moeten kennen en omgekeerd.

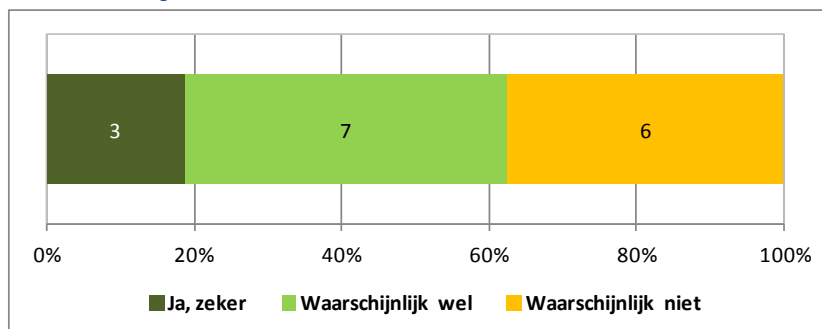
Grafiek 5, Wat is uw oordeel over de verschillende diensten van Pastiel?



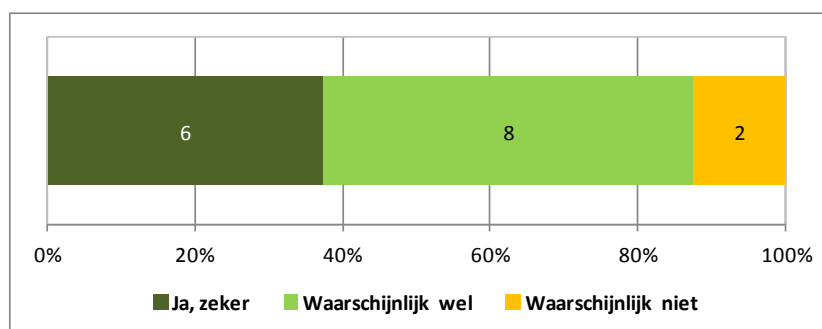
Het meest tevreden is men over de diensten die het meest gebruikt worden.

Geen van de respondenten mist blijkbaar iets in het aanbod van Pastiel, want de betreffende vraag is door niemand beantwoord.

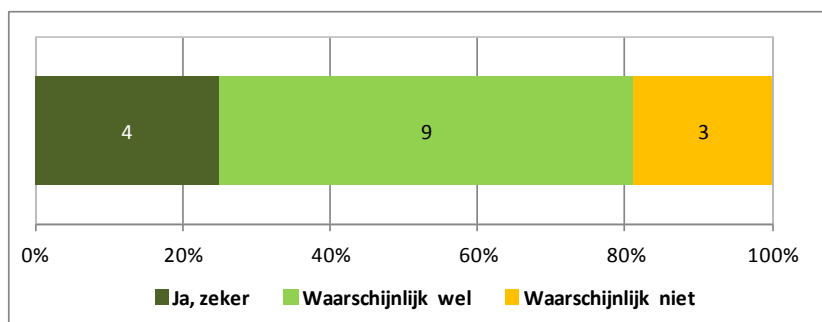
Grafiek 6, Als wij onze kandidatenpoule via een webportal aanbieden zou u dan zelf actief op zoek gaan naar een werknemer?



Grafiek 7, zou u uw vacatures willen inbrengen om te matchen?



Grafiek 8, Zou die inbreng voor u toegevoegde waarde hebben?



Tweederde van de respondenten gaat zelf op zoek naar werknemers als de kandidatenpoule via het web wordt aangeboden. Bijna iedereen wil vacatures inbrengen om te matchen en geeft daarbij aan dat die inbreng toegevoegde waarde zou hebben.

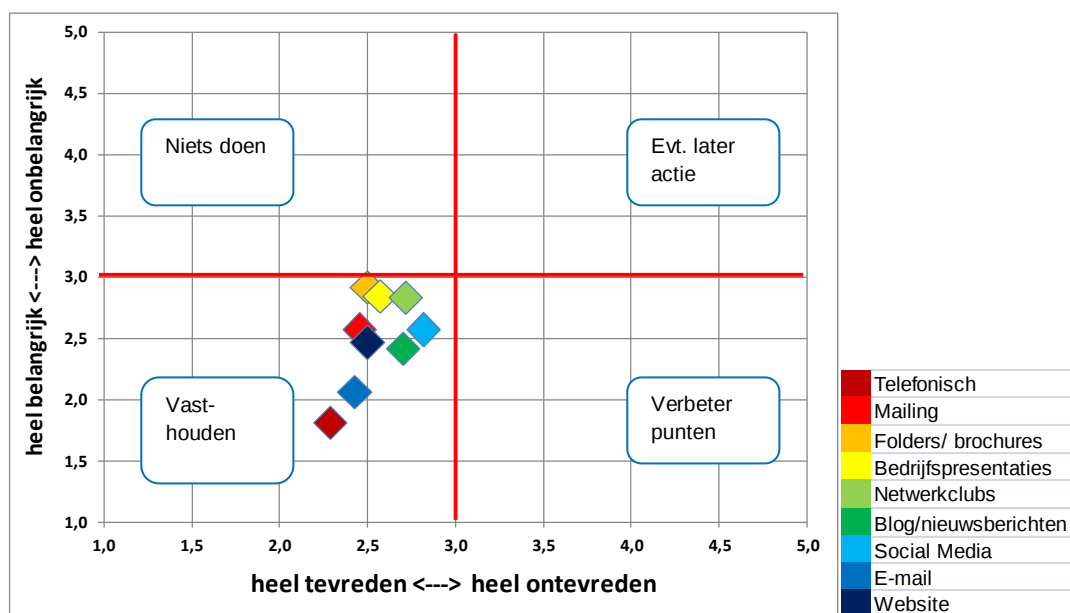
1.4 Het contact met Pastiel

Er is gevraagd naar de tevredenheid over en het belang van de verschillende middelen die Pastiel inzet om klanten te informeren.

In onderstaande grafiek zijn deze twee aspecten tegen elkaar uitgezet. Er worden daarbij vier kwadranten onderscheiden in de grafiek:

- Verbeterpunten (hoog belang, lage tevredenheid)
- Vasthouden (hoog belang, hoge tevredenheid)
- Lage prioriteit cq later actie (laag belang, lage tevredenheid)
- Niets doen cq afbouwen (laag belang, hoge tevredenheid)

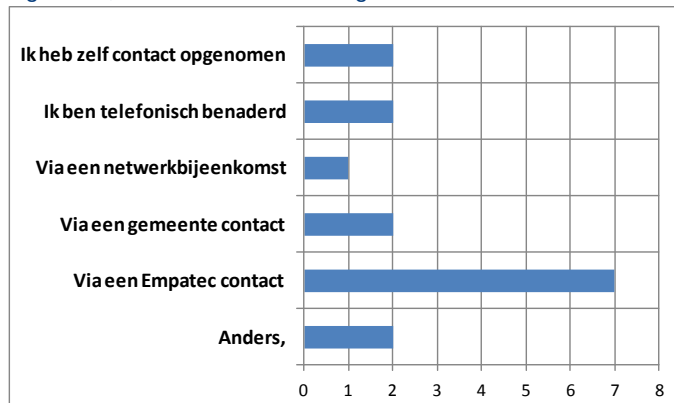
Grafiek 9, Oordeel over en belang van informatievoorziening



De gemiddelde scores op alle aspecten vallen in het kwadrant “vasthouden”.

Oordeel over en belang van de verschillende aspecten lopen behoorlijk parallel. Informatie per telefoon en per mail worden het meest belangrijk gevonden en daarover is men ook het meest tevreden.

Figuur 10, Hoe bent u in contact gekomen met Pastiel?

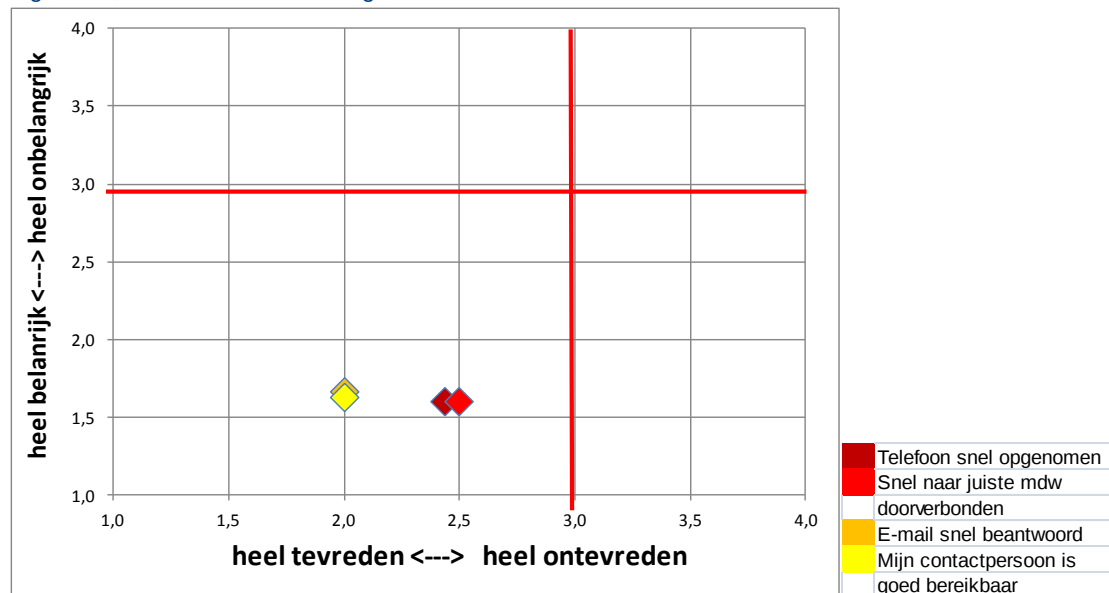


De meeste respondenten zijn via Empatec in contact gekomen met Pastiel, een enkeling heeft zelf het initiatief genomen.

De meeste contacten waren 2 à 3 keer in het afgelopen half jaar tot maandelijks.

De bereikbaarheid wordt (heel) belangrijk gevonden en men is over de uitgevraagde aspecten redelijk tevreden. Op de aspecten “De telefoon wordt snel opgenomen” en “Ik word snel naar de juiste medewerker doorverbonden” zijn nog wel voor verbetering vatbaar gezien de score tussen tevreden en neutraal in.

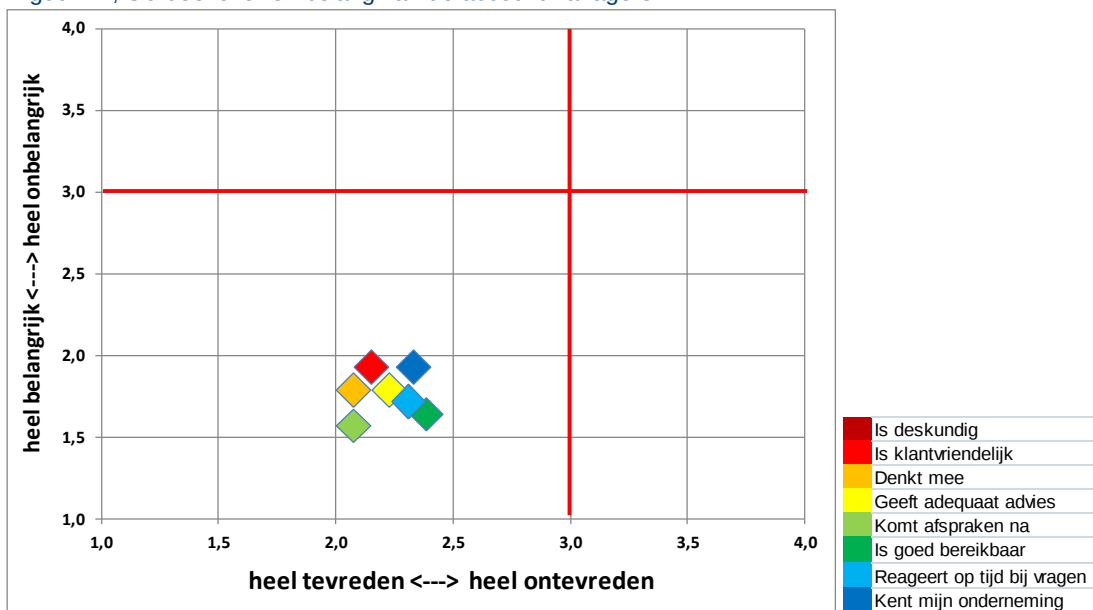
Figuur 11, Oordeel over en belang van bereikbaarheid



1.5 Van vraag naar aanbod

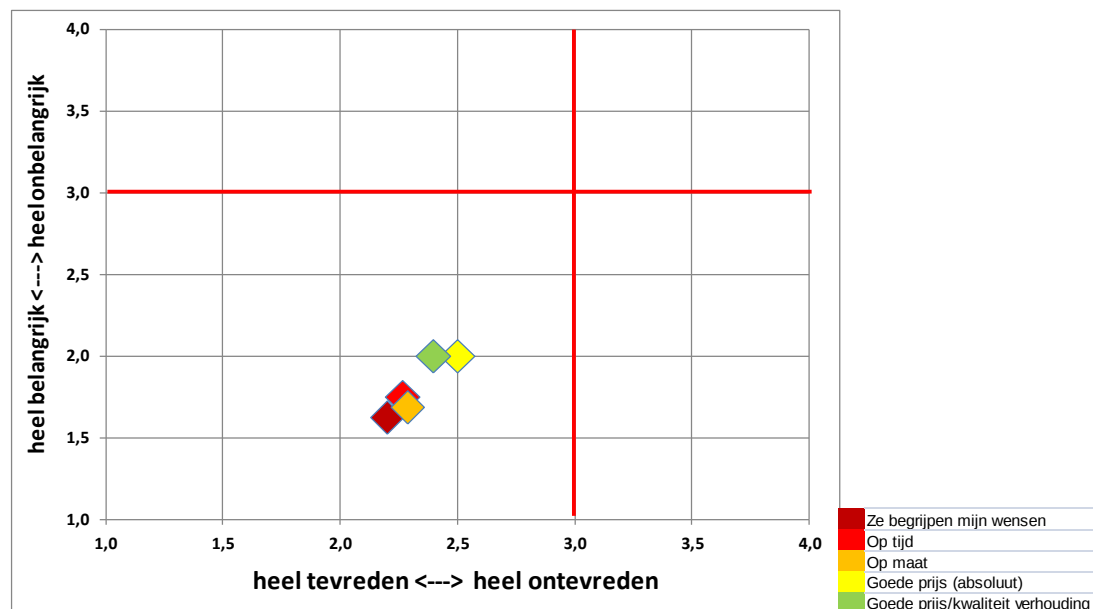
Afspraken nakomen, goed bereikbaar zijn, deskundigheid en tijdig reageren op vragen worden het belangrijkste gevonden voor de accountmanagers. Over die laatste 3 aspecten is men, net als over kennis van de onderneming, het minst tevreden.

Figuur 12, Oordeel over en belang van de accountmanagers



Het belang van en het oordeel over de verschillende aspecten in het aanbod lopen parallel, dat wil zeggen dat men het meest tevreden is over datgene wat men ook het belangrijkste vindt, nl. dat Pastiel de wensen van de opdrachtgever begrijpt. De prijs is, zowel absoluut als relatief, heeft het minste belang.

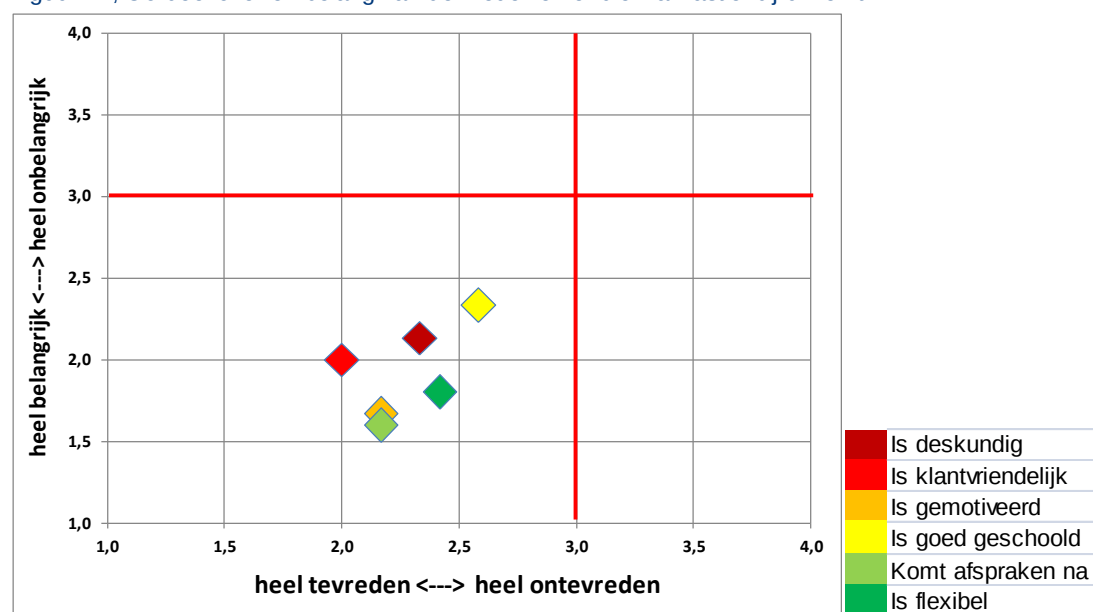
Figuur 13, Oordeel over en belang van het aanbod



1.6 De uitvoering

Afspraken nakomen en motivatie worden het meest belangrijk gevonden voor de medewerker die via Pastiel bij de opdrachtgever komt werken en goede scholing het minst belangrijk.

Figuur 14, Oordeel over en belang van de medewerker die via Pastiel bij u werkt.

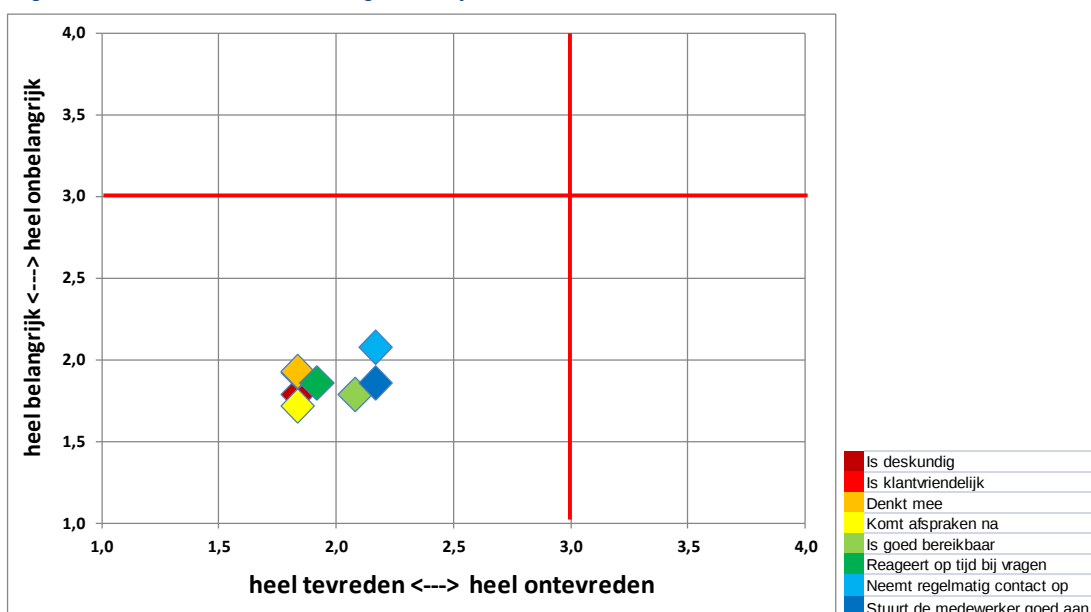


Het meest tevreden is men over de klantvriendelijkheid van de medewerker. Verbetermogelijkheden liggen vooral bij flexibiliteit en deskundigheid.

Voor de jobcoach wordt het belangrijkste gevonden, dat deze afspraken nakomt, deskundig is en goed bereikbaar.

Verbetermogelijkheden liggen vooral op het gebied van het aansturen van medewerkers, bereikbaarheid en contact opnemen met de klant.

Figuur 15, Oordeel over en belang van de jobcoach



1.7 De klachtafhandeling

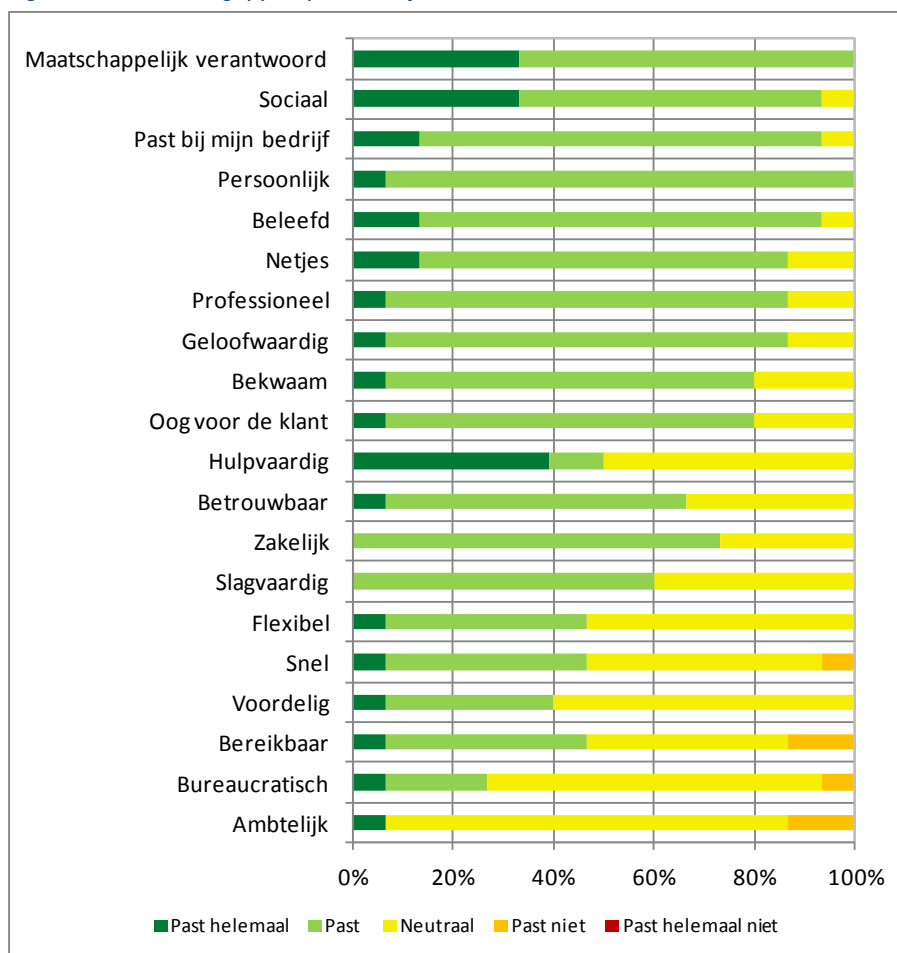
Van de respondenten hebben er 3 een klacht bij Pastiel neergelegd (over bereikbaarheid en over communicatie).

Men is tevreden over de afhandeling van de klacht.

1.8 Begrippen die bij Pastiel passen

Van een 20-tal begrippen is gevraagd in hoeverre de klant die bij Pastiel vindt passen.

Figuur 16, Welke begrippen passen bij Pastiel

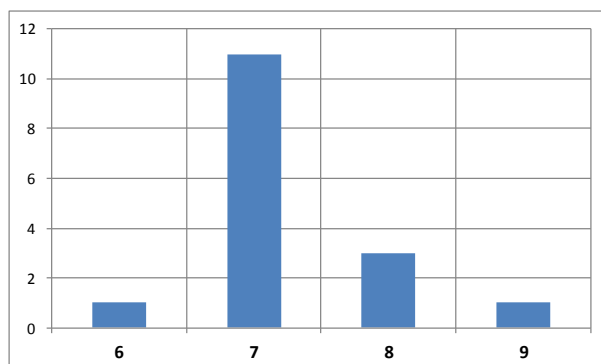


Het meest passend vindt men het begrip “maatschappelijk verantwoord ondernemen”, met daarna “sociaal”, “past bij mijn bedrijf”, “persoonlijk” en “beleefd”. Het minst passend vindt men het begrip “ambtelijk”, met daarna “bureaucratisch”, “bereikbaar”, “voordelig” en “snel”.

1.9 Eindcijfer

Het gemiddelde eindcijfer dat Pastiel krijgt is een 7,3.

Figuur 17, Welk cijfer geeft u Pastiel.



1.10 Verbeterpunten

Door 4 respondenten is deze vraag beantwoord. In 2 gevallen wordt de bereikbaarheid genoemd, één keer wordt genoemd de afstemming over de hoogte van het salaris, de vierde respondent is tevreden en heeft geen verbeterpunten.

Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen

De relatief lage respons en het feit dat Pastiel nog maar een half jaar bezig is maken het trekken van conclusies uit dit onderzoek lastig. Een aantal respondenten geeft ook als opmerking mee, dat men nog maar kort met Pastiel werkt waardoor men nog geen goed oordeel over Pastiel kan geven. Met deze kanttekening komt het volgende beeld naar voren. Het gemiddelde eindcijfer is 7,3 en het oordeel “(heel) ontevreden” wordt bijna niet gegeven, dus de respondenten zijn tevreden over Pastiel. Verbetermogelijkheden lijken vooral te liggen op het gebied van communicatie en kennis van de diensten die Pastiel aanbied.

2.1 Conclusies

Relatie met Pastiel

De belangrijkste redenen om voor Pastiel te kiezen zijn:

- een bijdrage leveren aan werk voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (11)
- maatschappelijk verantwoord ondernemen (9)
- locatie cq dichtbij (5)
- relatie (5)

Het sociale aspect vormt dus een belangrijke reden om de keuze voor de diensten van Pastiel te maken.

De overgrote meerderheid van de klanten geeft aan in de toekomst evenveel of zelfs meer zaken te doen met Pastiel en ook dat men Pastiel zal aanbevelen bij anderen.

Diensten van Pastiel

De meeste diensten zijn wel bekend, maar worden (nog) niet gebruikt. Het meest wordt gebruik gemaakt van de proefplaatsing (11x), het ondersteunen van werving&selectie (9x) en het begeleiden van de werknemer op de werkvloer (6x).

Diensten als het opleidingsarrangement, samenstellen vacatures en informatie over wet en regelgeving c.q. fiscale voordelen zijn bij veel respondenten niet bekend.

Men is wel tevreden over de diensten waar men gebruik van maakt, niemand heeft aangegeven ontevreden te zijn.

Kandidatenpoule via Webportal

Tweede van de respondenten gaat zelf op zoek naar werknemers als de kandidatenpoule via het web wordt aangeboden. Bijna iedereen wil vacatures inbrengen om te matchen en geeft daarbij aan dat die inbreng toegevoegde waarde zou hebben.

Contact met Pastiel

Van de middelen die ingezet worden voor de informatievoorziening richting klant worden telefoon en e-mail het meest belangrijk gevonden en daar is men ook het meest tevreden over.

De meeste respondenten zijn via Empatec in contact gekomen met Pastiel, een enkeling heeft zelf het initiatief genomen.

Qua de bereikbaarheid zit in de aspecten “De telefoon wordt snel opgenomen” en “Ik word snel naar de juiste medewerker doorverbonden” ruimte voor verbetering gezien de score tussen tevreden en neutraal in.

Van vraag naar aanbod

Voor de accountmanager worden de aspecten “Afspraken nakomen”, “goed bereikbaar zijn”, “deskundigheid” en “tijdig reageren op vragen” het belangrijkste gevonden. Over die laatste 3 aspecten is men, net als over kennis van de onderneming, het minst tevreden. Alleen op het aspect bereikbaarheid is 1 klant ontevreden.

In het aanbod dat men van Pastiel krijgt lopen het belang van en het oordeel over de verschillende aspecten parallel. De respondenten zijn het meest tevreden is over datgene wat men ook het belangrijkste vindt, nl. dat Pastiel de wensen van de opdrachtgever begrijpt. De prijs is, zowel absoluut als relatief, het minst belangrijk.

De uitvoering

Afspraken nakomen en motivatie worden het meest belangrijk gevonden voor de medewerker die via Pastiel bij de opdrachtgever komt werken en goede scholing het minst belangrijk.

Het meest tevreden is men over de klantvriendelijkheid van de medewerker. Verbetermogelijkheden liggen vooral bij flexibiliteit en deskundigheid.

Voor de jobcoach wordt het belangrijkste gevonden dat deze afspraken nakomt, deskundig is en goed bereikbaar. Verbetermogelijkheden liggen vooral op het gebied van het aansturen van medewerkers, bereikbaarheid en contact opnemen met de klant.

Imago

De begrippen die de klanten het meest bij Pastiel vinden passen zijn: “maatschappelijk verantwoord ondernemen”, “sociaal”, “past bij mijn bedrijf”, “persoonlijk” en “beleefd”. Het minst passen juist de begrippen: “ambtelijk”, “bureaucratisch”, “bereikbaar”, “voordelig” en “snel”.

2.2 Aanbevelingen

1. Inzet van de diverse communicatiemiddelen goed afstemmen op het te bereiken doel.
2. In de communicatie met de klant liggen nog wel verbetermogelijkheden. Zo vindt men bereikbaarheid een begrip dat niet goed past bij Pastiel en bij de jobcoach scoren de aspecten “stuurt cliënt goed aan” en “neemt regelmatig contact op” het minst.
3. De kennis van de klanten over Pastiel en haar diensten kan beter. De klanten zijn (heel) tevreden over de diensten die ze afnemen, maar lijken andere diensten van Pastiel niet of nauwelijks te kennen. Daar lijkt nog veel winst te behalen, bijvoorbeeld door een meer gerichte marketingmix.
4. Het lijkt zinvol om het onderzoek een keer te herhalen als Pastiel langer bezig is. De klanten hebben dan beter zicht op de kwaliteit van de diensten.
5. Zet vooral in op goede dienstverlening (begrip voor wensen van de klant, op tijd en op maat) en minder op de prijs (absoluut en/of relatief) hiervan. Dit laatste wordt door de klant als minder belangrijk ervaren.

Bijlage 1 Onderzoeksopzet

In deze bijlage komt aan de orde hoe het onderzoek is opgezet, welke aspecten daarbij een rol hebben gespeeld en hoe uiteindelijk de uitvoering is geweest.

Achtereenvolgens komen daarbij aan de orde welke klanten er zijn benaderd, wat wij van die klanten willen weten en hoe het onderzoek is aangepakt.

Welke klanten zijn benaderd

In overleg met Pastiel zijn ca. 65 klanten benaderd.

Door Pastiel is een lijst met klanten opgesteld, met daarin de contactgegevens.

Een aantal van deze kenmerken is ook nog in het onderzoek uitgevraagd.

- Omvang
- Branche waarin men actief is (onderscheid overheid/markt)
- Locatie

Het doel van dit klantprofiel is om inzicht te krijgen in het type klanten dat gebruik maakt van de verschillende diensten van Pastiel en om onderscheid te kunnen maken in de klanttevredenheid over de verschillende onderdelen van Pastiel.

Wat willen van de klanten weten

In het onderzoek hebben we gekeken naar een drietal aspecten van klanttevredenheid:

- de relatie met de klant
- het aanbod aan producten/diensten c.q. de dienstverlening vanuit Pastiel
- het imago van Pastiel.

Deze aspecten zijn verder uitgewerkt.

Naast het oordeel over een aspect is het ook van belang om te weten hoe belangrijk een klant dat aspect vindt. Daarom is voor alle aspecten gevraagd om aan te geven hoe (on)tevreden men is maar ook hoe (on)belangrijk men dat vindt. Deze vraagstelling maakt het mogelijk om in de analyse te werken met een matrix waarin de aspecten tevredenheid en belangrijkheid tegen elkaar worden afgezet:

		Tevreden	
		Hoog	Laag
Belang	Laag	Geen actie	Evt. actie in later stadium
	Hoog	Bewaken sterke punten	Verbeterpunten

In de grafieken in hoofdstuk 1 wordt gewerkt In met een gemiddelde score voor tevredenheid en belangrijkheid. Daarbij is heel tevreden c.q. heel belangrijk 1 en heel ontevreden c.q. heel onbelangrijk 5. Dus hoe lager de score hoe meer tevreden c.q. hoe belangrijker het item gevonden wordt.

Uitvoering onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in de vorm van een online-vragenlijst, waarvoor alle klanten zijn benaderd via een brief van Pastiel, met de aankondiging van de vragenlijst en een link naar de vragenlijst.

Deze vragenlijst is in overleg met Pastiel samengesteld. De vragen zijn onderverdeeld in een aantal paragrafen:

- Klantgegevens
- Relatie met Pastiel
- Diensten van Pastiel
- Het contact met Pastiel
- Van vraag naar aanbod
- De uitvoering
- De nazorg
- Imago

Bijlage 2 Vragenlijst

Inloggen

Welkom bij het klanttevredenheidonderzoek voor Pastiel.

De vragenlijst bestaat uit een aantal thema's. Na elk thema gaat u door naar een volgend thema door onder aan de pagina op "VOLGENDE" te klikken. Aan het eind van de vragenlijst, na het laatste thema "Imago" kunt u de vragenlijst verzenden.

Dit doet u door op de knop "VERZENDEN" te klikken.

Vragen die voor u niet van toepassing zijn kunt u het hokje "N.v.t." aankruizen.

LET OP: Als u tussentijds de pagina sluit zonder op te slaan via de knop "OPSLAAN". Dan gaan alle gegevens verloren en moet u opnieuw de vragenlijst openen.

Vul hier uw ID nummer in, dat u per mail hebt ontvangen:

Klantgegevens

Naam bedrijf

Vestigingsplaats bedrijf

Naam invuller

Functie invuller

Omvang bedrijf (aankruizen wat van toepassing is)

- ☐ < 10
- ☐ 10-25
- ☐ 25-100
- ☐ >= 100

Branche

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ Landbouw | ☐ Financiële Instellingen |
| ☐ Industrie | ☐ Zakelijke dienstverlening |
| ☐ Bouw | ☐ Overheid |
| ☐ Handel | ☐ Onderwijs |
| ☐ Transport | ☐ Zorg en Welzijn |
| ☐ Horeca | ☐ Overige dienstverlening |

Ons bedrijf is met Pastiel in gesprek sinds:

Relatie met Pastiel

Heeft u een of meerdere vaste aanspreekpunten binnen Pastiel

- ☐ Ja, nl.....
- ☐ Nee

De 3 belangrijkste redenen om voor Pastiel te kiezen zijn:

- ☐ locatie (dichtbij)
- ☐ prijsniveau
- ☐ prijs/kwaliteit
- ☐ kwaliteit werkcoach
- ☐ kwaliteit potentiële medewerkers
- ☐ betrouwbaarheid
- ☐ bijdrage aan werk voor mensen met een arbeidshandicap
- ☐ begrip voor mijn behoeften/wensen
- ☐ maatschappelijk verantwoord ondernemen
- ☐ voldoen aan gevraagde gehandicaptenquotum vanuit opdrachtgever
- ☐ relatie
- ☐ gunfactor
- ☐ anders, nl.....

Blijft u in de toekomst zaken doen met Pastiel?

- ☐ Meer
- ☐ Evenveel
- ☐ Minder
- ☐ Geen
- ☐ Anders, nl.....

Toelichting:

Gaat u Pastiel bij anderen aanbevelen?

- ☐ Ja, zeker
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Nee, zeker niet

Toelichting:

Diensten van Pastiel

Kent u de volgende diensten van Pastiel en maakt u daar gebruik van:

	Maak ik Gebruik van	Ken ik, gebruik ik niet	Ken ik niet
Ondersteuning werving & selectie	☐	☐	☐
Proefplaatsing	☐	☐	☐
Samenstelling vacatures	☐	☐	☐
Begeleiding werknemer op werkvloer	☐	☐	☐
Begeleiding van werkgever/werknemer/team-relatie	☐	☐	☐
Info over fiscale voordelen/wet- en regelgeving	☐	☐	☐
Training werknemersvaardigheden	☐	☐	☐
Opleidingsarrangement	☐	☐	☐

In het aanbod van Pastiel mis ik:

Wat is uw oordeel over de verschillende diensten van Pastiel:

	Heel tevreden			Heel ontevreden	
Ondersteuning werving & selectie	☐	☐	☐	☐	☐
Proefplaatsing	☐	☐	☐	☐	☐
Samenstelling vacatures	☐	☐	☐	☐	☐
Begeleiding werknemer op werkvloer	☐	☐	☐	☐	☐
Begeleiding van werkgever/ werknemer/team-relatie	☐	☐	☐	☐	☐
Info over fiscale voordelen/ wet- en regelgeving	☐	☐	☐	☐	☐
Training werknemersvaardigheden	☐	☐	☐	☐	☐
Opleidingsarrangement	☐	☐	☐	☐	☐

Diensten van Pastiel (vervolg)

Als wij onze kandidatenpoule via een webportal aanbieden zou u dan zelf actief op zoek gaan naar een werknemer??

- ☐ Ja, zeker
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Nee, zeker niet

Zou u uw vacatures willen inbrengen om te matchen?

- ☐ Ja, zeker
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Nee, zeker niet

Zou die inbreng voor u toegevoegde waarde hebben?

- ☐ Ja, zeker
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Nee, zeker niet

Het contact met Pastiel

Pastiel gebruikt verschillende middelen om klanten te informeren.

Wat is uw oordeel over deze informatievoorziening

	Heel Belangrijk			Heel Onbelangrijk			Heel tevreden			Heel ontevreden		
Telefonisch	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mailing	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Folders/ brochures	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bedrijfspresentatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Netwerkclubs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nieuwsberichten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Social Media	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Website	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hoe bent u in contact gekomen met Pastiel?

- ☐ Ik heb zelf contact gezocht
- ☐ Ik heb contact gezocht na advies van een collega
- ☐ Ik ben telefonisch benaderd
- ☐ Ik ben benaderd via e-mail
- ☐ Via een netwerkbijeenkomst
- ☐ Via een gemeentecontact
- ☐ Via een Empatec contact
- ☐ Anders, nl.

Hoe vaak hebt u afgelopen jaar contact gehad met Pastiel?

- ☐ 1x
- ☐ 2 à 3 keer
- ☐ Maandelijks
- ☐ Elke week
- ☐ Anders, nl.

Wat vindt u van de bereikbaarheid van Pastiel

	Heel Belangrijk			Heel Onbelangrijk			Heel tevreden			Heel ontevreden		
Telefoon snel opgenomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word snel naar de juiste medewerker doorverbonden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail wordt snel beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Contactpersoon goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Van vraag naar aanbod

Wat is uw oordeel over uw accountmanager bij Pastiel:

	Heel Belangrijk			Heel Onbelangrijk			Heel tevreden			Heel ontevreden		
Is deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Denkt mee	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Geeft adequaat advies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Komt afspraken na	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Reageert op tijd bij vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kent uw onderneming	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wat vindt u van het aanbod dat Pastiel u doet:

	Heel Belangrijk			Heel Onbelangrijk			Heel tevreden			Heel ontevreden		
Ze begrijpen uw wensen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Op tijd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Op maat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Goede prijs (absoluut)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Goede prijs/kwaliteit verhouding	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De uitvoering

Wat is uw oordeel over de medewerker die via Pastiel bij werkt:

	Heel Belangrijk			Heel Onbelangrijk			Heel tevreden			Heel ontevreden		
Is deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is gemotiveerd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is goed geschoold	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Komt afspraken na	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is flexibel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De nazorg

Wat is uw oordeel over de jobcoach van Pastiel:

	Heel Belangrijk			Heel Onbelangrijk			Heel tevreden			Heel ontevreden		
Is deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Denkt mee	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Komt afspraken na	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Is goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Reageert op tijd bij vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Neemt regelmatig contact op	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Stuurt cliënt goed aan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u wel eens een klacht bij Pastiel neergelegd?

☐ Ja, nl.....

☐ Nee

Zo ja, wat is uw oordeel over de klachtafhandeling

	Heel Belangrijk			Heel Onbelangrijk			Heel tevreden			Heel ontevreden		
De klacht werd serieus genomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De klacht werd snel afgehandeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De klacht werd goed afgehandeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Imago

Bij Pastiel denk ik aan:

***Kunt u aangeven in welke mate onderstaande begrippen bij Pastiel passen:
(aankruisen wat van toepassing is)***

	Past helemaal			Past helemaal niet	
Voordelig	☐	☐	☐	☐	☐
Maatschappelijk verantwoord	☐	☐	☐	☐	☐
Sociaal	☐	☐	☐	☐	☐
Past bij mijn bedrijf	☐	☐	☐	☐	☐
Professioneel	☐	☐	☐	☐	☐
Snel	☐	☐	☐	☐	☐
Betrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐
Flexibel	☐	☐	☐	☐	☐
Geloofwaardig	☐	☐	☐	☐	☐
Hulpvaardig	☐	☐	☐	☐	☐
Bekwaam	☐	☐	☐	☐	☐
Beleefd	☐	☐	☐	☐	☐
Netjes	☐	☐	☐	☐	☐
Bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐
Oog voor de klant	☐	☐	☐	☐	☐
Persoonlijk	☐	☐	☐	☐	☐
Zakelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Slagvaardig	☐	☐	☐	☐	☐
Bureaucratisch	☐	☐	☐	☐	☐
Ambtelijk	☐	☐	☐	☐	☐

Het cijfer dat ik aan Pastiel geef:

Ik zou nog graag het volgende verbeterd/veranderd willen zien bij Pastiel

Algemene opmerkingen



CAB *fundeert* beleid

CAB

Martinikerkhof 30, 9712 JH Groningen

T (050) 311 51 13

E cab@cabgroningen.nl

I www.cabgroningen.nl

KvK 02060926

BTW NL806242139

Evaluatie Pastiel

Tevredenheid van potentiële
werknemers



CAB *fundeert* beleid



Evaluatie Pastiel

Tevredenheid van potentiële werknemers

Pastiel

Drs. Jan Dirk Gardenier MBA

Erik Geerlink

Carolyn Hamming

Inhoud

Evaluatie Pastiel	1
Inhoud 2	
Inleiding	3
Hoofdstuk 1	4
Projectbeschrijving Pastiel	4
Hoofdstuk 2	9
Onderzoeksopzet en Tevredenheid	9
2.1 Kwalitatief onderzoek	9
2.2 Interviews medewerkers, directie en bestuur	12
Hoofdstuk 3	13
Uitkomsten	13
3.1 Tevredenheid over Pastiel naar kenmerk van de deelnemers	15
Hoofdstuk 4	22
Inventarisatie van andere projecten en ‘benchmark’	22
Hoofdstuk 5	25
Conclusies en Aanbevelingen	25
5.1 Conclusies	25
5.2 Aanbevelingen	26
Bijlage 1	27
Overzicht interviews	27
Bijlage 2	28
Vragenlijst	28

Inleiding

In de afgelopen jaren is het besef ontstaan dat gemeenten anders moeten opereren in hun re-integratieactiviteiten. Het resultaat van de re-integratie naar de arbeidsmarkt was vaak laag. De verklaring daarvoor in veel onderzoeken was:

- Gemeenten kennen hun cliënten (bijstandsgerechtigden) niet goed, daarom kunnen ze geen goede match maken met de vraag van de werkgever;
- Gemeenten hebben nog lang niet allemaal als doel om uitstroom naar werk als belangrijkste doelstelling te formuleren. Daardoor zijn gemeenten vaak meer bezig met activeren en socialiseren zonder een duidelijk doel. Mede omdat zij zoals in punt 1 is genoemd geen goed beeld van hun cliënten hebben, zetten ze niet de beste instrumenten in voor elke doelgroep. Daardoor wordt de investering in re-integratie ongericht, minder effectief en zeker minder efficiënt;
- Gemeenten kennen de vraag van de werkgever niet goed, daarom zijn ze meer 'aanbodgericht' dan 'vraaggericht'. Er wordt door gemeenten ook nog te weinig gedaan om hun aanbod beter aan te laten sluiten op de vraag; wat wil de werkgever?
- Gemeenten hebben een versnipperde benadering van de werkgevers. Werkgevers worden benaderd door mensen van de afdeling sociale zaken (soms van verschillende gemeenten), door mensen van SW-bedrijven en vaak ook nog door medewerkers van afdeling economische zaken. Voor werkgevers is dit onaantrekkelijk en weinig professioneel.

Het project Pastiel, een samenwerking van 13 gemeenten in Friesland met het SW bedrijf Empatec probeert met een intensieve benadering van de werkzoekenden – 'potentiële werknemers' – gecombineerd met een vraaggerichte benadering van werkgevers, een betere oplossing te vinden. Beter in de zin van meer succesvolle re-integratietrajecten die leiden naar een reguliere baan en beter in de zin van werkgevers die een goede oplossing voor hun personeelsprobleem krijgen met hulp van vraaggerichte re-integratietrajecten.

Dit is een onderzoek naar de tevredenheid van de 'potentiële werknemers'. De projectorganisatie hecht er groot belang aan dat het project Pastiel niet alleen een goede oplossing is voor de werkgevers en de gemeenten, maar dat het ook naar tevredenheid van de betrokken mensen, de 'potentiële werknemers' verloopt.

Net als in het begin van andere nieuwe methodieken, zoals Workfirst 10 jaar geleden, was er bij sommigen de zorg dat de 'potentiële medewerkers' niet goed behandeld zouden worden. Wij hebben op verzoek van Pastiel daarom de tevredenheid van de 'potentiële werknemers' onderzocht.

Hoofdstuk 1

Projectbeschrijving Pastiel

Dertien gemeenten in het westen van Fryslân starten in februari 2013 samen met Empatec een uniek proefproject om uitkeringsgerechtigden zo snel mogelijk aan werk te helpen. In het licht van de aanstaande veranderingen in wetgeving in het sociale domein, met name de Participatiewet, krijgen gemeenten de opdracht om mensen met die nu onder de WWB (wet werk en bijstand), de WSW (wet sociale werkvoorziening) en de Wajong naar reguliere banen te helpen. De groep waarvoor de gemeenten verantwoordelijk worden groeit, het beschikbare budget neemt af. Daarom is het noodzakelijk om nieuwe methodieken en samenwerkingsvormen te ontwikkelen.

Figuur 1. Deelnemende gemeenten aan Pastiel



Pastiel bestaat uit werkgeversdienstverlening en werknemersdienstverlening. De eerste is een vraaggerichte benadering van werkgevers. De vraag, wat zij nodig hebben bepaalt dan ook voor een belangrijke deel hoe werkgevers benaderd worden. Pastiel wil een pragmatisch partnerschap realiseren. Dat betekent samenwerking zoeken met werkgevers, werken vanuit de wensen van werkgevers, zodat werkgevers naar Pastiel komen met een personeel- of productievraagstuk.

De samenwerkende organisaties bundelen hun krachten, kennis en potentieel van werknemers tot een aanbod dat aan de werkgeverswens tegemoet komt. Eén accountmanager wordt de contactpersoon voor de ondernemer. Ook de risico's en administratie zijn voor het project. Sleutel is dat de projectmedewerkers de gang van zaken in het bedrijf van de opdrachtgever kennen en van daaruit maatwerk in personeel leveren.

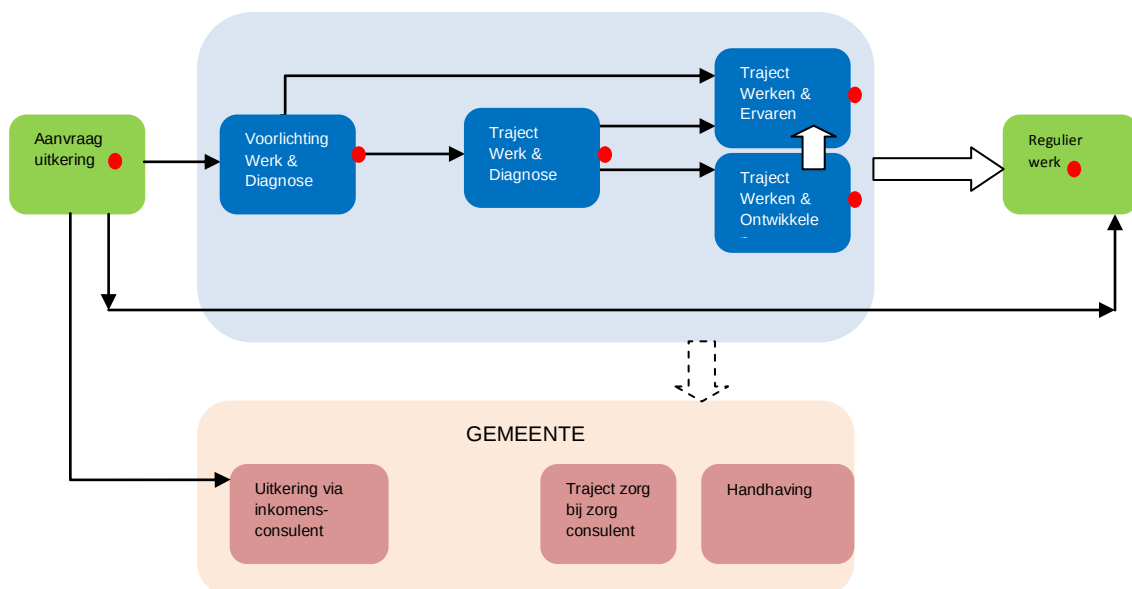
Aan de andere kant heeft Pastiel een intensieve werknemersdienstverlening ontwikkeld, als een spiegel van de werkgeversdienstverlening. Met deze dienstverlening wil Pastiel uitkeringsgerechtigden zo snel mogelijk op de reguliere arbeidsmarkt plaatsen.

Iedereen die na 1 februari 2013 een Wwb- of loaw-uitkering aanvraagt, is vanaf het moment van inschrijven een potentiële werknemer en start binnen twee werkdagen met een traject bij Pastiel. Op basis van de individuele situatie van de potentiële werknemer wordt vastgesteld of er voldoende kansen op de arbeidsmarkt zijn en of de potentiële werknemer over voldoende basisvaardigheden beschikt. In het traject Werk & Diagnose wordt vervolgens gekeken of de persoon nog verdere ontwikkeling nodig heeft, dan volgt het traject Werken & Ontwikkelen. Is dit het geval, dan gaat hij/zij direct aan de slag bij één van de werkbedrijven van Empatec. Als de persoon al voldoende ervaring heeft dan volgt het traject Werken & Ervaren, daarbij hoort een werkervaringsplek in het bedrijfsleven.

Het uiteindelijke doel is Regulier Werk, zoals in onderstaand schema is te zien.

Lijkt een uitkeringsgerechtigde op korte termijn niet in staat om (met of zonder ondersteuning) de stap naar werk te maken, dan beschouwt Pastiel diegene niet als potentiële werknemer maar wordt hij/zij overgedragen aan een consultant van de gemeente, om een traject gericht op zorg of hulpverlening te volgen.

Figuur 2. Stroomschema en fasering van Pastiel



Hieronder geven we een beschrijving van de verschillende fasen van Pastiel en de (sub) doelen van het project en de projectfasen.

Werk en Diagnose

Dit traject begint met een voorlichtingsbijeenkomst waarbij wordt beoordeeld of iemand geschikt is om mee te doen aan het traject. Wanneer de afstand tot de arbeidsmarkt te groot is, wordt iemand overgeplaatst naar zorg. Het zorgtraject vindt plaats bij de gemeente, niet bij Pastiel. Als er bijna geen afstand tot de arbeidsmarkt bestaat, wordt de Werk & Diagnosefase overgeslagen en direct gestart bij Werken & Ervaren.

Wij hebben de deelnemers ook geïnterviewd na afloop van de voorlichtingsbijeenkomsten. Het is belangrijk om te weten of de voorlichtingsbijeenkomsten voldoen aan hun doel: het informeren van de potentiële werknemers over het traject en de kansen die het biedt, maar ook over de medewerking en inzet die het vereist.

Werk en Diagnose bestaat uit vier weken 32 uur per week eenvoudig productiewerk (waarvan 2 dagdelen per week solliciteren) bij één van de productiebedrijven van Empatec. Na deze periode volgt een werkervaringsplek, intake en intensieve observatie door en gesprekken met een mobiliteitscoach. Na dit traject wordt een advies gegeven over de mogelijkheden op de arbeidsmarkt, afspraken gemaakt over vervolgstappen.

Doel:

- Mensen in beweging houden, passiviteit en inactiviteit voorkomen;
- Stimulatie door vacatures te delen en potentiële werknemers stimuleren om elkaar te helpen;
- Zicht krijgen op mogelijkheden, kwaliteit, inzet en motivatie zodat er een goed onderbouwde inschatting gemaakt kan worden of de potentiële werknemer nog verder moet ontwikkelen of gelijk aan de slag kan;
- Afschrik-effect – voor mensen die ook zelfstandig wel een reguliere baan kunnen vinden. Zij worden afgeschrikt door het tijdsbeslag en niveau van het werk waardoor ze afzien van een uitkering en verder traject.

Na afloop van het traject Werk & Diagnose hebben we deelnemers gesproken. Zij zijn dan vier weken in het traject geweest en zouden in staat moeten zijn om te vertellen wat ze hebben geleerd, hoe hen dat heeft geholpen om zichzelf beter te kennen en hun mogelijkheden in het vervolgtraject optimaal te gebruiken. Ook hier geldt dat een goed inzicht in tevredenheid en resultaten van dit onderdeel verbeteringsmogelijkheden kan geven.

Werken & Ontwikkelen

Gedurende 6 maanden werken de mensen in een beschermde, ondersteunende en waar nodig corrigerende omgeving bij Empatec. Daarnaast wordt actief gewerkt om belemmerende factoren op te lossen om uit te kunnen stromen naar regulier werk. Bijvoorbeeld door het volgen van trainingen. Hier worden deelnemers ook begeleid door een eigen mobiliteitscoach die verantwoordelijk is voor het zoeken van een passende werkplek (met of zonder productiedruk) en opstellen plan van aanpak met concrete doelen. Bij goede ontwikkeling doorstroom naar Werken & Ervaren, anders een ander passend traject. Mobiliteitscoaches en jobcoaches krijgen voor alternatieve trajecten een beperkt eigen budget.

Doel

- De potentiële werknemer in ontwikkeltrajecten en op een werkplek plaatsen.

Werken & Ervaren

In dit traject van 6 maanden blijven potentiële werknemers die klaar zijn voor een baan met behoud van uitkering werken bij een reguliere werkgever, Empatec of Empaselect. Werk is gericht op het actief blijven, opdoen van werkervaring en zoeken naar regulier werk. De

potentiële werknemer wordt begeleid door een jobcoach. De jobcoach matcht de potentiële werknemer met bestaande vacatures. Er zijn trainingen voor solliciteren, gespreksvaardigheden, social media, netwerken en presenteren.

Nazorg vormt ook een onderdeel van dit traject. Dit houdt in dat de jobcoach gesprekken voert met de potentiële werknemer en werkgever over voortgang en ontwikkeling. Nazorg duurt 3 maanden, afhankelijk van beperkingen kan het langer duren.

Aan het einde van dit traject worden de deelnemers ook geïnterviewd. Ook hier geldt dat inzicht in tevredenheid en resultaten (hoeveel mensen stromen in dit traject en hoeveel stromen er uit naar regulier werk) zal leiden tot verbeteringsmogelijkheden.

Doel

- Het matchen van potentiële werknemers aan werkgevers en het treffen van voorbereidingen voor plaatsing bij reguliere werkgevers.

Gedurende alle trajecten is het mogelijk om door te stromen naar werk of zorg (of handhaving indien afspraken niet worden nagekomen).

Regulier werk

Er zijn drie routes om naar regulier werk te komen. De kortste is die waar mensen die een uitkering aanvragen onmiddellijk worden gescand als mensen die rechtstreeks kunnen doorstromen naar regulier werk. De langste is die waar potentiële werknemers via Werken & Ontwikkelen doorstromen naar Werken & Ervaren. De middelste is die waar potentiële werknemers de stappen van Werk & Diagnose en/of Werken & Ontwikkelen overslaan.

In deze fase willen we daarom ook – indien mogelijk, het project loopt nog maar kort en het is niet zeker of alle routes al bewandeld zijn – mensen interviewen die op de verschillende manieren aan regulier werk gekomen zijn. Zij kunnen het hele traject overzien en zijn daarmee in staat om een goed inzicht te geven in welke onderdelen stimulerend waren om tot regulier werk te komen en welke onderdelen daarvoor minder goed ontwikkeld waren.

Aantallen deelnemers per projectfase in juni 2013

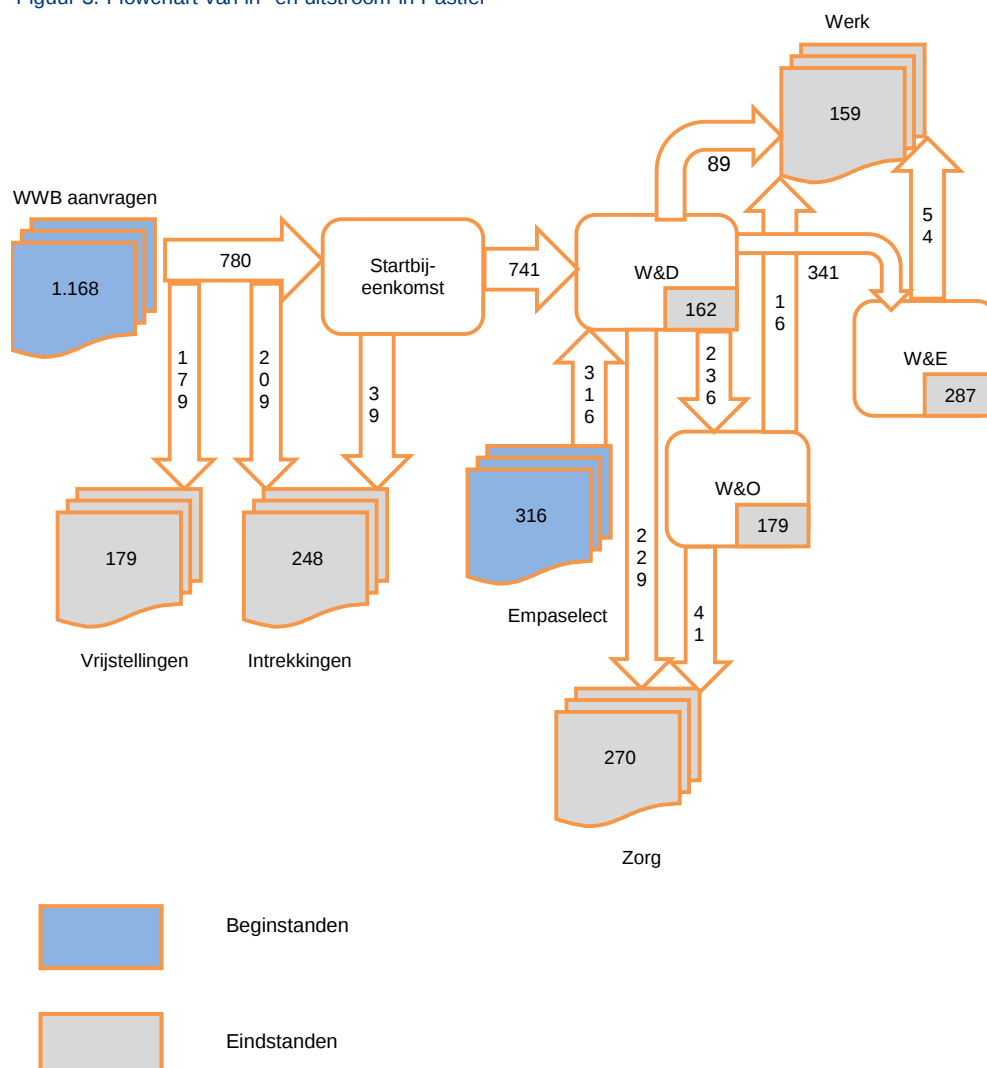
Onderstaand schema laat zien hoeveel personen in de eerste vier maanden van het Project Pastiel zijn ingestroomd en hoeveel personen in de verschillende fasen zitten.

Er zijn 1168 personen ingestroomd uit de WWB, waarvan 780 naar de startbijeenkomst zijn gestuurd. De anderen hebben een vrijstelling gekregen (meestal vanwege gezondheidsredenen of te grote afstand tot de arbeidsmarkt om binnen het project Pastiel regulier werk te kunnen vinden). Er zijn ook 316 deelnemers uit Empaselect (lopende trajecten: Werkjouwder, Loadswurk, Werkwizer, Nijwurk) ingestroomd.

Van deze instroom uit gemeenten en Empaselect waren in juni 162 personen in Werk & Diagnose, 179 in Werken & Ontwikkeling, 287 in Werken & Ervaren. Tenslotte waren er al 159 personen met een reguliere baan uit het project gestroomd.

In totaal waren er daarmee in de eerste 5 maanden 787 mensen bemiddeld naar een of andere vorm van werk. Variërend werk binnen de muren van Empatec (Werk & Diagnose en Werken & Ontwikkelen) tot werken op ervaringsplaats of in een reguliere baan bij externe werkgevers (Werken & Ervaren) en Regulier Werk

Figuur 3. Flowchart van in- en uitstroom in Pastiel



Hoofdstuk 2

Onderzoeksopzet en Tevredenheid

Uitgangspunt van het onderzoek

Pastiel heeft CAB gevraagd een evaluatie te doen van dit project. Daarbij wordt de tevredenheid van de potentiële werknemers gemeten.

De evaluatie moet inzicht geven in wat goed werkt en waarom, maar ook wat verbeterd kan worden. In de tweede helft van dit jaar wil men Pastiel meer structureel inrichten. Daarvoor moeten de uitkomsten van dit onderzoek bekend zijn.

De onderzoeksvraag luidt:

“Hoe tevreden zijn de potentiële werknemers over de nieuwe werknemersdienstverlening?”

Zijn er duidelijke verschillen waar te nemen in tevredenheid van de deelnemers vooraf en na afloop van het traject?

Is de tevredenheid en zijn de resultaten voor verschillende groepen deelnemers anders, met andere woorden, is het traject meer geschikt voor ouderen, of juist voor jongeren, of zijn er andere resultaten voor hoger opgeleiden dan voor lageropgeleiden?

Welke verbeteringen kunnen worden aangebracht in het proces van werknemersdienstverlening om de doelstelling – uitkeringsgerechtigden zo snel mogelijk aan een reguliere baan te helpen – te realiseren?”

2.1 Kwalitatief onderzoek

Er is gekozen voor een onderzoek met een sterk kwalitatief karakter. Daarvoor zijn drie redenen. De eerste is dat onderzoek met vragenlijsten voor deze doelgroep vaak een zeer lage respons heeft, weinig mensen vullen de vragenlijst in. Daarmee is een betrouwbare analyse moeilijker, het is de vraag hoe representatief de antwoorden zijn voor de hele groep.

Daarom is gekozen voor een opzet waarbij de deelnemers individueel werden geïnterviewd aan de hand van een vragenlijst. De interviews geven de mogelijkheid om door te vragen en de deelnemers meer te laten vertellen over hun eigen situatie en ervaringen. In een dergelijke opzet wordt vooral inzicht gekregen waarom de deelnemers tevreden waren, wat hun verwachtingen waren en waarom ze zich op een bepaalde manier hebben gedragen (enthousiast of juist meer afwachtend).

Daarmee kunnen wij een goed en betrouwbaar beeld geven van wat werkt, en waarom, maar ook meten we of er verschillen tussen groepen mensen zijn. Dat is naar ons idee precies de opzet waar Pastiel een verschil wil maken. Voor het onderzoek zijn 25 interviews gehouden met deelnemers uit Pastiel en 10 met jobcoaches, mobiliteitscoaches, directie en gemeente.

Tevredenheid

In dit onderzoek wordt dus vooral de tevredenheid van de potentiële werknemers gemeten. Het is belangrijk om goed uit te leggen wat we dan eigenlijk gemeten hebben.

Er is namelijk sprake van verschillende soorten tevredenheid. Men kan tevredenheid zijn over de uitkomsten – men is tevreden omdat het doel is gerealiseerd. Mensen die regulier werk hebben gekregen zijn daarom tevreden.

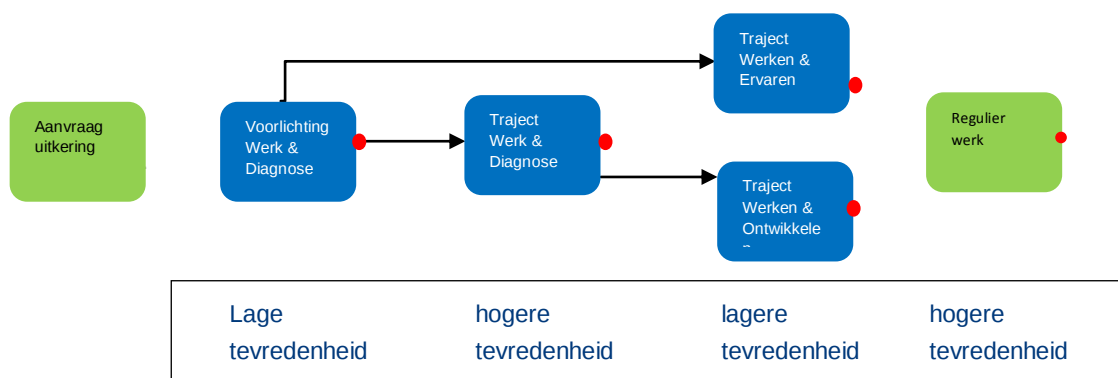
Tevredenheid drukt echter ook uit de manier waarop men bejegend is – men is tevreden omdat men persoonlijk benaderd is, veel aandacht heeft gekregen en er duidelijk gecommuniceerd is. Mensen die veel aandacht hebben gekregen zijn daarom tevreden over het project. Dit is een andere ‘tevredenheid’ dan de eerste. Mensen kunnen dus tevreden zijn zonder het doel bereikt te hebben. Omgekeerd kan ook, mensen kunnen ontevreden zijn ook al hebben ze het doel wel bereikt.

Tenslotte zegt tevredenheid daarom ook iets over de verwachting van de deelnemers. Aan het begin van het traject is vaak niet duidelijk wat de bedoeling is, wat er van hen wordt verwacht, wat ze moeten doen. Mensen zijn tevreden als het meevalt, ze hadden minder verwacht, of ze zijn ontevreden omdat het onduidelijk is wat ze moeten doen, of omdat de verwachtingen niet zijn uitgekomen.

Wij hebben voorafgaand aan de interviews met potentiële werknemers een selectie van de begeleiders en de directie van Pastiel gesproken. Het doel van deze interviews is om de verschillende fasen in het begeleidingsproces goed in beeld te krijgen. Niet alleen wat er wordt gedaan, maar vooral ook hoe Pastiel verwacht dat de potentiële werknemers dit zullen interpreteren en hoe ze hierop zullen reageren. Met andere woorden als op een bepaald moment in het traject blijkt dat de geïnterviewden ontevreden zijn hoeft dit niet per se een negatieve uitkomst te zijn. Het blijkt bijvoorbeeld dat men over het algemeen minder tevreden is aan de start van het project. Dit is echter al bekend bij de organisatie, men verwacht deze houding zelfs, omdat de deelnemers snel ‘aan het werk’ worden gezet. Dat men hier minder tevreden is zegt dus niet zozeer iets over het resultaat, maar veel meer iets over de verwachtingen van de deelnemers.

Wat was de verwachte tevredenheid?

(rode stippen geven de momenten aan waarop mensen geïnterviewd zijn).



Aan het begin, mensen die alleen nog op de voorlichtingsbijeenkomst zijn geweest of op het punt staan deze te bezoeken, verwacht men een lage tevredenheid, vooral vanwege de onbekendheid met het project Pastiel, maar ook omdat niet altijd begrepen wordt waar men naar toe gaat of wat er van hen wordt verwacht.

In de volgende fase Werk & Diagnose verwacht men een hogere tevredenheid, omdat het duidelijk is geworden wat men moet, men tevreden is over de activiteit – het werk, en de aandacht – bejegening.

In de fasen daarna – Werken & Ontwikkelen en Werken & Ervaren verwacht men een afnemende tevredenheid. Omdat men verwacht dat de eisen die hier worden gesteld aan de potentiële werknemers door sommigen als strikt worden ervaren en omdat er hogere eisen worden gesteld.

Tenslotte is de verwachting dat veel potentiële werknemers weer meer tevreden zullen zijn als men een reguliere baan heeft gekregen. Hier is men vooral tevreden is de verwachting omdat het doel is gehaald.

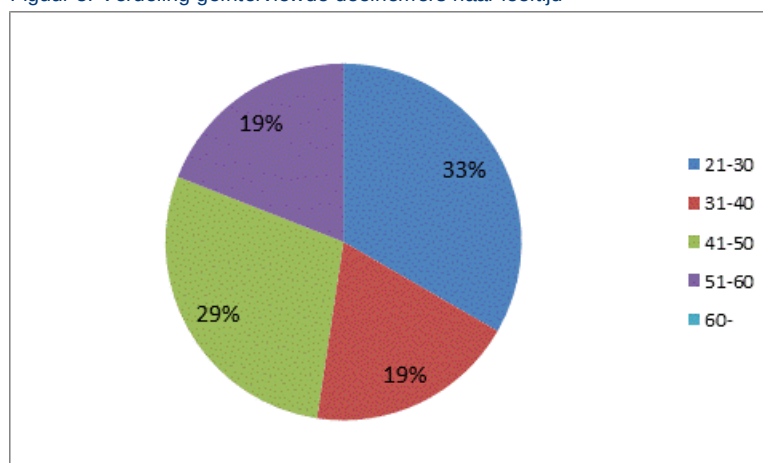
Interviews met deelnemers

Wij hebben personen geselecteerd op basis van gegevens van Pastiel. De deelnemers zijn willekeurig geselecteerd op basis van vestiging (Joure, Sneek of Franeker), leeftijd, opleiding en fase in het project. De groep is daarmee een afspiegeling van de deelnemers in het project Pastiel. Het is niet – zoals eerder al toegelicht – een representatieve groep voor alle deelnemers uit het project in de betekenis dat alle percentages uit dit onderzoek ook voor de gehele populatie gelden. Dat was ook niet de opzet. Met een afspiegeling bedoelen wij dat de kenmerken van de doelgroep ook vertegenwoordigd waren in de groep geïnterviewden deelnemers. Het onderzoek geeft daarom wel een betrouwbaar beeld van de motivaties en keuzes die mensen verwoorden een eerlijke indruk voor de gehele groep van deelnemers.

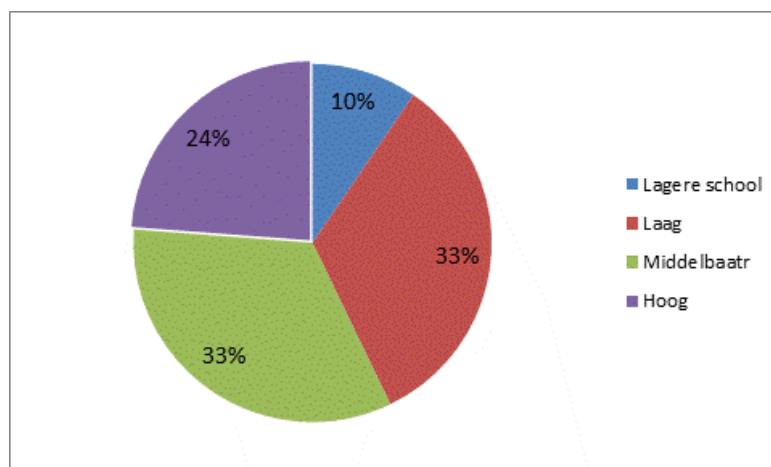
Er zijn in totaal 21 individuele interviews gehouden met deelnemers. Daarnaast zijn wij bij vijf informatiebijeenkomsten geweest. Wij hadden het voornemen om 36 interviews af te nemen, daarbij zaten een paar mensen die vaker op verschillende momenten in het project zijn geïnterviewd. Een aantal interviewafspraken is niet gelukt, ook niet na herhaalde pogingen. Redenen daarvoor was dat er te weinig tijd was in de agenda's van personen. In één of twee gevallen hebben wij toen telefonische interviews afgenomen. Ook waren mensen de afspraak soms vergeten.

Kenmerken van de geïnterviewde deelnemers van Pastiel

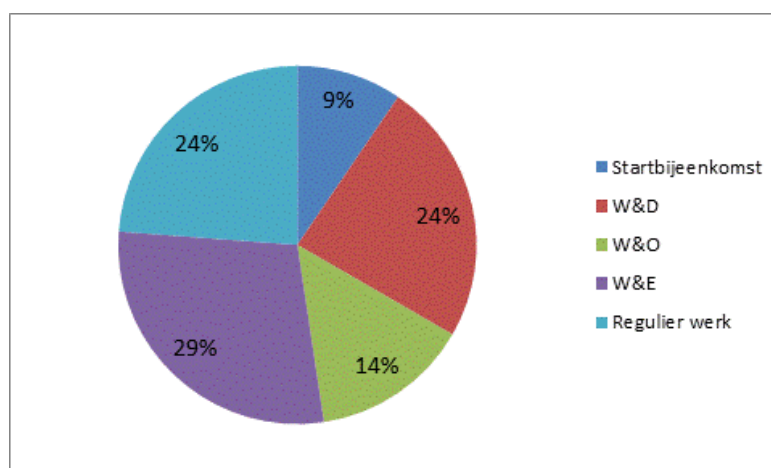
Figuur 5. Verdeling geïnterviewde deelnemers naar leeftijd



Figuur 6. Verdeling geïnterviewde deelnemers naar opleidingsniveau



Figuur 7. Verdeling geïnterviewde deelnemers naar fase in het project



2.2 Interviews medewerkers, directie en bestuur

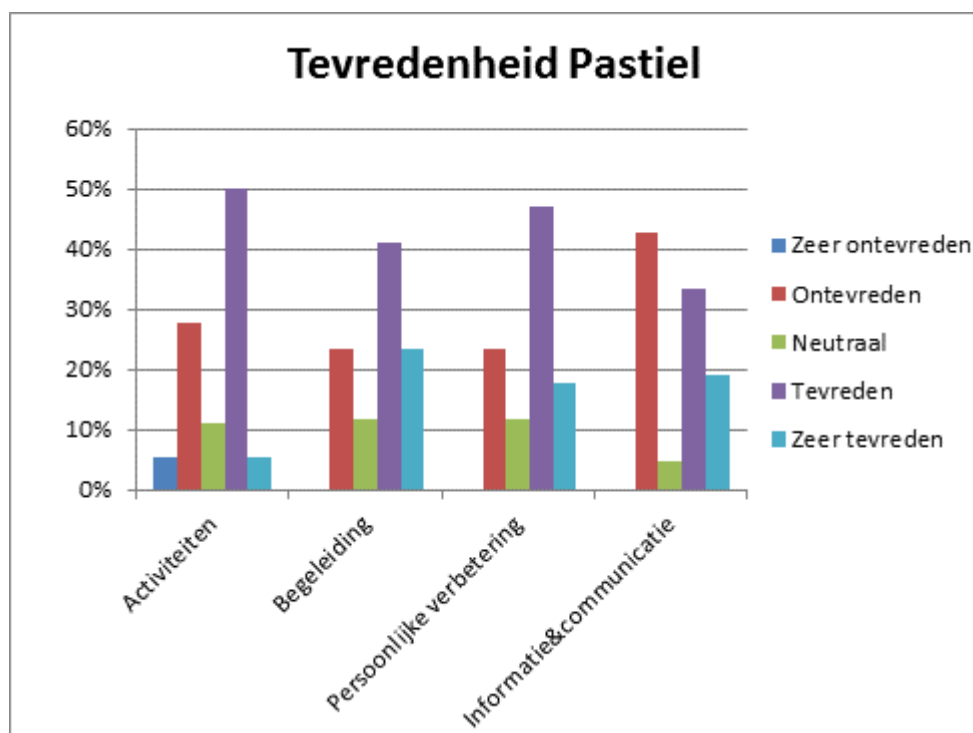
Wij hebben naast interviews met de deelnemers in Pastiel, ook een aantal interviews gehouden, met medewerkers van Pastiel (jobcoaches en mobiliteitscoaches), de projectdirectie, transitieteam en directieteam. Deze interviews zijn voor ons als onderzoekers bedoeld om idee te krijgen van de verwachtingen van deze mensen, maar ook een vorm van ex-ante evaluatie te doen. Dat wil zeggen dat wij graag willen weten waarom mensen denken dat de nieuwe aanpak van Pastiel werkzaam en effectief is. Dat helpt ons als interviewers om goede vragen te stellen, maar geeft ons ook inzicht in waarom juist deze keuzes zijn gemaakt. Dat geeft handvaten voor de conclusies en aanbevelingen die wij zullen doen.

Hoofdstuk 3

Uitkomsten

De interviews met de deelnemers zijn uitgewerkt en in SPSS verwerkt. Wij hebben een presentatie van de uitkomsten gegeven aan directie, transitieteam en stuurgroep. Op basis van opmerkingen en suggesties die daar zijn gemaakt is worden de uitkomsten hier gepresenteerd.

Figuur 8. Algemene tevredenheid over Pastiel

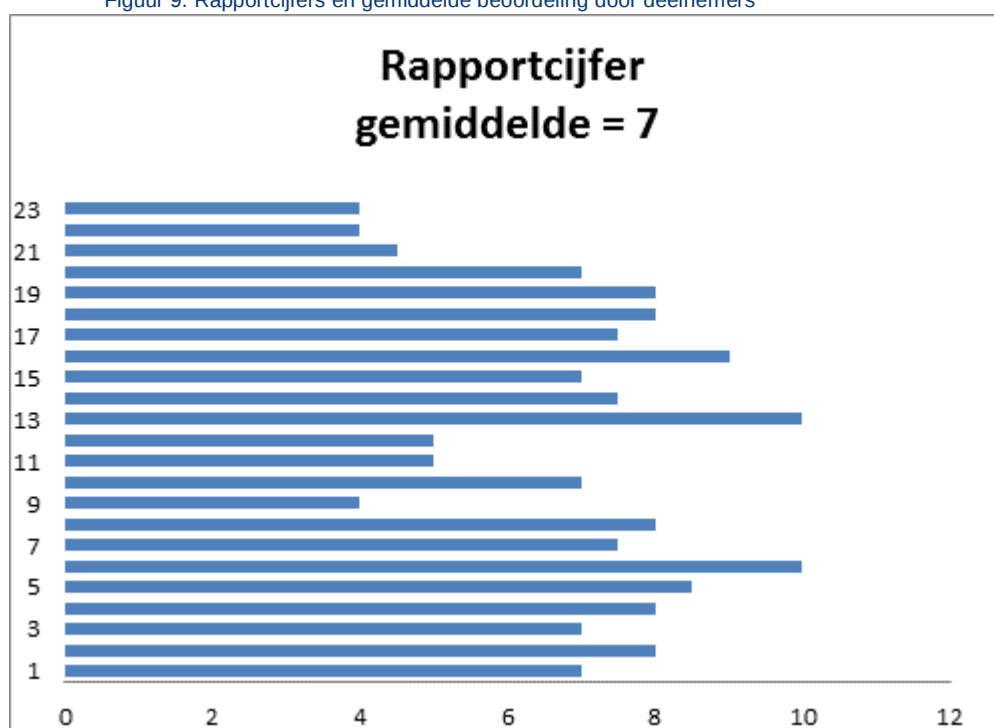


De tevredenheid over de verschillende onderdelen van Pastiel is goed. Overal is de combinatie van tevreden en zeer tevreden deelnemers hoger dan de helft. Bij Begeleiding en Persoonlijke verbetering zelfs bijna twee derde. De uitzondering is informatie en communicatie. Daar is een grote groep ontevreden, maar ook hier is meer dan de helft toch nog tevreden. Deze uitkomst kan het best geïnterpreteerd worden in de zin dat ook hier deelnemers in meerderheid tevreden zijn, maar dat er meer misgaat (er zijn minder neutrale en meer ontevreden antwoorden). Voorbeelden daarvan zijn verkeerde plaatsingen, waardoor mensen teruggeplaatst moeten worden. Brieven die niet aankomen. Informatie die niet is afgestemd op het niveau van de doelgroep.

Voor een deel valt ook de bejegening van de deelnemers onder informatie en communicatie. Een deel van de deelnemers geeft aan dat zij de bejegening niet goed vinden. Dat varieert van een onpersoonlijk benadering tot onduidelijkheid over het doel, waardoor mensen zich niet serieus genomen voelden.

Deelnemers zijn vaak ook tevreden van de manier waarop ze tegemoet worden getreden; de persoonlijke aandacht die men krijgt of het geduld om zaken uit te leggen of toe te lichten. De jobcoaches en mobiliteitscoaches worden daar vaak met naam genoemd. Vaak weet men niet in welke fase van het traject men zit, maar men kent de coaches wel. Een teken dat dat een positief aspect is van Pastiel, coaches hebben een vaste relatie met deelnemers. Coaches en deelnemers kennen elkaar goed, dat wordt gewaardeerd omdat daarom meer aandacht is voor de persoonlijke situatie van de deelnemers. Daar heeft tevredenheid ook een positief effect op resultaat. Men is eerder en beter geneigd om mee te werken in de activiteiten als men het gevoel heeft daarin ook persoonlijk begeleid te worden. Door iemand aan wie men ook vragen kan stellen bij onduidelijkheid en onverwachte situaties. Dat komt ook tot uiting in de score over begeleiding.

Figuur 9. Rapportcijfers en gemiddelde beoordeling door deelnemers



Wij hebben de deelnemers ook gevraagd een overall score, een rapportcijfer te geven. Het gemiddeld is een dikke 7, een 7,4. Dat is hoog. Onze ervaring is dat een 7 een mooi cijfer is. Het marktgemiddelde voor re-integratieactiviteiten van mensen zonder werk naar werk is een 7,1 volgens Blik op Werk. ([www. Blikopwerk.nl](http://www.Blikopwerk.nl)). Om voor het keurmerk van Blik op Werk in aanmerking te komen moet tenminste een 6,5 worden gehaald en mag op een onderdeel niet lager dan 5,5 worden gescoord.

Hoewel de klanttevredenheidsonderzoeken van Pastiel en van Blik op Werk niet hetzelfde zijn kan het rapportcijfer wel goed vergeleken worden omdat dat een algemene indruk weergeeft, onafhankelijk van de vraagstelling.

De 7,4 voor Pastiel is daarmee ruim hoger dan het marktgemiddelde voor tevredenheid. Zeker voor een project dat nog maar net begonnen is en waar op verschillende momenten opstartproblemen zijn geweest is dat een heel goed cijfer. .

De spreiding van de rapportcijfers is ook naar verwachting. Er zijn een paar uitschieters naar beneden en een paar naar boven. De meeste cijfers liggen echter vlak bij het gemiddelde.

Hieronder zullen we de score op de tevredenheid over de verschillende onderdelen verder toelichten.

3.1 Tevredenheid over Pastiel naar kenmerk van de deelnemers

We hebben op verschillende manieren gekeken naar de tevredenheid. In de volgende paragrafen bekijken we de tevredenheid over Pastiel naar kenmerken van de deelnemers. Respectievelijk leeftijd, opleidingsniveau en fase in het project.

Tevredenheid naar leeftijd

Uit figuur 10. blijkt dat deelnemers de minste onvoldoendes geven. Bij de groep met een leeftijd tussen de 40 en 50 jaar worden de hoogste cijfers gegeven, negens en tien. De groep in de leeftijd tussen de 20 en 30 jaar scoort het laagst.

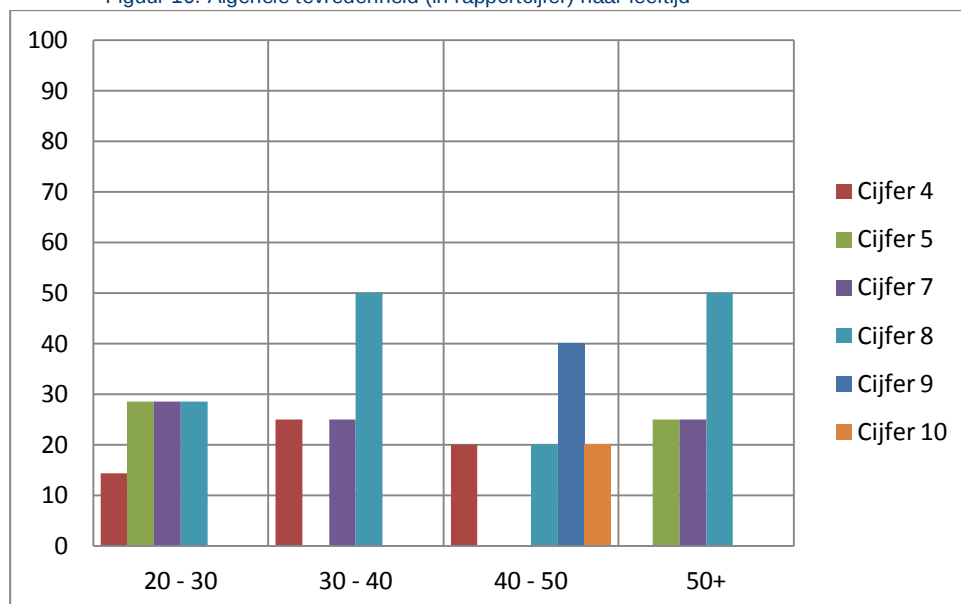
Wij verklaren dat verschil in tevredenheid naar leeftijd in termen van verwachtingspatronen. Dat blijkt ook uit de antwoorden op de vragen uit de interviews. Jongeren verwachten werk en activiteiten die beter aansluiten bij hun opleiding.

Ouderen daarentegen vinden het positief dat ze werk kunnen doen. Ze hebben daar ook minder hoge verwachtingen van. Daar waar ouderen (50+) laag scoren heeft dat te maken dat ze het werk te zwaar vinden. Het is dus niet zozeer het niveau als wel de fysieke inspanning waardoor ze minder tevreden zijn.

De groep van 40- 50 waardeert in het werk vooral het behouden van een werkritme.

In de diagnosefase zitten de deelnemers allemaal door elkaar zonder onderscheid naar leeftijd en opleidingsniveau. Daar wordt naar verwezen in de antwoorden die mensen geven over de waardering voor de activiteiten.

Figuur 10. Algehele tevredenheid (in rapportcijfer) naar leeftijd



Figuur 11. Citaten uit interviews over informatie en communicatie

Tevreden

prima timing van uitnodiging. Brief duidelijker
alles is duidelijk
tips & trucs solliciteren
veel hulp en aandacht gehad
duidelijkheid voor af kan beter
een paar keer per week contact met begeleider is voldoende

Ontevreden

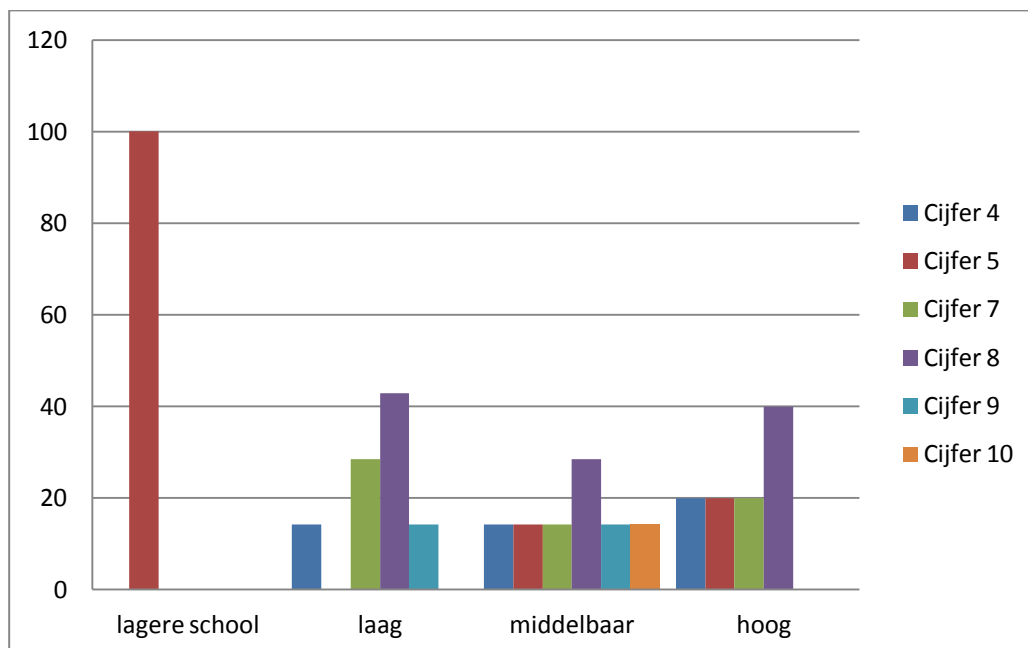
te weinig contact. Alleen op eigen initiatief
Slechte communicatie voor start, geen idee wat er verwacht werd 1e dag
in vier weken 1 gesprek is te weinig, weet niet waar ik aan toe ben
Als me een keer iets niet duidelijk is, vraag ik het
ontevreden in de informatie en communicatie aan het begin
vanaf het begin niet duidelijk gecommuniceerd wat de bedoeling was van Pastiel

Tevredenheid van de deelnemers naar opleiding

Figuur 12. Laat de tevredenheid naar opleidingsniveau zien. Hier blijkt dat met name lager en gemiddeld opgeleiden de hoogste cijfers geven. Hoger opgeleiden scoren hoog en laag, maar gemiddeld meer onvoldoendes. De uitschieter in lage tevredenheid voor deelnemers met alleen lagere school komt omdat hier maar één persoon in deze groep zit.

Lager en hoger opgeleiden scoren hoog op tevredenheid. Middelbaar opgeleiden geven de hoogste cijfers, tien en negen. Hoger opgeleiden geven naar verhouding de meeste onvoldoendes. De relatief hoge ontevredenheid van hoger opgeleiden heeft veel te maken met hun verwachtingen. Zij verwachten snel resultaat, in de zin van regulier werk of daar vlak voor. Dat leidt niet tot grote tevredenheid. Het is met name het tempo, men wil sneller, en de communicatie die voor de onvoldoendes zorgen. Hoger opgeleiden zijn ook ontevreden over het werk dat ze moeten doen tijdens de diagnosefase.

Figuur 12. Algehele tevredenheid (in rapportcijfer) naar opleiding



Figuur 13. Citaten uit interviews over activiteiten

Tevreden

vind het wel prima productie werk
 4 weken productie (leuk) en nu huis schilderen
 Emaptec keuken, werk wat ik leuk vind
 geen 4 weken productie gedaan
 vervelend, 4 weken washandjes, 6 weken hout en 8 weken tuin onderhoud
 wil alles wel aanpakken
 geen productie werk gedaan - al eerder ergens gedaan
 het is goed dat personen die een WWB uitkering ontvangen moeten werken
 niet vervelend om een aantal weken lichte productiewerk te moeten doen
 tevreden over het feit dat ik werkzaamheden mocht verrichten

Ontevreden

meer rekening houden met leeftijd en wensen en behoeften
 Geestdodend productiewerk, dan liever vrijwilligerswerk
 niet tevreden
 zeer ontevreden.
 Ik heb deze activiteiten, zoals het vouwen van washandjes, als kleinerend ervaren

Tevredenheid van deelnemers naar hun fase in het project.

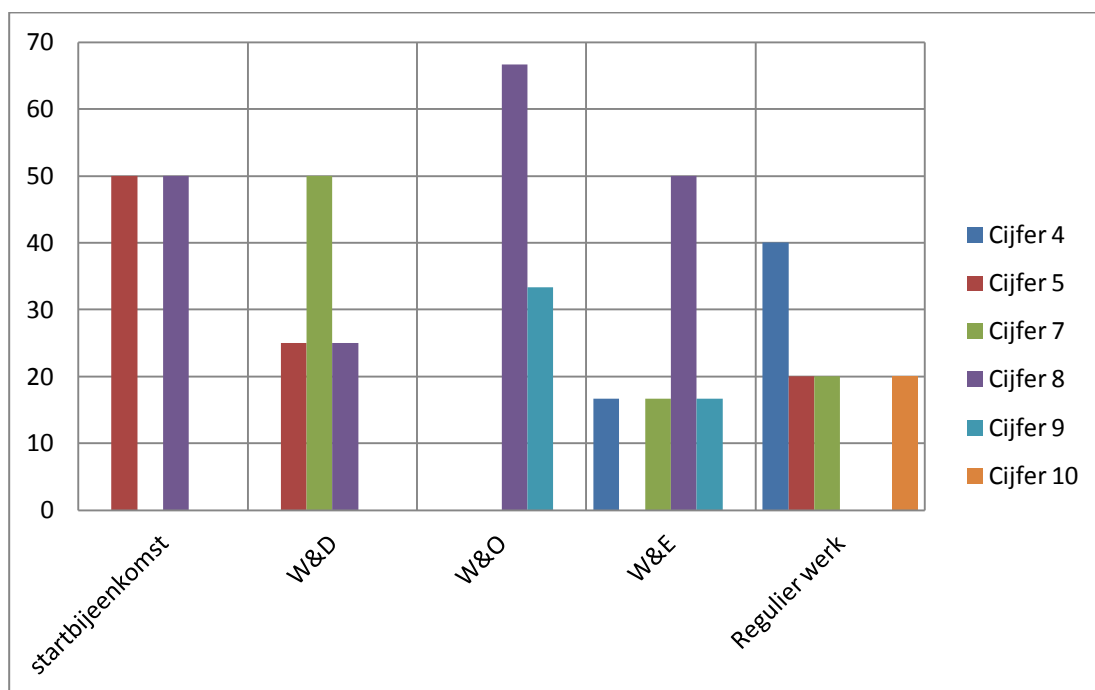
In het begin hebben wij al opgemerkt dat we aan de hand van interviews met jobcoaches, mobiliteitscoaches en directie geprobeerd hebben een inschatting te maken van hoe de projectorganisatie de scores van de deelnemers verwacht afhankelijk van de fase van het project waarin zij zich bevinden.

Daar kwam uit dat men ontevredenheid verwacht bij de voorlichtingsbijeenkomst. Vervolgens een hogere tevredenheid in Werk & Diagnose. Daarna weer een lagere tevredenheid bij Werken & Ontwikkelen en Werken en Ervaren. Tenslotte zou Regulier Werk ook weer tot een hogere waardering leiden was de verwachting.

Als we kijken naar de uitkomsten van de interviews dan zien we deze verwachting in grote lijnen terugkomen. Wel opvallend is dat er heel veel onvoldoendes worden gegeven voor de startbijeenkomst, maar ook veel 8 'en. De startbijeenkomst wordt dus deels gewaardeerd zoals men verwacht. Maar er is ook een grote groep die hier juist heel tevreden over is. Als men tevreden is, dan is dat vooral vanwege de snelheid waarmee men opgeroepen wordt en men waardeert het om actief te zijn.

De verwachte toename van tevredenheid bij Werk & Diagnose zien we wel terug. Er is een halvering van de onvoldoendes, maar ook van de 8'en. De deelnemers in Werken & Ontwikkelen zijn erg tevreden. In Werken & Ervaren is men minder tevreden. Dat laatste komt meer overeen met de verwachtingen. Het verschil tussen Ervaren en Ontwikkelen verklaren wij uit de tevredenheid over de veiligheid van de werkplek in Empatec en de ervaren druk van een werkplek bij een bedrijf buiten Empatec. Nog steeds geeft de helft van de geïnterviewden een 8 voor Werken en Ervaren.

Figuur 14. Algehele tevredenheid (in rapportcijfer) naar fase in het project



Bij Regulier werk zien we hoe de persoonlijke situatie en verwachting meespeelt in de tevredenheid. Hier zien we de grootste spreiding in tevredenheid van uitermate tevreden (10) tot zeer ontevreden. Dat komt ook niet overeen met de verwachting. Blijkbaar is het behalen van het projectdoel – regulier werk - niet het belangrijkste voor de tevredenheid van de deelnemers.

Wij hebben dit in het begin ook al aangegeven dat tevredenheid niet samenvalt met het doel van het project. We moeten dus ook voorzichtig zijn om hier hele grote conclusies aan te trekken. Uit de antwoorden in de interviews komen twee richtingen. De eerste heeft te maken met verwachting. Als men hogere verwachtingen had dan leidt dat tot lagere tevredenheid.

De andere duiding van de relatief lage score zit er in dat men denkt dat het sneller kan. Men voelt zich tekort gedaan in het project. Het duurt te lang, het werk is onder niveau, de begeleiding heeft te weinig oog voor de persoonlijke situatie. Wij interpreteren dit dan ook als volgt: de aanpak van Pastiel is voor grote groepen mensen met een WWB uitkering passend en leidt tot tevredenheid. Maar niet voor iedereen is dit een goede methodiek. Daar kan in de toekomst meer rekening worden gehouden. Mensen met veel competenties en een hoger opleiding en veel werkervaring kunnen meer op eigen kracht naar een reguliere baan worden gebracht. Dat geldt deels ook voor jongeren.

Figuur 15. Citaten uit interviews over begeleiding

Tevreden

Als ik maar een vast begeleider krijg
Iemand die luistert
Ja, meneer Alex kan ik altijd bellen
leer gierige jobcoach
beter bereikbaar dan maatschappelijk werk
weinig contact maar voor mij genoeg
nog niets mee te maken
tevreden over de begeleiding

Ontevreden

weinig contact, maar wel baan voor me gevonden
te weinig contact, hoor niks over vacatures, krijg geen informatie
nog niets mee te maken
meer contact moet hebben met zijn begeleider
ontevreden over het aantal keren dat ik contact heb gehad
moest zelf overal achteraan
diegene die het meest mondig zijn, worden het best geholpen

Figuur 17. Citaten uit interviews over persoonlijke verbetering

Tevreden

weet nu dat ik door moet zetten
 ervaring opdoen om echt werk te kunnen krijgen
 meer duidelijkheid in eigen situatie
 zaken op een rijtje gekregen, contact met mensen
 Heb een baan
 Even er thuis uit
 Weer even bij de les geroepen!
 vertrouwen in mensen terug krijgen.
 sociale vaardigheden verbeterd
 ervaren dat ik dingen kan
 werkritme behouden

Ontevreden

persoonlijke situatie niet verbeterd

Er zijn twee belangrijke aspecten in de mate van tevredenheid, dat zijn opleidingsniveau en leeftijd. Naarmate het opleidingsniveau hoger is en de leeftijd lager is de tevredenheid lager. Met andere woorden lager opgeleide mensen zijn over het algemeen meer tevreden met het project Pastiel en hoger opgeleide mensen zijn meer ontevreden. Voor jongeren geldt dat zij ook meer ontevreden zijn en ouderen zijn meer tevreden.

Hieronder gaan we nader op deze verschillen in.

Opleidingsniveau en tevredenheid

Over *communicatie en informatie* zijn hoogopgeleiden meer ontevreden. Zij willen graag op elk moment weten waar zij aan toe zijn en wensen daardoor continue op de hoogte gehouden te worden over de gang van zaken.

Over *activiteiten* zijn hoogopgeleiden niet overwegend ontevreden. Degenen die wel tevreden zijn, zijn dit deels omdat zij inzien dat het werk nut heeft voor veel van de deelnemers. Deelnemers krijgen namelijk werkritme en het werk heeft ook een afschrikwekkende functie. Dit betekent dus niet dat zij tevreden zijn omdat zij het werk leuk vinden. Laagopgeleiden zijn positief over de *activiteiten* in de zin van het weer krijgen van structuur in het leven, onder de mensen komen, weer leren sociale contacten op te doen en te onderhouden.

Over de *persoonlijke verbetering* zijn hoogopgeleiden of “ontevreden” of “tevreden”. Een deel van degene die hier tevreden is, is dit omdat Pastiel een baan voor ze gevonden heeft. Zij zijn dus niet tevreden omdat zij nieuwe competenties ontwikkeld hebben, maar puur omdat Pastiel een baan voor ze heeft gevonden. Dat verklaart ook waarom mensen ontevreden zijn en toch een baan hebben. Ze zijn dan vooral minder tevreden over het proces en de begeleiding om een baan te krijgen.

Over *begeleiding* is de mate van tevredenheid onder hoogopgeleiden verdeeld. Het deel dat ontevreden was, had het idee dat het overal zelf achteraan moest. Het verschil kan verklaard worden door de persoon van de begeleider. Als er geen 'klik' is is de tevredenheid laag en omgekeerd.

Laagopgeleiden zijn positief over de *begeleiding* en hebben het dan vaak over de aandacht die er voor ze is. Niet alleen bij het vinden van een baan maar ook het gevoel dat de werkcoaches hen echt kennen en niet als een nummer zien zoals dat wel bij uitzendbureaus gebeurt.

Leeftijd en tevredenheid

Jongeren zijn meer ontevreden over de *communicatie en informatie* omdat zij gewend zijn aan een andere manier van communiceren. Een brief is voor hen al bijna een ongewone manier van communiceren. Ze weten niet wat Pastiel is als er post van komt en zo verdwijnt de uitnodiging dan in de prullenbak. Bekendheid van Pastiel nog niet voldoende groot.

Jongeren en ouderen zijn meer ontevreden over de *activiteiten*. Jongeren omdat zij geen werk willen doen waarvoor zij niet zijn opgeleid. Ouderen vinden dat ze na jaren van werk niet gedwongen moeten worden saai werk te moeten doen. Zij vinden zichzelf hier lichamelijk niet geschikt voor. De middengroep qua leeftijd vindt het goed dat zij werkritme behouden. Ouderen geven aan dat er misschien bij *activiteit* onderscheid gemaakt moet worden tussen jong en oud. Verschillen zijn wel erg groot en belevingswerelden aan 1 grote tafel sluiten niet op elkaar aan.

Over de *begeleiding* zijn jongeren verdeeld in de mate van tevredenheid. Degene die ontevreden zijn, zijn dit omdat zij te weinig contact gehad hebben.

Tevredenheid over de *persoonlijke verbetering* is onder jongeren verdeeld. Degene die wel tevreden zijn, zijn dit omdat Pastiel voor hen een baan gevonden heeft.

50+ vaker tevreden op aspecten als communicatie, begeleiding en persoonlijke verbetering. Verwachtingspatroon van de 50+ is anders, heeft vaker al langer een uitkering en heeft voor een deel de hoop al opgegeven. Dan is alles meegenomen.

Hoofdstuk 4

Inventarisatie van andere projecten en 'benchmark'

Een 'rondje langs de velden' leert dat veel gemeenten bezig zijn met plannen en soms ook al met uitvoering van nieuwe re-integratietrajecten. Daarbij ligt de nadruk bijna altijd op werk. Dat is niet nieuw, ruim 10 jaar geleden deden de 'work first' methodiek, doen ook wel het 'Wisconsin-model' genoemd, naar de Amerikaanse staat waar dit voor het eerst grootschalig werd ingevoerd.

In de afgelopen jaren is veel ervaring opgedaan in deze aanpak. De nieuwste trajecten combineren vaak – net als Pastiel – een combinatie van intensieve werknemersbenadering (deelnemers worden onmiddellijk na de aanvraag voor een uitkering in een traject gebracht) met een intensieve werkgeversbenadering (werkgevers wordt vooral gevraagd naar hun wensen). In dat laatste, de werkgeversbenadering, spelen uitzendbureaus vaak een rol, zij hebben een groot netwerk van bedrijven en kunnen ook flexibel werk in de vorm van uitzend banen of payrolling inzetten.

Daarnaast zien we bij veel gemeenten ter voorbereiding op de participatiewet een samenvoegen van de sociale diensten met het regionale SW-bedrijf, o.a. NEF in de gemeenten Kollumerland, Dantumadeel en Dongeradeel, maar ook in Noord-Groningen en Oost-Groningen. Deze samenwerkingen verschillen van Pastiel omdat ze minder sterk op werkgevers gericht zijn.

Wij zullen twee soortgelijke projecten identificeren en beschrijven. Wij zullen daarbij de overeenkomsten en verschillen t.o.v. Pastiel benoemen. Dit is geen kwalitatieve benchmark. Voor een goede vergelijking of benchmark zijn niet alleen de uitkomsten nodig, maar is ook een goed beeld van het moment waarop en de situatie waarin deze projecten zijn uitgevoerd nodig. De uitkomst van een project wordt namelijk ook bepaald door het moment waarop het wordt uitgevoerd – een paar jaar geleden was de economische situatie en de arbeidsmarkt gunstiger dan nu – en van de situatie – stad of platteland, specifiek geselecteerde doelgroep of generieke aanpak. Zonder dit mee te nemen is het risico van benchmarken dat het overnemen van een verondersteld goede methodiek in een nieuwe situatie en op een ander tijdstip niet dezelfde resultaten geeft.

Met de identificatie en beschrijving is het goed mogelijk om dit in de tweede fase van het traject mee te nemen. Idealiter is er dan contact geweest met de andere projecten en zijn er afspraken gemaakt over beschikbaarheid van data en mogelijk ook van evaluaties.

Beschrijving re-integratie in Oost Groningen

CAB heeft in 2003 de tevredenheid en resultaten geanalyseerd van een samenwerking in re-integratie van een negental gemeenten in Oost-Groningen. Later in de publiciteit gekomen als 'de vier van vier miljoen', als een (onterechte) verwijzing naar de resultaten en de kosten. Hoewel dit onderzoek al van enige tijd geleden is. Geeft het toch goed inzicht hoe de re-integratietrajecten naar werk zich hebben ontwikkeld in de laatste 10 jaar en hoe dat heeft geleid tot groter tevredenheid en hogere resultaten in uitstroom naar werk.

Wij hebben daarbij in een half jaar, om de vier tot zes weken deelnemers in het re-integratietraject gesproken. We hebben hen gevraagd wat ze de afgelopen weken hadden gedaan, wat ze daarvan vonden, of ze inschatten dat hun situatie was verbeterd en of ze tevreden waren. Van al deze deelnemers zijn ook hun begeleiders bij het re-integratiebedrijf gesproken en de klantmanagers bij de gemeenten. Dit project had een soortgelijk karakter als Pastiel, zij het dat ontbrak aan een duidelijke werkgeversbenadering, en dat er minder samenwerking was tussen alle betrokken partijen.

Uit dit onderzoek bleek dat 'cliënten' – zoals ze hier werden genoemd, tijdens het traject steeds minder tevreden werden. Aan het begin was men tevreden omdat met name de intensieve aandacht en begeleiding werden gewaardeerd. Naarmate het project vorderde nam de intensiviteit af. Omdat het bij veel cliënten ook ontbrak aan een duidelijk perspectief, in tegenstelling tot Pastiel verrichten zij geen activiteiten of werk werd men minder tevreden.

Het grote verschil met Pastiel bestaat hierin dat in Pastiel de deelnemers veel sneller actief worden gemaakt in alle fasen. In dit re-integratietraject bestond de begeleiding vooral uit gesprekken in het begin en daarna sollicitatietrainingen en empowerment.

Vanwege het ontbreken van goede werkgeverscontacten was de ervaring van veel deelnemers dat er weinig gebeurde en dat daarom ook hun eigen situatie niet verbeterde. De ontevredenheid werd groter naarmate er meer sollicitatiebrieven waren geschreven waarop geen uitnodiging voor gesprek kwam.

De tevredenheid van de deelnemers is toen niet in een cijfer uitgedrukt, maar was lager dan de tevredenheid over Pastiel.

Beschrijving Baanbrekend.

Baanbrekend is een initiatief van Randstad, daarin wordt voor gemeenten gebruik gemaakt van de werkgeverscontacten van het uitzendbureau om uitkeringsgerechtigden naar werk te bemiddelen.

De overeenkomst met Pastiel is de grote nadruk op mensen aan het werk helpen. Met name de werkgeversbenadering van Pastiel lijkt hier erg op. De werkgeversbenadering van Baanbrekend is minder intensief en bestaat uit een screening en een workshop. Binnen 4 tot 8 weken wil men hier de deelnemers naar werk brengen. Dat hoeft niet altijd een vast baan te zijn, maar kan ook een parttime baan zijn of tijdelijk werk.

Afhankelijk van de gemeente wordt Baanbrekend uitgevoerd voor mensen die recent of al langer in de WWB zitten (bijvoorbeeld in Groningen wordt gewerkt met mensen die 6 maanden in de WWB zitten, de 'middengroep' volgens de gemeente Groningen). De doelgroep moet binnen 3 tot 6 maanden perspectief op werk hebben.

In de uitvoering van Baanbrekend is er een nauwe samenwerking tussen mensen van Randstad en mensen van de Sociale Dienst van gemeenten. In een aantal gemeenten, o.a. de Drechtsteden, moesten partijen nog aan elkaar wennen, wat tot een tragere start heeft geleid.

Bij Baanbrekend wordt veel gebruik gemaakt van proefplaatsingen of plaatsing waarbij de werkgever de eerste maand geen salaris hoeft te betalen. Het ligt voor de hand dat bij Baanbrekend veel gebruik wordt gemaakt van uitzendbanen en detachering.

Pastiel voert ook gesprekken met een grote groep uitzendbureaus om hun werkgeverscontacten te kunnen gebruiken, maar ook om de mogelijkheden van werken in uitzendbanen of via detachering optimaal te gebruiken.

Er is nog weinig bekend over resultaten of tevredenheid bij deelnemers aan Baanbrekend. Wat opvalt aan het project in de gemeente Groningen is dat de ambitie lager ligt, men wil in ruim en half jaar 100 mensen naar werk helpen. Daarbij moet wel worden gezegd dat juist bij de gemeente Groningen de doelgroep een andere is dan bij Pastiel. Bij Baanbrekend wordt in Groningen gewerkt met mensen die al langer dan 6 maanden een WWB-uitkering hebben.

Ook de resultaten in andere steden, waar wel met dezelfde doelgroep als Pastiel wordt gewerkt zijn de resultaten op het eerste gezicht lager. In het project in de Nieuwe Waterweg Noord (Vlaardingen, Schiedam en Maassluis) werd in een half jaar 55 mensen op een 'potentiële baan' geplaatst en kregen 40 mensen een re-integratie praktijkovereenkomst.

Baanbrekend Fryslân heeft in de eerste 6 maanden 157 mensen naar werk bemiddeld. 130 mensen waren daartoe onmiddellijk in staat. Uit openbare informatie is niet gemakkelijk te herleiden of deze mensen ook meteen een regulier arbeidscontract kregen of dat er nog loondispensatie is gebruikt.

Werkgevers waarderen vraaggerichte benadering

Uit het werkgeversonderzoek dat wij ook hebben uitgevoerd voor Pastiel blijkt dat werkgevers tevreden zijn over de dienstverlening van Pastiel. Met name het rekening houden met de wensen van de werkgever wordt erg gewaardeerd.

Hoofdstuk 5

Conclusies en Aanbevelingen

5.1 Conclusies

1. **De tevredenheid is hoog**, De tevredenheid komt ook overeen met de verwachtingen van het project zelf. De inschatting van de jobcoaches en mobiliteitscoaches was dat men in het begin minder tevreden, in het de diagnosefase meer, vervolgens in Werken & Ervaren en Werken en Ontwikkelen weer minder en tenslotte in de fase werken weer meer tevreden. Een golfbeweging, die wordt veroorzaakt door respectievelijk onbekendheid, aandacht, druk van nieuwe omgeving en eindresultaat.
2. **De tevredenheid is afhankelijk van leeftijd en opleidingsniveau**. Jongeren zijn minder tevreden over activiteiten en communicatie. Ouderen zijn ook minder tevreden over de activiteiten. De middengroep van leeftijd, van 30 – 50 is het meest tevreden over activiteiten. Deelnemers van 50 jaar en ouder zijn meer tevreden over communicatie, begeleiding, dat heeft waarschijnlijk te maken met een ander verwachtingspatroon, men stelt minder eisen.

Hoger opgeleiden zijn ook minder tevreden over communicatie. Er is in opleidingsniveau weinig verschil in tevredenheid over activiteiten en begeleiding. Lager opgeleiden zijn wel meer tevreden over begeleiding. Met name de persoonlijke benadering wordt door hen gewaardeerd. Zij noemen dit een aantal keren als een verschil met uitzendbureaus waar zij de benadering onpersoonlijker vonden.

3. **Tevredenheid over Jobcoach en mobiliteitscoach is hoog**. Dit is duidelijk één de sterke punten in de projectopzet van Pastiel. Veel andere re-integratietrajecten in het land scoren laag vanwege de onpersoonlijke benadering.
4. **Fasering is voor deelnemers onduidelijk**. Dit kan op twee manieren worden geïnterpreteerd. De communicatie kan beter, zodat beter wordt uitgelegd wat de bedoeling van de verschillende fasen is waardoor men beter snapt in welke fase men werkt. De andere interpretatie is dat het voor deelnemers niet zoveel verschil maakt in welke fase ze werken. Ze noemen de activiteiten in alle fasen werk. Een minder strikte verdeling over de fasen zou voor deelnemers dan ook niet zoveel uitmaken. Dat zou een persoonlijke behandeling beter mogelijk maken.
5. **Tevredenheid is afhankelijk van persoonlijke situatie**. Er zijn een aantal duidelijke verschillen tussen de groepen te vinden. Deze zijn allemaal significant. Er is echter een andere grote lijn die ook door deelnemers zelf wordt genoemd. Namelijk dat een erkenning van de persoonlijke situatie erg gewaardeerd wordt.
6. **Tevredenheid en resultaat vallen niet per se samen**. Mensen in regulier werk zijn soms ook ontevreden, niet zozeer omdat ze niet tevreden zijn met hun baan hebben. Hun ontevredenheid zit meer in de begeleiding en informatie en communicatie. Vaak had men hoge verwachtingen over werk dat goed zou aansluiten bij hun opleiding of had men verwacht sneller naar regulier werk te kunnen,

5.2 Aanbevelingen

1. Uit de conclusies blijkt dat **persoonlijke aandacht** helpt. Het leidt niet alleen tot meer tevredenheid. Mensen zijn daarom ook bereid meer te doen, zich beter in te zetten. Door het project nog persoonlijker in te richten gaat niet alleen de tevredenheid omhoog, maar zal ook de doorlooptijd sneller kunnen zijn en de betrokkenheid van de deelnemers hoge. Dat kan bijvoorbeeld door meer aandacht voor persoonlijke omstandigheden, 'passend' werk, communicatie en informatie die aansluit bij de opleiding van de deelnemer, begeleiding intensiteit die past bij behoefte,
2. **Overweeg twee routes voor jong-hoogopgeleid en ouder-lager opgeleid.** De aanpak van Pastiel is minder geschikt voor past bij hoger opgeleiden en jongeren. Voor een deel geldt hier dat zij soms teveel begeleiding krijgen. Ook zonder intensieve begeleiding hadden ze wel de motivatie om zelf snel werk te vinden. Het feit dat zij ontevreden zijn over wat ze moeten doen, kan ook gebruikt worden om hen nog sneller en vooral zelfstandiger naar een reguliere baan te brengen, bijvoorbeeld rechtstreeks via een uitzendbureau. De verwachting is dat de werkloosheid zal stijgen en dat daarmee naar verhouding meer jongeren en hoger opgeleiden uiteindelijk ook in de bijstand zullen komen. Het is aan te bevelen om de intensieve en daarmee relatief dure begeleiding vooral voor groepen te reserveren die daar het meest van profiteren, namelijk lager opgeleiden en ouderen.
3. **Informatie beter doseren.** Het valt op dat met name informatie en communicatie de grootste ontevredenheid oplevert. Dat komt omdat het niet aansluit bij verwachtingspatroon. Soms is het teveel en te snel, soms juist te weinig en te langzaam. Informatie en Communicatie is een grote dissatisfier. Dat wil zeggen dat als men tevreden is over informatie en communicatie dit niet heel erg positief wordt gewaardeerd. Men vindt het normaal dat het goed is. Slechte informatie en communicatie daarentegen leidt wel snel tot ontevredenheid, en daarmee lagere betrokkenheid en inzet.
4. **Stem werkzaamheden zoveel mogelijk af op niveau van de deelnemer.** Door veel mensen wordt de persoonlijke benadering positief gewaardeerd. Met name jongeren geven aan dat ze werk verwachtten dat bij hun opleiding past. Hier kan ook gebruik worden gemaakt van het feit dat veel mensen alle activiteiten als werk beschouwen. Het onderscheid in fasen dat Pastiel hanteert is voor hen minder belangrijk dan hun eigen voorkeur. Uit de interviews met de mobiliteitscoaches en directie hebben wij begrepen dat Pastiel hier ook al een begin mee heeft gemaakt.

Bijlage 1

Overzicht interviews

Deelnemers Pastiel

Locatie Franeker: 9 interviews

Locatie Joure: 13 interviews

Locatie Sneek: 5 interviews

Medewerkers Pastiel en gemeente Sudwest Fryslân

Trijn van der Meulen	voorzitter projectdirectie Pastiel
Mattijs Endedijk	projectcontroller Pastiel
Theo Struijs	Voorzitter transitieteam Pastiel
Henri Meijering	Voorzitter directieteam Pastiel
Carla Bloembergen	Teamleider
Brigitte Bloem	Jobcoach
Monique Palsma	Mobiliteitscoach
Gonda de Wit	mobiliteitscoach

Aanwezig bij 5 voorlichtingsbijeenkomsten

Bijlage 2

Vragenlijst

Vragenlijst Tevredenheid 'potentiële werknemers' Pastiel

Algemene gegevens

Geslacht

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Leeftijd

.....

Aantal jaren werkervaring

.....
.....

Laatste beroep

- ☐ Lagere school
- ☐ Laag: lbo, mavo, vmbo, mbo-1 avo-onderbouw
- ☐ (eerste drie jaren van havo en vwo)
- ☐ Middelbaar (havo, vwo, mbo 2-4)
- ☐ Hoog (HBO, WO)

Opleidingsniveau

1.	Volgens onze gegevens volgt u op dit moment een traject bij Pastiel, klopt dat?	☐ ja (door naar 3) ☐ O nee
2.	Zo niet, doorvragen. Is de persoon gestopt, uitgestroomd naar een betaalde baan, volgt hij/zij een traject bij een ander bedrijf? Indien de persoon geen traject meer volgt, wat doet hij/zij op dit moment?	
3.	Hoe lang bent u al met dit traject bezig? En in welke fase zit u	☐ Diagnose ☐ Werken en ontwikkelen ☐ Werken en ervaren ☐ Werk en ervaren met proefplaatsing ☐ Regulier werk
4.	Welke activiteiten maken onderdeel uit van dit traject?	☐
5. v	Welke tussendoelen zijn in het trajectplan opgenomen?	☐ reguliere baan ☐ Gesubsidieerde baan ☐ Vrijwilligerswerk ☐ Scholing en training ☐ Anders, nl.
6. v	Heeft of had u lichamelijke of psychische klachten?	☐ Ja ☐ Nee

7.	o ja, wordt daar ook voldoende rekening mee gehouden?	☐ Ja ☐ Nee, namelijk
8.	Zijn er nog andere organisaties betrokken bij de uitvoering van uw traject? (denk bijvoorbeeld aan organisaties voor scholing, uitzendbureaus)	☐ Nee ☐ Ja, namelijk
9.	Sloten de verschillende fasen van Pastiel goed op elkaar aan?	☐ Ja, sloten op elkaar aan ☐ Nee, sloten niet op elkaar aan ☐ Zo nee, er zattussen
10.	Hoe vond u dat?	☐ Niet vervelend ☐ Neutraal ☐ Wel vervelend
11. V	Hoe lang heeft u een uitkering gehad voor u bij Pastiel begon?	☐ Niet (vraag door hoe dit kan) ☐ Minder dan een jaar ☐ Tussen 1 en 2 jaar ☐ Tussen 2 en 5 jaar ☐ Langer dan 5 jaar
12. V	Wat is volgens u de belangrijkste reden dat u werkloos was?	☐ Onvoldoende/ongeschikte opleiding ☐ Te oud ☐ Psychische klachten ☐ Lichamelijke klachten ☐ Te weinig werk/economische situatie ☐ Ik werd te weinig geholpen om aan het werk te komen ☐ Ik werd gediscrimineerd ☐ Anders, nl.

13. V	Heeft u al een intakegesprek aanvragen uitkering gehad?	☐ Ja ☐ Nee
14. V	Bent u voldoende betrokken geweest bij de keuze en invulling van het traject?	☐ Ja ☐ Nee
15. V	Waar had u meer betrokken bij willen zijn?	☐
16. V	Heeft u in elke fase een vaste begeleider bij Pastiel?	☐ Ja ☐ Nee
17. V	Hoe vaak heeft u contact met uw begeleider?	☐ Elke dag ☐ Paar keer per week ☐ Een keer per week ☐ Paar keer per maand ☐ Een keer per maand ☐ Minder vaak
18.	Vindt u dit voldoende vaak?	☐ Ja ☐ Nee, te weinig ☐ Nee, te vaak
19. V	Op wiens initiatief komt het contact meestal tot stand?	☐ Eigen initiatief ☐ Initiatief van de begeleider ☐ Initiatief van beide

20.	Is uw begeleider goed bereikbaar als u contact zoekt?	☐ Ja, altijd ☐ Ja, meestal wel ☐ Nee, meestal niet ☐ Nee, eigenlijk nooit
21. V	Wordt u begeleid bij het vinden van vacatures?	☐ Ja ☐ Nee ☐ Niet aan de orde
22.	Bent u over het algemeen tevreden over de informatie die u van de begeleider krijgt?	☐ Zeer tevreden ☐ Tevreden ☐ Neutraal ☐ Ontevreden ☐ Zeer ontevreden
23.	Bent u over het algemeen tevreden over de begeleiding?	☐ Zeer tevreden ☐ Tevreden ☐ Neutraal ☐ Ontevreden ☐ Zeer ontevreden
24. V	Wat vindt u positief aan uw traject?	☐ Goede voorbereiding op de arbeidsmarkt ☐ Goede begeleiding ☐ Inhoud is afgestemd op wat ik wil ☐ Er wordt rekening gehouden met mijn persoonlijke omstandigheden ☐ Anders, nl.

25.	Wat zou verbeterd kunnen worden?	☐ Begeleiding ☐ Inhoud ☐ Betere afstemming op de arbeidsmarkt ☐ Afstemming tussen organisaties ☐ Kinderopvang ☐ Anders, nl.
26.	Wordt er voldoende rekening gehouden met uw wensen en behoeften?	☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet
27. v	Bent u meer activiteiten gaan verrichten door het volgen van een traject?	☐ Ja, veel meer ☐ Ja, enigszins ☐ Nee, nauwelijks ☐ Nee, helemaal niet
28. v	Heeft u meer mensen leren kennen of heeft u meer contact met mensen gekregen door het volgen van het traject?	☐ Ja, veel meer ☐ Ja, enigszins ☐ Nee, nauwelijks ☐ Nee, helemaal niet
29. v	Heeft u het idee dat uw situatie is verbeterd door het volgen van het traject?	☐ Ja, veel meer ☐ Ja, enigszins ☐ Nee, nauwelijks ☐ Nee, helemaal niet
30.	Zo ja, waarin uit zich dat?	

31.	Wat is uw mening over de doorlooptijd van het traject?	☐ Te snel ☐ Goed ☐ Te langzaam
32. V	Heeft u het afgelopen jaar actief gezocht naar een baan?	☐ Ja ☐ Nee
33. V	Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar op een of andere manier naar een baan gezocht? (Gesolliciteerd)	☐ 1-2 keer ☐ 3-5 keer ☐ 6-10 keer ☐ vaker dan 10 keer
34. V	Denkt u dat u door het volgen van het traject beter bent voorbereid op een baan?	☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet
35. V	Hoe groot acht u de kans dat u binnen een jaar een betaalde baan heeft?	☐ Zeer groot ☐ Groot ☐ Redelijk ☐ Klein ☐ Zeer klein ☐ Weet niet
36. V	Kunt u met een cijfer tussen 1 en 10 aangeven hoe tevreden u bent over Pastiel?	☐

Hiermee zijn we aan het einde van het interview gekomen. Zijn er nog dingen die u gemist heeft of die u nog graag kwijt zou willen?

Bedankt voor uw medewerking. Over ongeveer een maand zullen we weer contact met u opnemen.



CAB *fundeert* beleid

CAB

Martinikerkhof 30, 9712 JH Groningen

T (050) 311 51 13

E cab@cabgroningen.nl

I www.cabgroningen.nl

KvK 02060926

BTW NL806242139



Onderzoek uitstroomcijfers in het gebied Fryslân-West 2011-2012

Aan: Directieteam Werk Vermogen!
Kopie: Transitieteam, Controllersoverleg

Van: Mattijs Endedijk (projectcontroller Pastiel)

Datum: 20 september 2013

Betreft: Onderzoek uitstroomcijfers in het gebied Fryslân-West over de jaren 2010 tot en met 2012

Inleiding

Sinds de start van de pilot Pastiel is er een behoefte aan meer duidelijkheid over de definitie en zo mogelijk een nulmeting op het gebied van uitstroom naar werk. Het Directieteam Werk Vermogen! heeft daarom de projectcontroller Pastiel verzocht om een onderzoek uit te voeren naar dit onderwerp, met als doel een eensluidende uitstroombepaling en duidelijkheid over de mogelijkheden van een nulmeting, teneinde de tussenevaluatie in augustus op een juiste wijze te kunnen uitvoeren. Als onderzoeksperiode zijn de jaren 2011 tot en met 2012 genomen. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van interviews met de betrokken functionarissen (met name de verantwoordelijken voor de registratie) binnen de verantwoordelijke partijen (Gemeente SWF, Gemeente DFM, dienst SoZaWe NWF en Pastiel) en aan de hand van de geregistreerde gegevens.

Via dit memorandum wordt een eerste verslag gedaan van de werkzaamheden.

Onderzoeksvragen

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke definitie van uitstroom naar werk wordt door de verschillende partijen gehanteerd en welke verschillen kunnen daarbij onderkend worden?
2. Hoe komen de uitstroomcijfers tot stand bij de verschillende partijen?
3. Welke vorm van controle vindt plaats op de uitstroomcijfers?
4. Zijn er verstoringen elementen met betrekking tot de uitstroomcijfers?
5. Welke waarde moet uiteindelijk worden gehecht aan de cijfers en welke periode ligt daarbij voor de hand als referentie?

Bevindingen

Ad 1: Uitstroombepaling

Voor wat betreft de definitie van uitstroom naar werk hanteren de gemeenten en de dienst SoZaWe dezelfde begrippen. Alle drie sluiten ze aan bij de uitstroombepaling van het CBS, die een codering voorschrijft voor de uitstroom uit de WWB. Voor de gemeenten/de dienst is dit ook een voor de hand liggende werkwijze, omdat men verplicht is periodiek te rapporteren aan het CBS over de uitstroom. Zoomen we in op de CBS definitie voor uitstroom naar werk dan staan er verschillende coderingen die daarvoor in aanmerking komen:

- Additionele arbeidsplaats
- Ander inkomen
- Arbeid dienstbetrekking/ziekteuitkering
- Uitkering arbeidsongeschiktheid

- Zelfstandig beroep/bedrijf
- Uitkering werkloosheid

Binnen de gemeenten/de dienst wordt niet unaniem dezelfde verzameling coderingen gehanteerd voor het bepalen van de uitstroom naar werk. Daarbij zijn er vraagtekens te stellen bij het scharen van uitstroom naar andere uitkeringen (arbeidsongeschiktheid, werkloosheid) onder de uitstroom naar werk. Dit zijn weliswaar geen grote stromen, maar voor de duidelijkheid is het wel belangrijk.

Aandachtspunt: Uitlijning codering uitstroom

Daarnaast is het belangrijk te vermelden dat pas bij een 100% uitstroom een einddatum op een uitkeringsdossier komt en een registratie van een CBS codering volgt. Partiële uitstroom ten gevolge van bijvoorbeeld parttime arbeid wordt hierdoor niet meegenomen.

Aandachtspunt: Registratie partiële uitstroom

Daarnaast is er de uitstroom/uitplaatsdefinitie van Pastiel die op punten weer afwijkt van die van de gemeenten (zie hiervoor separate notitie uitplaatsingen d.d. 20 juni 2013). Zodra de codering van de uitstroomcijfers is uitgelijnd, dan kan dit verschil verder worden geanalyseerd t.b.v. de tussenmeting in augustus.

Ad 2: Totstandkoming uitstroomcijfers

Hoe komen de uitstroomcijfers tot stand? Dit proces loopt bij de gemeenten/de dienst op vrijwel identieke wijze. Registratie van de reden van uitstroom is primair de taak van de consulent die het uitkeringsdossier beëindigt. Het is dan ook aan de consulent om te kiezen tussen de verschillende uitstroombetekeningen. Op zich is dit geen onlogische werkwijze. Er is echter niet bij alle partijen sprake van een eenduidige werkinstructie voor het invullen van deze gegevens, waardoor er veel afhangt van de consulent zelf. Ter illustratie een voorbeeld: Soms meldt iemand zich af voor de bijstand, omdat deze persoon werk gevonden heeft buiten de gemeente en om die reden ook verhuist. Welk label dient er dan gegeven te worden? Verhuizing, of uitstroom vanwege arbeid uit dienstbetrekking. Het verdient aanbeveling om hier eenduidige werkinstructies voor te maken.

Aandachtspunt: Opstellen eenduidige werkinstructies uitstroomregistratie voor het gehele werkgebied Pastiel

De registratie van de uitstroom vindt plaats in GWS4all bij de gemeenten/de dienst. Via query's kunnen de uitstroomcijfers worden verzameld bij de administraties van sociale zaken. Hierbij speelt timing een rol. Vanwege de maximumtermijnen die worden gehanteerd (tot 8 weken), kunnen de cijfers per periode na verloop van tijd nog veranderen. Een significante verkorting van de doorlooptijd zou dit probleem beheersbaarder kunnen maken.

Aandachtspunt: Monitoring doorlooptijd beëindiging uitkeringsdossiers

Ad 3: Controle

Nu duidelijk is hoe afhankelijk de codering van uitstroomredenen is van de individuele consulent, komt ook het belang van interne controle aan de oppervlakte. Immers, het risico van diversiteit in invullen zou kunnen worden gemitigeerd door een systeem van interne controle. Bij navraag blijkt echter dat er zeker een systeem van interne controle is, maar dat de controlevragen niet specifiek genoeg zijn dat foutieve uitstroomredenen ontdekt zullen worden. De nu gehanteerde controlevragen worden gesteld in de stijl van: 'controleer dat het uitkeringsdossier juist en volledig is ingevuld'. Het is niet te verwachten dat daarbij specifiek de reden van uitstroom wordt gecontroleerd.

Aandachtspunt: Bij blijvende focus op uitstroom naar werk, dient een passend interne controle bouwwerk te worden ingericht daarbij.

Ad 4: Versturende elementen

Naast reeds genoemde factoren is er nog een aantal verstorende elementen binnen de cijfers. Een van de belangrijkste factoren betreft natuurlijk de stand van de economie en het aantal beschikbare banen. Als cijfers over verschillende gebieden en tijdsperiodes worden vergeleken, dan kan dit een relatief grote rol spelen.

Een andere vraag is hoe wordt omgegaan met uitstroom richting gesubsidieerde arbeid. Er worden regelmatig mensen bij Empatec in een WSW arbeidsplek geplaatst. Daarnaast werden tot 2011 ook nog relatief grote aantallen mensen op een gesubsidieerde werkplek uit hoofde van bijvoorbeeld een voortraject bij Empatec geplaatst. Dit effect wordt nog uitgezocht.

Aandachtspunt: filteren van uitstroom naar gesubsidieerde arbeid

Ad 5: Welke waarde moet worden gehecht aan de cijfers

Al met al zijn er redelijk wat omstandigheden die invloed hebben op de betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van de cijfers. Dit betekent natuurlijk niet dat er geen enkele waarde gehecht kan worden aan de cijfers. Wanneer met terugwerkende kracht de uitstroomcodering wordt uitgelijnd en uitstroom naar gesubsidieerde arbeid wordt gecorrigeerd, dan ontstaat een grove, maar niet onredelijke set van uitstroomcijfers naar werk, die als nulmeting kan dienen. Daarbij moet wel een onzekerheid worden geaccepteerd die in de orde van grootte van +/- 10% kan liggen.

Dan blijft de vraag nog over, welk referentiejaar dient te worden gebruikt als nulmeting. Over het gehele gebied is in 2011 een uitstroom naar werk van 444 geregistreerd. Voor 2012 is dat 375:

Gemeente/Gebied	2011	2012
De Friese Meren	93	68
Noardwest Fryslân	221	198
Súdwest Fryslân	130	109
Totaal	444	375

Ook met inachtneming van de hierboven beschreven onzekerheden, is de daling significant en kan niet worden verklaard door definitiekwesties en gesubsidieerde arbeid. Daarom zal het jaar 2012 het beste kunnen dienen als referentiejaar en nulmeting. Dat is namelijk de startpositie waar het gebied vandaan komt en er zijn geen redenen om aan te nemen dat die startpositie niet juist is. Een van de belangrijkste verklaringen voor de daling moet wel liggen in de macro-economische factoren binnen het Fryslân-West gebied. Temeer daar bij Noardwest Fryslân, waar gedurende 2011 en 2012 geen veranderingen zijn aangebracht in de werkwijze, de daling ook waar te nemen is.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat er een heel redelijke set van uitstroomcijfers beschikbaar is. De set kan misschien wat afwijken van de werkelijkheid, maar is desondanks robuust genoeg om de koers te bepalen en het relatieve succes van werkwijzen in het jaar 2013 te beoordelen.

Die beste manier om die beoordeling uit te voeren is aan de hand van referentiejaar 2012. Dat is het vertrekpunt, dat is dus ook de nulmeting.

Uit de stuurcijfers van Pastiel van periode 7 blijkt dat de verwachting is dat in 2013 415 personen uitstromen naar werk. Dit is nog exclusief de 61 personen die volgens verwachting gedeeltelijk zullen uitstromen (parttime). Hiermee lijkt in ieder geval de neerwaartse trend van 2012 te zijn omgebogen, maar moet nog hard gewerkt worden om weer op en uiteindelijk boven het oude niveau te komen.

Bijlage 1: uitstroomdefinitie CBS (SoZaWe NWF)

CBS reden uitstroom uitkering

gaan volgen van onderwijs met studiefinanciering 01
aangaan relatie 02
bereiken AOW-gerechtigde leeftijd 03
overlijden 04
detentie 05
kunnen volgen van onderwijs maar dit niet doen 06
overschrijden maximale verblijfsduur buitenland 07
uit wiens houding en gedragingen duidelijk blijkt dat hij verplichtingen 08
ex. artikel 9 en artikel 55 niet wil nakomen

verkregen inkomsten uit:
arbeid in dienstbetrekking/uitkering ziekte 11
zelfstandig beroep of bedrijf 13
uitkering werkloosheid 14
uitkering arbeidsongeschiktheid 15
alimentatie 17
vermogensopbrengsten 18
ander inkomen 19

administratieve redenen:
geen inlichtingen 31
verhuizing naar andere gemeente 32
verhuizing naar buitenland 33
niet verschenen op herhaalde oproep inlichtingenplicht 34
niet verschenen op herhaalde oproep re-integratiegesprek 35
oorzaak bij partner 97
andere oorzaak 98

Toelichting op het waardebereik.

01 Gaan volgen van onderwijs met studiefinanciering
Deelname/gaan deelnemen aan onderwijs is een uitsluitingsgrond.

02 Aangaan relatie
Deze code is van toepassing als door het ontstaan van een gezamenlijke huishouding over voldoende bestaansmiddelen kan worden beschikt.

03 Bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd
Deze code is van toepassing als de uitkering wordt beëindigd vanwege het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd.

04 Overlijden
Deze code is van toepassing bij overlijden.

05 Detentie

Detentie is een uitsluitingsgrond.

06 Kunnen volgen van onderwijs maar dit niet doen

Voor de persoon met een bijstandsuitkering geldt de verplichting om onderwijs of een vervolgopleiding

te volgen als hij /zij daar de capaciteiten voor heeft en als dit bijdraagt aan een beter arbeidsmarktperspectief.

De weigering hieraan mee te werken kan leiden tot beëindiging van de uitkering.

07 Overschrijden maximale verblijfsduur buitenland

Een bijstandsgerechtigde mag per kalenderjaar maximaal 4 of 13 weken in het buitenland verblijven

zonder dat dit gevolgen heeft voor zijn recht op algemene en bijzondere bijstand. Hij mag deze

periode echter niet zo plannen dat hij in twee opvolgende kalenderjaren een aaneengesloten periode

van langer dan 4 of 13 weken in het buitenland verblijft. De 13 weken gelden voor personen die de

AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt. Voor de rest geldt een maximaal verblijf in het buitenland

van 4 weken. De maximale termijnen zijn wettelijk bepaald voor de WWB en BBZ 2004. In de IOAW

en IOAZ staan geen concrete termijnen van verblijf in het buitenland genoemd. De staatssecretaris

heeft gemeenten echter uitdrukkelijk verzocht in deze aan te sluiten bij de WWB (en BBZ 2004).

08 Uit wiens houding en gedragingen duidelijk blijkt dat hij verplichtingen ex. artikel 9 en artikel 55

niet wil nakomen

De persoon die onvoldoende inspanningen verricht die erop gericht zijn om naar vermogen algemeen

geaccepteerde arbeid te verkrijgen en deze te aanvaarden (waaronder de registratie als werkzoekende bij het UWV) of die niet meewerkt aan overige, door het college, opgelegde verplichtingen die arbeidsinschakeling danwel vermindering of beëindiging van de bijstand tot doel

hebben, kan op basis daarvan het recht tot bijstand worden ontzegd.

11 t/m 19 Verkregen inkomsten

Onder 'verkregen inkomsten' wordt verstaan het feit dat beschikt kan worden over een nieuwe

inkomstenbron of dat een bestaand inkomen voldoende groot is geworden om de bijstandsafhankelijkheid

te laten eindigen. De inkomstenbron die aanleiding gaf tot het beëindigen wordt opgegeven.

31 Geen inlichtingen

Deze code heeft betrekking op de situatie dat betrokkene niet of onvoldoende heeft voldaan aan de

periodieke inlichtingenverplichting en de betrokkene ook na aandringen van de gemeente hierin

volhardt. Deze code kan ook van toepassing zijn als in het kader van heronderzoek onvoldoende

informatie werd verstrekt aan de gemeente.

Als beëindiging van bijstand het gevolg is van het, ook na herhaalde oproep, niet verschijnen in

verband met de inlichtingenplicht wordt dit aangegeven met code 34.

Is beëindiging van bijstand het gevolg van het, ook na herhaalde oproep, niet verschijnen voor het reïntegratiegesprek wordt dit opgegeven met code 35.

32 Verhuizing naar andere gemeente

Deze code is van toepassing als de bijstand is beëindigd door het niet langer woonachtig zijn in de gemeente.

Verhuizing naar een andere gemeente kan verband houden met één van de andere genoemde

beëindigingsredenen. Bijvoorbeeld het aangaan van een nieuwe relatie of het verkrijgen van een

werkring. In dat geval worden de laatstgenoemde redenen aangegeven.

33 Verhuizing naar buitenland

Deze code geldt bij definitief vertrek naar het buitenland.

34 Niet verschenen op herhaalde oproep inlichtingenplicht

Zie toelichting bij code 31.

35 Niet verschenen op herhaalde oproep re-integratiegesprek

Zie toelichting bij code 31.

97 Oorzaak bij partner

Oorzaak bij partner wordt gebruikt als het beëindigen van de bijstandsverlening wordt veroorzaakt

door een partner die geen recht heeft op bijstand.

98 Andere oorzaak

Hieronder wordt onder andere verstaan:

☐ een andere tenaamstelling van de uitkering, bijvoorbeeld bij het aangaan van een relatie met

een partner die reeds bijstand ontving

☐ verkrijgen van vermogen

☐ overgang van WWB naar BBZ of omgekeerd



Stuurcijfers Pastiel

Periode

7

Boekjaar

2013

Inhoud

- 1 Financiële exploitatie
- 2 Personele kengetallen (totaal)
- 3 Personele kengetallen per gemeente
 - 3a. De Friese Meren i.o.
 - 3b. Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân
 - 3c. Súdwest Fryslân
- 4 Kengetallen werkgeversdienstverlening

1. Financiële exploitatie tot en met periode: 7

	2013	2013	2013		
	in duizenden €				
Omschrijving	Werkelijk (t/m periode)	Begroot (t/m periode)	Begroot (1e wijz) (t/m periode)	Voordeel	Nadeel
<i>Baten</i>					
Lumpsum financiering	1.179	1.426	1.179	0	
ESF Subsidie	175	175	175		
Totaal baten	1.354	1.601	1.354	0	
<i>Personeelslasten</i>					
Personeel werknemersdienstverlening	0	0	0		
Personeel werkgeversdienstverlening	23	52	52	29	
Personeel directie & ondersteuning	0	0	0		
Doorbelaaste personeelskosten Empaselect	583	583	583		
Jobcoaches en Handhaver	0	0	53	53	
Totaal personeelslasten	606	635	688	81	
<i>Programmalasten</i>					
Individuele trajecten buiten WV!	0	175	0		
Loonkostensubsidies	0	233	0		
Eigen budget MC's en JC's	26	129	129	103	
Kinderopvang	1	0	93	92	
Vergoeding deelnemers	0	92	0		
Reiskosten deelnemers	53	113	113	60	
Totaal programmalasten	80	743	335	255	
<i>Overige lasten</i>					
Huisvestingskosten	54	58	58	4	
Automatiseringskosten	39	43	43	4	
Opleidingskosten	32	29	29		3
Externe begeleidingskosten	0	15	15	15	
Overig en onvoorzien	73	78	186	113	
Totaal overige lasten	198	223	331	133	
Totaal Lasten	885	1.601	1.354	469	
Resultaat	469	0	0	469	



2. Personele kengetallen (totaal) tot en met periode: 7

Omschrijving	2013 Werkelijk cumulatief	2013 Begroting cumulatief	Afwijking cumulatief	2013 Prognose hele jaar	2013 Afwijking begr.-prognose
Alle WWB aanvragen	1562	1167	395	2.678	678
Empaselect trajecten	316	0	316	316	316
Trajecten					
Bezetting Werken & Diagnose	134	73	61		
Bezetting Werken & Ervaren	324	124	200		
Bezetting Werken & Ontwikkelen	177	173	4		
Uitstroom/effectiviteit					
Totale uitstroom naar werk en scholing Gemeenten	242	248	-6	415	-10
- Waarvan via Pastiel	99			170	
Aandeel Pastiel in uitstroom naar werk	41%			41%	
Gedeeltelijke uitstroom	36			61	
Totaal aantal ingetrokken aanvragen	327	280	47	561	81
- Waarvan via Pastiel	123			211	
Aandeel Pastiel in ingetrokken aanvragen	38%			38%	
Uitstroom uit Pastiel naar zorg in personen	280	162	118	480	203
Staf & kader					
Aantal FTE Werken & Diagnose	4,4	5,0	0,6		
Aantal FTE Werken & Ervaren	4,1	4,0	-0,1		
Aantal FTE Werken & Ontwikkelen	5,4	5,5	0,1		
Aantal FTE Werkgeversdienstverlening	2,7	2,5	-0,2		
Aantal FTE directievoering en ondersteuning	6,5	5,5	-1,0		

3a. Personele kengetallen (DFM) tot en met periode: 7

Omschrijving	2013 Werkelijk cumulatief	2013 Begroting cumulatief	Afwijking cumulatief	2013 Rollende estimate	2013 Afwijking begr.-estimate
Alle WWB aanvragen Empaselect Trajecten	330 102	175 0	155 102 89%	566 102	266 102 89%
Trajecten					
Bezetting Werken & Diagnose	17	11	6		
Bezetting Werken & Ervaren	53	19	34		
Bezetting Werken & Ontwikkelen	51	26	25		
Uitstroom/effectiviteit					
Totale uitstroom naar werk en scholing Gemeenten - Waarvan via Pastiel	55 33			94 57	
Aandeel Pastiel in uitstroom naar werk	60%				
Gedeeltelijke uitstroom	2			3	
Totaal aantal ingetrokken aanvragen - Waarvan via Pastiel	78 17 24%	42 24%	36 0%	134 29 24%	62 0%
Aandeel Pastiel in ingetrokken aanvragen	22%				
Uitstroom uit Pastiel naar zorg in personen	88 27%	24 14%	64	151 27%	109



3b. Personele kengetallen (NWF) tot en met periode: 7

Omschrijving	2013 Werkelijk cumulatief		2013 Begroting cumulatief		Afwijking cumulatief		Rollende estimate		2013 Afwijking begr.-estimate	
Alle WWB aanvragen	563		525		38	7%	965		65	7%
Empaselect Trajecten	119		0		119		119		119	
Trajecten										
Bezetting Werken & Diagnose	73		33		40					
Bezetting Werken & Ervaren	146		56		90					
Bezetting Werken & Ontwikkelen	59		78		-19					
Uitstroom/effectiviteit										
Totale uitstroom naar werk en scholing Gemeenten	125						214			
- Waarvan via Pastiel	45						77			
Aandeel Pastiel in uitstroom naar werk	36%									
Gedeeltelijke uitstroom	12						21			
Totaal aantal ingetrokken aanvragen	111	20%	126	24%	-15	-4%	190	20%	-26	-4%
- Waarvan via Pastiel	47						81			
Aandeel Pastiel in ingetrokken aanvragen	42%									
Uitstroom uit Pastiel naar zorg in personen	101	18%	73	14%	28		173	18%	48	

**tot en met periode:**

7

[illegible]

4. Kengetallen werkgeversdienstverlening tot en met periode: 7

Omschrijving	2013	2013	Afwijking	2013	2013	Afwijking
	Werkelijk periode	Begroting periode		Werkelijk cumulatief	Begroting cumulatief	
Aantal werkgeversbezoeken	24	50	-26	429	300	129
Aantal opdrachten:						
- Vacatureervulling	8		8	176		176
- Opleidingstrajecten	0		0	0		0
- Andere arrangementen	0		0	0		0
Aantal nieuwe partnerschappen in het netwerk	9			10	1	

Werk Vermogen!

Startplan Pilot Werk Vermogen!

Fase 4

Definitieve fase: versie 12 november

Ambitie voor samenwerking blijft

Na maanden van voorbereiding door ambtelijke en bestuurlijke groepen is de volgende stap om de uitwerkingen van Fase 1, 2 en 3 te toetsen. In het kader van het project Werk Vermogen! Fase 3 stelt het Transitieteam bij deze het Startplan Pilot Werk Vermogen! Fase 4 voor.

Het Startplan is de volgende stap om de missie van Werk Vermogen! “Het pragmatische partnerschap dat voor elke potentiële werknemer werk biedt vanuit de wens van de werkgever” in praktijk te realiseren, waarbij onze kernwaarden centraal staan:

- 1. Innovatief Ondernemend:** We zijn creatief en hanteren het “out of the box” denken om aan de vraag van de markt (werkgever) te voldoen en om het beste uit potentiële werknemers te halen.
- 2. Kracht:** We gaan uit van de kracht van de mens en stellen de mogelijkheden van onze samenwerkingspartners, ons personeel en onze doelgroep centraal.
- 3. Betrouwbaarheid:** We zijn transparant in onze aanpak en zorgen voor kwaliteit in al onze activiteiten. Wij leggen verantwoording af over de financiën en over de behaalde resultaten.

In dit Startplan Pilot WV! zijn de voorbereidingen inzake de besluitvorming van de Pilot nader toegelicht om bestuurders, Directieteamleden en het personeel een helder beeld te geven van de uitgangspunten, doelstellingen, succesfactoren en beheersbaarheidmaatregelen. Daarnaast is ook de projectorganisatie en de taken en verantwoordelijkheden van de diverse gremia toegelicht.

Het Startplan Pilot WV! is gebaseerd op de uitgangspunten van de Startnotitie WV!, de Kadernotitie WV! en het Realisatieplan WV! Na goedkeuring op dit plan volgt een “Operationeel Uitvoeringsplan Pilot Werk vermogen” waar de laatste uitwerkingen om daadwerkelijk met de Pilot te kunnen starten zijn uitgewerkt.

De Dienst Noordwest Fryslân, gemeente Súdwest-Fryslân (inclusief gemeente Littenseradiel), gemeente Boarnsterhim, gemeente De Friese Meren i.o. en Empatec hebben duidelijk met elkaar gedeeld dat ondanks politieke onzekerheden met elkaar de samenwerking op het gebied van de Werknemersdienstverlening (WND) en de Werkgeversdienstverlening (WGD) te willen voortzetten.

Deze betrokken organisaties hebben met elkaar geconstateerd dat de twee werkprocessen (die de organisaties nu ieder apart uitvoeren) op een slimmere en goedkopere manier georganiseerd kunnen worden. Een manier om in de regio Fryslân-West de herstructurering/bezuinigingen in het sociaal domein op te vangen is door:

- de opgebouwde infrastructuur van de organisaties te gebruiken en werkervaringsplekken te benutten
- uitkeringsgerechtigden (potentiële werknemers) direct aan het werk te zetten en arbeidsklaar te maken
- invloedeffecten te realiseren
- met inzet van eigen personeel de re-integratie ter hand nemen
- uiteindelijk minder uitkeringen te verstrekken en besparingen te realiseren

Uit de verkiezingsprogramma's bleek al dat de eerder boogde veranderingen (bezuinigingen) binnen het sociaal domein toch eerdaags worden doorgezet. Ook gaan de bezuinigingen op het Participatiebudget door en zal hoogstwaarschijnlijk vanaf januari 2014 een nieuw verdeelmodel in werking treden, die meer uitstroom van uitkeringsgerechtigden beloont. Onze beoogde cultuurontwikkeling wordt ook door het nieuwe kabinet Rutte II nagestreefd. Hiermee kunnen we concluderen dat onze gemeenschappelijke integrale samenwerking en de ambitie om de werkprocessen beter en voordeliger in te richten in regio Fryslân-West voorloopt op de landelijke (beleids)plannen.

Pilot Werk Vermogen!

Het Directieteam staat achter de gemeenschappelijke integrale aanpak voor de deelnemende organisaties, zoals beschreven in het Realisatieplan WV!, d.d. 21 augustus. Ze zijn akkoord met de visie en het beleid van Werk Vermogen! Ook geeft het

Directieteam aan deze aanpak in praktijk te willen testen via de uitvoering van een proefproject (de Pilot). Een proefproject geeft ons de kans en ruimte om stapsgewijs de uitwerkingen uit te voeren en te monitoren om de kinderziektes uit het project te halen en te zien in hoeverre de beoogde resultaten behaald worden.

De hoofdpdracht van het project Werk Vermogen! Pilot Fase 4 is:

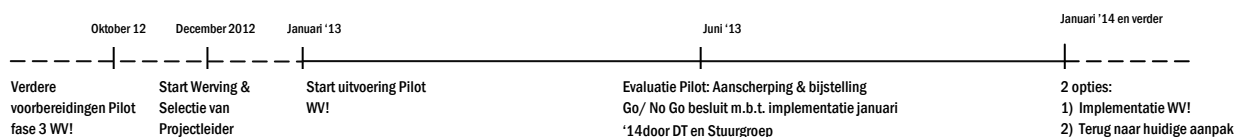
Het uitvoeren van de integrale gemeenschappelijke aanpak in de vorm van een proefproject door de samenwerkende partijen op basis van de Startnotitie WV!, de Kadernotitie WV!, het Realisatieplan WV! en projectresultaten van Fase 3 (aug.-dec.'12).

Het Directieteam heeft uitgangspunten geformuleerd waar de Pilot aan dient te voldoen:

- Intentie is om de Pilot in drie regio's uit te voeren (Súdwest-Fryslân (inclusief gemeente Littenseradiel), Noardwest Fryslân en De Friese Meren i.o.)
- Pilot dient beheersbaar te zijn op het gebied van:
 - Financiën
 - Kwaliteit (personeel, dienstverlening & producten)
 - Communicatie
 - Bedrijfsvoering
 - Processen (structuur)
- Kwaliteitsbewaking op gebied van HRM (personeel), informatievoorziening (communicatie) en processen (gemaakte afspraken en planning)
- Pilot dient groot genoeg te zijn om de uitkomsten te evalueren, zonder dat deze teveel afhankelijk zijn van mensen en toevalligheden
- Pilot dient omkeerbaar te zijn
- Pilot dient niet WOR-plichtig te zijn
- Pilot dient voor de twee hoofdprocessen (Werknemersdienstverlening & Werkgeversdienstverlening) concrete doelstellingen en KPI's te bevatten
- Pilot dient helder te maken wat de kosten- baten analyse is tussen de huidige situatie en de beoogde situatie
- Pilot dient binnen de vastgestelde kaders worden uitgevoerd (zie Kadernotitie WV!)

Het voorstel is om de duur van de Pilot vast te stellen op één jaar. Dit geeft het project, de deelnemers en bestuurders de ruimte om de uitkomsten van de Pilot goed te kunnen toetsen. Na zes maanden (begin juni 2013) vindt een formeel evaluatiemoment plaats waar het Directieteam en de Stuurgroep in samenwerking afstemmen of de beoogde doelstellingen worden behaald en welke aanpassingen gewenst zijn. Dit evaluatiemoment wordt tevens gebruikt om gezamenlijk te bespreken of de samenwerkende partijen Werk vermogen! zouden willen implementeren na de Pilot periode (go/ no go) of dat andere vervolgafspraken gewenst zijn.

De ambitie is om op 1 januari 2013 (boekhoudkundig) operationeel te zijn en begin februari te starten met de klantprocessen. Het Directieteam heeft aangegeven dat het kwaliteit van een goede, zorgvuldige voorbereiding van belang is voor de beheersbaarheid van de Pilot.



Figuur 1 Beoogde tijdspad Werk Vermogen

Het evaluatiemoment in juni is essentieel om de vervolgstappen (implementatie of terug naar huidige aanpak) uit te werken. In de nadere voorbereidingen van de Pilot worden de consequenties van de scenario's in beeld gebracht. Hier zal ook de rol en verantwoordelijkheid van Colleges, gemeenteraden, Ondernemingsraden en Cliëntenraden/ SW-raad in een helder tijdspad expliciet worden gemaakt.

Doelgroep WND

Er zijn drie doelgroepen die in aanmerking komen om in de Pilot mee te draaien:

1. Nieuwe instroom uitkeringsgerechtigden: de Potentiële werknemers
2. Potentiële werknemers die in bestaande Werkprojecten een traject volgen
3. Potentiële werknemers in de bestanden van de Sociale Diensten

Op basis van het uitgangspunt 'beheersbaarheid' en de financiële uitwerkingen is gekozen om in ieder geval de nieuwe instroom uitkeringsgerechtigden via de Werk Vermogen! methodiek richting de arbeidsmarkt te begeleiden. Daarnaast is ook de wens om de mensen die een 'Wurktraject' volgen in de Pilot mee te nemen. Deze tweede doelgroep zit in een traject dat op enkele punten overeenkomsten heeft met de beoogde WV! trajecten. Het samenvoegen van de doelgroepen betekent dat iedereen gelijk wordt behandeld en dezelfde ondersteuning richting de arbeidsmarkt kan verwachten. Er wordt geen verschil gemaakt tussen de doelgroepen. Verder leidt de deelname van deze groep voor bedrijfsmatige en financiële voordelen, omdat er geen dubbele werkprocessen naast elkaar lopen. Zowel de gemeenten als Empatec kunnen zich richten op de uitvoering van de trajecten in de Pilot. Dit leidt ertoe dat op termijn de bestaande "Wurk" projecten afgebouwd worden en plaats maken voor de nieuwe WV! aanpak en trajecten. De Werkgeversdienstverlening dient stapsgewijs ook voor deze groep ingezet te worden.

Indien er in de Pilot ruimte beschikbaar is, wordt een doorkijk gemaakt naar de bestanden van de Sociale Dienst om ook de potentiële werknemers in deze groep zo goed en efficiënt mogelijk naar de arbeidsmarkt te begeleiden via de WV!-trajecten. De inzet van de werknemersdienstverlening wordt in principe niet ingezet voor deze groep, maar de werkgeversdienstverlening wordt daar waar mogelijk ook in de Pilot voor deze groep ingezet om deze mensen naar de arbeidsmarkt te begeleiden. In principe gaat deze groep niet

Aangezien Werk Vermogen! zich alleen richt op uitkeringsgerechtigden, die in staat zijn om te werken (potentiële werknemers) worden Wmo-klanten en de zogenaamde 'zorg-klanten' in de Pilot niet als doelgroep gekenmerkt en vallen buiten de scope van dit project.

Klanten WGD

De werkgeversdienstverlening heeft een andere doelgroep dan de werknemersdienstverlening, namelijk de werkgevers in regio Fryslân-West. Deze klant bestaat uit:

- 1) **Huidige opdrachtgevers/ relaties:** Werkgevers waar de samenwerkende organisaties nu al zaken mee doen
- 2) **Prospects:** Potentiële werkgevers waar de samenwerkende organisaties nu al relaties mee hebben, maar nog geen zaken mee doen.

Doelstellingen

De organisaties zetten in op integrale samenwerking en cultuuromslag om vervolgens samen vanuit de vraag van de klant concrete resultaten te realiseren. De ambitie is om in het proces de kernwaarden (innovatief ondernemend, kracht en betrouwbaarheid) te realiseren. Vandaar dat de doelstellingen van de Pilot tweeledig zijn: **resultaat** en **procesgang**.

1. Resultaat

Voorbeelden van doelstellingen met betrekking tot resultaten van de werknemersdienstverlening en werkgeversdienstverlening zijn o.a. kostenbesparingen, verhoging uitstroom, verhoging vacaturevervulling, verhoging klanttevredenheid en dergelijke. Dit zijn onder andere de resultaten die de Pilot zou moeten opleveren. Deze doelstellingen worden aan de hand van kritische prestatie indicatoren (kpi's) verder verdiept.

De prestatie indicatoren met betrekking tot de 2 hoofdprocessen (WND & WGD) zijn:

Werknemersdienstverlening (WND)

- Uitstroom naar (parttime) werk en onderwijs is per organisatie minimaal 5% groter dan de huidige uitstroom, gemeten in uitkeringseffect uitgaande van voltijds uitkeringen.
 - De huidige resultaten zijn bekend en worden als nulmeting toegepast.
- Preventieve werking is per organisatie minimaal 5% hoger dan de huidige preventie werking.
 - Dit resultaat wordt gemeten in het aantal ingetrokken aanvragen en verhuizingen.
 - Deze indicator is deels afhankelijk van de mate van harmonisatie van handhavingsbeleid tussen de deelnemende partijen.
 - Uitgangspunten die centraal staan zijn: “We zijn scherp aan de poort” en “Wie kan werken, werkt”.
 - De huidige gegevens zijn bekend en worden als nulmeting toegepast.
- De gemiddelde doorlooptijd per traject is overeenkomstig met de beoogde doorlooptijden:
 - Werken & Diagnose: 4 weken
 - Werken & Ontwikkelen: 6 maanden
 - Werken & Ervaren: 3 maanden
 - Dit leidt tot een goede doorloop van mensen, waardoor we het aantal mensen die we via onze aanpak ondersteunen naar werk maximaliseren.

Werkgeversdienstverlening (WGD) (klant = werkgever)

- Minimaal één nieuw partnerschap in het netwerk, dat bereid is om als actieve referent Werk Vermogen! extern te promoten.
- Minimaal 300 werkgeversbezoeken (zowel gericht op acquisitie als relatiebeheer).
- Minimaal 40 opdrachten tot vacaturevervulling, opleidingstrajecten en/of andere arrangementen.
 - Voortrajecten met opleiding vallen ook hieronder.
- Centrale aanpak van acquisitie tot aan offerte en einde dienstverlening vastleggen (werkwijze en centrale vastlegging).
 - Vastleggen en monitoren van de processtappen, overdrachtsmomenten en bijbehorende responstijden.
- Inzetten KTO (klanttevredenheidsonderzoek) als structureel middel na beëindiging van de opdracht om tevredenheid te meten.
 - Er zijn op dit moment geen resultaten bekend. Er wordt vooraf aan de opdracht een nulmeting uitgevoerd.
- Inzetten van de Klantpanel (na 6 maanden):

- Aandacht voor de volgende punten: helder beeld van de klantvraag, vertaling vraag klant naar aanbod, snelheid van de dienstverlening, begeleiding en ondersteuning en behoefte aan opzetten klankbordgroep.

2. Procesgang

Doelstellingen met betrekking tot de procesgang zijn moeilijk te kwantificeren en te meten binnen een tijdpad van één jaar (na 6 maanden evaluatie t.b.v. besluitvorming). Vandaar dat het Directieteam heeft voorgesteld om ook het proces ruimte te geven en ook te kijken naar de beoogde kwaliteitverbetering en cultuuromslag. Het voorstel is om zich in de Pilot op de volgende drie punten m.b.t. procesgang te focussen:

- 1) Sturen op resultaat: outputsturing, structuur, managementinformatie
- 2) Bewaken van integrale samenwerking: gelijktrekken van beleid, uniforme werkwijze hanteren
- 3) Cultuuromslag op alle niveaus: handelingsruimte en verantwoordelijkheid professionals; afspraak is afspraak; vertrouwelijkheid, kwaliteit dienstverlening, motivatie, grotere leerbaarheid

De prestatie indicatoren m.b.t. de procesgang zijn:

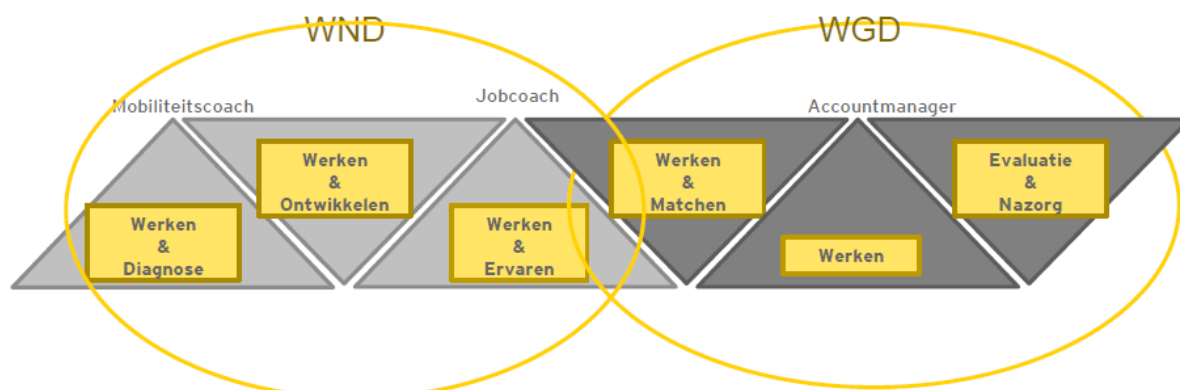
- Toename van het gevoel van eigen invloed op het resultaat
 - Meting onder het WV! Pilotmedewerkers om te onderzoeken of de nieuwe aanpak leidt tot een grotere handelingsruimte en vergrote gevoel van verantwoordelijkheid onder het personeel.
 - Er zijn op dit moment geen resultaten bekend. Er wordt aan het begin van de Pilot een nulmeting uitgevoerd.
- Toename van de werktevredenheid onder Pilotmedewerkers
 - Meting onder het WV! Pilotmedewerkers om te onderzoeken of de mate van tevredenheid over de werkzaamheden, het resultaat e.d. positiever is dan de huidige aanpak.
 - Er zijn op dit moment geen resultaten bekend. Er wordt aan het begin van de Pilot een nulmeting uitgevoerd.
- Meten van tevredenheid onder potentiële werknemers
 - Meting onder de deelnemers van de Pilot WV! om de mate van tevredenheid over de nieuwe werkwijze (dienstverlening, activiteiten) te onderzoeken.
 - Er zijn op dit moment niet bij alle organisaties resultaten bekend. Er wordt aan het begin van de Pilot een nulmeting uitgevoerd.
- Bewaken van de gemeenschappelijke integraliteit
 - Inventarisatie van de diverse beleidsvelden per organisatie om na te gaan waar kansen voor (beleids)harmonisatie zijn binnen het sociaal domein.
 - Voorstel van een unaniem gedragen beleidsvisie inzake de harmonisatie van noodzakelijke beleidsvelden om nieuwe werkwijze te optimaliseren.
 - Inventarisatie van mate van EZ betrokkenheid in WV! en de wijze waarop we dit kunnen bevorderen.
 - Gemeenschappelijke aanpak en samenwerking met de Provinciale Werkgeversdienstverlening en UWV.

Hoewel de duur van de Pilot één jaar is. Zijn de beoogde doelstellingen geformuleerd voor een periode van zes maanden. Dit heeft te maken met het evaluatiemoment dat na zes maanden plaatsvindt. Op basis van de resultaten, die na een half jaar zijn gerealiseerd, kunnen de doelstellingen (kpi's) voor het tweede deel van de Pilot worden bijgesteld met het oog op de vervolgstappen en het implementatievraagstuk. Dit betekent dat de resultaten van de eerste zes maanden essentieel zijn voor de Pilot en het vervolg van Werk Vermogen!

Meerwaarde van Werk Vermogen!

De kracht van Werk Vermogen! is de gemeenschappelijke nieuwe werkwijze die staat voor 1 proces en 1 benadering: "Met, voor en door elkaar". Werk Vermogen! brengt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt direct aan het werk gedurende het gehele proces. De doelstelling is om potentiële werknemers efficiënter en effectiever te plaatsen op de reguliere arbeidsmarkt via de regionale samenwerking op het gebied van de werknemersdienstverlening en werkgeversdienstverlening. Onderstaand figuur geeft duidelijk weer hoe de werknemersdienstverlening (WND) en de werkgeversdienstverlening (WGD) aan elkaar verbonden zijn. Het is een doorlopend proces waar potentiële werknemers in de

eerste stappen van de benadering arbeidsklaar worden gemaakt zodat ze (al dan niet) met behulp van accountmanagers op de arbeidsmarkt geplaatst kunnen worden. Gedurende dit gehele traject zijn ze aan het werk. Gezien het feit dat we streven naar duurzame plaatsingen zijn evaluatie en nazorg van zowel werkgevers als potentiële werknemers van belang.



Figuur 2 Integrale aanpak "Met, voor & door elkaar"

De gemeenschappelijke integrale samenwerking heeft een meerwaarde in vergelijking met de huidige diffuse aanpak op diverse onderdelen:

Werkgeversdienstverlening

- Werkgeversdienstverlening werkt vanuit de wensen van de werkgever en *niet* meer vanuit de vraag van de uitkeringsgerechtigde, de sociale dienst of het SW-bedrijf;
- Klanten (werkgevers) zijn in beeld;
- Waardepropositie en aanbod worden ontwikkeld vanuit de vraag van de werkgever en de arbeidsmarkt;
- Werkprocessen zijn ingericht naar de wensen vanuit de markt, zijn efficiënter en herkenbaar voor werkgevers;
- Er is een directe korte lijn tussen de sociale diensten met het Werkbedrijf.

Werknemersdienstverlening

- Een grote groep uitkeringsgerechtigden, die als potentiële werknemers worden benoemd gaan direct aan het werk;
- De potentiële werknemers realiseren hiermee inderdieneffecten;
- Re-integratie activiteiten die sociale diensten eerst inkochten doen ze nu zelf effectiever en efficiënter;
- Het zelflerend vermogen van de sociale diensten neemt toe door het zelf uitvoeren van de re-integratieactiviteiten die eerder werden uitbesteed;
- De deelnemende organisaties werken vanuit 1 team met 1 methodiek via 1 loket;
- Er is duidelijkheid over "wie doet wat": heldere rollen, taken en verantwoordelijkheden;
- De doelgroep/caseload, de potentiële werknemers, zijn in beeld (letterlijk en figuurlijk)
- Geen nutteloze bureaucratie: vermindering van overdrachtmomenten, vermindering van dubbele taken e.d.
- Dubbele contactmomenten tussen sociale diensten en Empatec zijn er niet meer. Er is meer afstemming en betere communicatie;
- De professional krijgt meer verantwoordelijkheid en handelingsruimte. We streven naar zelfsturende teams;
- De coaches hebben een actieve houding naar de potentiële werknemers en gaan direct met hen aan de slag;
- Het Inkomensbeleid en uitvoering en de uitvoering van het handhavingsbeleid blijven bij de gemeenten en zijn geen onderdeel van de Pilot.

In bijlage 1 is de oude werkwijze en de nieuwe Werk Vermogen! werkwijze schematisch weergegeven met als doel om de efficiëntieslag in beeld te brengen.

Organisatie

- Werk vermogen! realiseert een paradigmawisseling waarbij anders wordt nagedacht over werkzaamheden, eigen verantwoordelijkheid en taken en de manier waarop we werken;

- Er is sprake van een cultuurontwikkeling waar ook de landelijke politiek naar streeft (de Krom): afspraak is afspraak, aanspreekgedrag, een cultuur waarin alle medewerkers continu hun vaardigheden en processen verbeteren;
- Er wordt op basis van output gestuurd door de Directeur, omdat resultaten centraal staan.
- We maken op een gecoördineerde wijze gebruik maken van de menselijke capaciteiten, voorkomen van verspilling en nastreven van gewenste omstandigheden;
- We werken samen met onze partners op provinciaal niveau vanuit 1 gedachte: Provinciale werkgeversdienstverlening en UWV;
- We werken samen met onze partners op lokaal niveau, zoals afdeling Economische Zaken. Vanuit 1 gedachte op weg naar eenduidige *Social Return* aanpak waar we concrete afspraken maken en voorwaarden vastleggen.

Randvoorwaarden voor succes

Er zijn twee essentiële randvoorwaarden om de Pilot WV! in de eerste fase tot een succes te maken. De eerste voorwaarde is dat alle betrokken organisaties deelnemen in de **beleidsvoorbereiding**. Op alle niveaus moeten mensen uit de Dienst Noardwest Fryslân, gemeente Súdwest-Fryslân (inclusief gemeente Littenseradiel), gemeente Boarnsterhim, gemeente De Friese Meren i.o. en Empatec vertegenwoordigd zijn in de Stuurgroep, het Directieteam, Transitieteam en de projectgroepen om de gemeenschappelijkheid te waarborgen.

Ten tweede speelt de werkgeversdienstverlening een cruciale rol in het succes van onze aanpak. Vandaar dat het van belang is om de basis waarop het project is gestart, samen de WGD uitvoeren, te blijven hanteren. Alle partijen zijn akkoord met de gemeenschappelijke **werkgeversdienstverlening** en het feit dat het anders moet in de toekomst. Een sterke werkgeversdienstverlening leidt tot besparingen voor de deelnemende partijen, een structurele marktaanpak waardoor er een beeld naar buiten is. Hier moet vol op worden geïnvesteerd. Uit inventarisatie blijkt dat de samenwerkende organisaties op dit moment niet beschikken over accountmanagers die compleet voldoen aan de noodzakelijke voorwaarden die gesteld worden aan accountmanagers. Gezien het belang van een sterke werkgeversdienstverlening waar we het verschil mee maken en de afwezigheid van expertise op dit veld is externe inzet (van minimaal 1 fte) noodzakelijk. Deze accountmanager wordt de voorman/vrouw in het accountmanagementteam. Hij/zij ondersteunt collega accountmanagers en is tevens adviseur van de Directeur.

Beheersbaarheid

Financiën

De controllers van de vier organisaties hebben het financieel onderdeel ten aanzien van de Pilot Werk Vermogen! uitgewerkt. De volgende punten worden voorgesteld:

- We gaan het geld voor re-integratieactiviteiten anders inzetten;
- Financiering van de Pilot wordt zo veel mogelijk gezocht binnen het beschikbare participatiebudget, zodat men niet naar de Raden hoeft voor toestemming. Bij de komende perspectiefnota en begrotingsronde wordt hier rekening mee gehouden;
- De omvang van de Pilot worden geraamd op € 2.745.000 op jaarbasis;
- De huidige projectfinanciering Empaselect (€ 1.900.000 per jaar) wordt ingebracht in de pilot;
- Voor de overige € 845.000 gaan de samenwerkende partijen een inspanningsverplichting aan om deze te dekken. Daarbij wordt de volgende volgorde gehanteerd:
 1. Dekking uit ESF subsidiemiddelen Fryslân Werkt (€ 300.000);
 2. Dekking door het herschikken van bestaande participatiemiddelen binnen de deelnemende gemeenten c.q. de dienst SoZaWe Noardwest (€ 545.000);
 3. Uitputting van de post onvoorzien binnen de projectbegroting.

Het maximale risico bedraagt dus € 845.000 voor het eerste jaar.

- Het controllersoverleg gaat o.l.v. een nog te benoemen voorzitter het pilotproces maandelijks monitoren en bijstellen waar nodig.

De gemeenten brengen op jaarbasis € 1,9 miljoen en de extra ESF opbrengsten in een gezamenlijke poule. Out-of-pocket projectkosten worden hierop gemaximeerd. Alle partijen brengen personeel en infrastructuur in de poule.

Vanuit de poule worden drie activiteiten verricht:

- 1 De Pilot Werk Vermogen! (administratief en organisatorisch scherp gescheiden van de overige twee);
- 2 Afronden van lopende re-integratietrajecten Empaselect;

3 Doorkijk van het zittend bestand vanuit een gemeenschappelijke methodiek.

Het controllersoverleg stelt voor om de out-of-pocket kosten voor de gemeenten op een zo laag mogelijk niveau te houden en dat deze zeker niet mogen stijgen in vergelijking met 2012. Dit betekent dat voor 2013 hetzelfde bedrag beschikbaar zal worden gesteld voor de gezamenlijke re-integratie activiteiten als in 2012 aan Empaselect beschikbaar is gesteld (circa € 1,9 miljoen) door de drie opdrachtgevers. Voor het overige zullen de re-integratie activiteiten zo veel als mogelijk met gesloten beurzen moeten worden gedraaid. Dat betekent dat de volgende zaken **om niet** beschikbaar worden gesteld:

- Personeel vanuit gemeenten en vanuit het werkbedrijf (inclusief administratie en IC-capaciteit);
- Werkplekken;
- Productie-infrastructuur;
- ICT-infrastructuur.

Tevens zal geen verrekening op inveniencapaciteit plaatsvinden. De enige verrekening zal de financiering van het personeel van Empaselect zijn, omdat die entiteit immers geen zelfstandige financiering kent. Verder wordt de lopende ESF subsidie zo veel mogelijk benut om eventuele meerkosten in de out-of pocket sfeer te financieren.

De genoemde middelen (€ 1,9 miljoen; infrastructuur en personeel) zullen in een poule worden ingebracht van waaruit drie activiteiten zullen worden verricht:

1. Uitvoering van de pilot Werk Vermogen! Dit gebeurt geheel volgens de kaders zoals beschreven in de stukken van het Transitieteam. Deze activiteit vindt administratief, organisatorisch en zo mogelijk ook fysiek gescheiden plaats van de overige twee activiteiten.
2. Afronden van de lopende trajecten Empaselect. De verwachting is dat bij de start van de pilot per 1 januari er een 'voorraad' trajecten bij Empaselect aanwezig is met mensen die ergens onderweg in hun traject zijn, maar die dit nog niet hebben afgerond. Deze afronding kan plaatsvinden met de middelen vanuit de poule (na aftrek van de benodigde middelen voor de pilot).
3. Doorkijk van het zittend bestand: om in het geval van een succesvolle pilot ook de mensen uit de bestaande kaartenbakken te kunnen meenemen binnen Werk Vermogen! is eerst een doorkijk nodig volgens een gemeenschappelijke methodiek. Er zal een team van mensen moeten worden samengesteld om deze doorkijk uit te voeren, opdat er zo snel mogelijk zicht is op de kwaliteit van de betrokken mensen.

Deze werkwijze betekent dat de pilot conform planning wordt uitgevoerd en dat de inzet van middelen op de punten twee en drie is gemaximeerd op datgene dat 'overblijft'. In de bijlage zijn de volgende zaken opgenomen:

- Voorgestelde financieringsstructuur van de integrale pilot;
- Begroting van de out-of pocket kosten voor de pilot;
- Addendum waarin enkele aanvullende vragen van de Stuurgroep worden beantwoord.

Vanwege de budgettaire druk bij de betrokken organisaties wordt er gewerkt vanuit het uitgangspunt: zelf doen wat we zelf kunnen.

In bijlage 2 is het uitgewerkt advies van de controllersoverleg Werk Vermogen! toegevoegd. Hierin is de financieringsstructuur voorgesteld van de re-integratie activiteiten van de vier deelnemende partners vanaf 2013. Ter aanvulling is ook de begroting van de out-of-pocket kosten voor de Pilot; de voorgestelde financieringsstructuur bij de Pilot in 2013 en additionele vragen van Stuurgroepleden beantwoord.

Tijdelijke rollen

De kwaliteit van het personeel (in tijdelijke rollen) in de Pilot is essentieel om de doelstellingen te bereiken. Om dit onderdeel goed te bewaken, hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Per tijdelijke rol zijn functieprofielen opgesteld met een heldere beschrijving van de competenties
- De interne organisatie bepaalt welke groepen medewerkers mogen solliciteren op de tijdelijke rollen in de Pilot
- Er vindt een scherpe werving- en selectieprocedure plaats
- De leerbaarheid van een (tijdelijke) Pilotmedewerker wordt getoetst
- Er worden beoordelings- en functioneringsgesprekken gehouden (in nauwe samenwerking met de interne organisatie)
- Er worden concrete afspraken gemaakt met de interne organisaties over de aansturing van de tijdelijke Pilotmedewerkers
- Er wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van het eigen personeel via deskundigheidsbevorderingstrajecten

Communicatie

Gezien de complexe projectstructuur is het van belang dat de interne en externe communicatie over de Pilot van te voren met elkaar is afgestemd en geaccordeerd. Het Communicatieplan WV! beschrijft de fasering en inzet van de communicatie staat in termen van: doelgroep, doelstelling, boodschap, communicatiemiddelen, frequentie en verantwoordelijke uitvoerder(s). Hier zal in het bijzonder ook aandacht worden geschonken aan de communicatie richting de Ondernemingsraden, Cliëntenraden/ SW-raad en de potentiële werknemers.

De eerste versie van het interne Communicatieplan wordt begin november voorgelegd met het Directieteam.

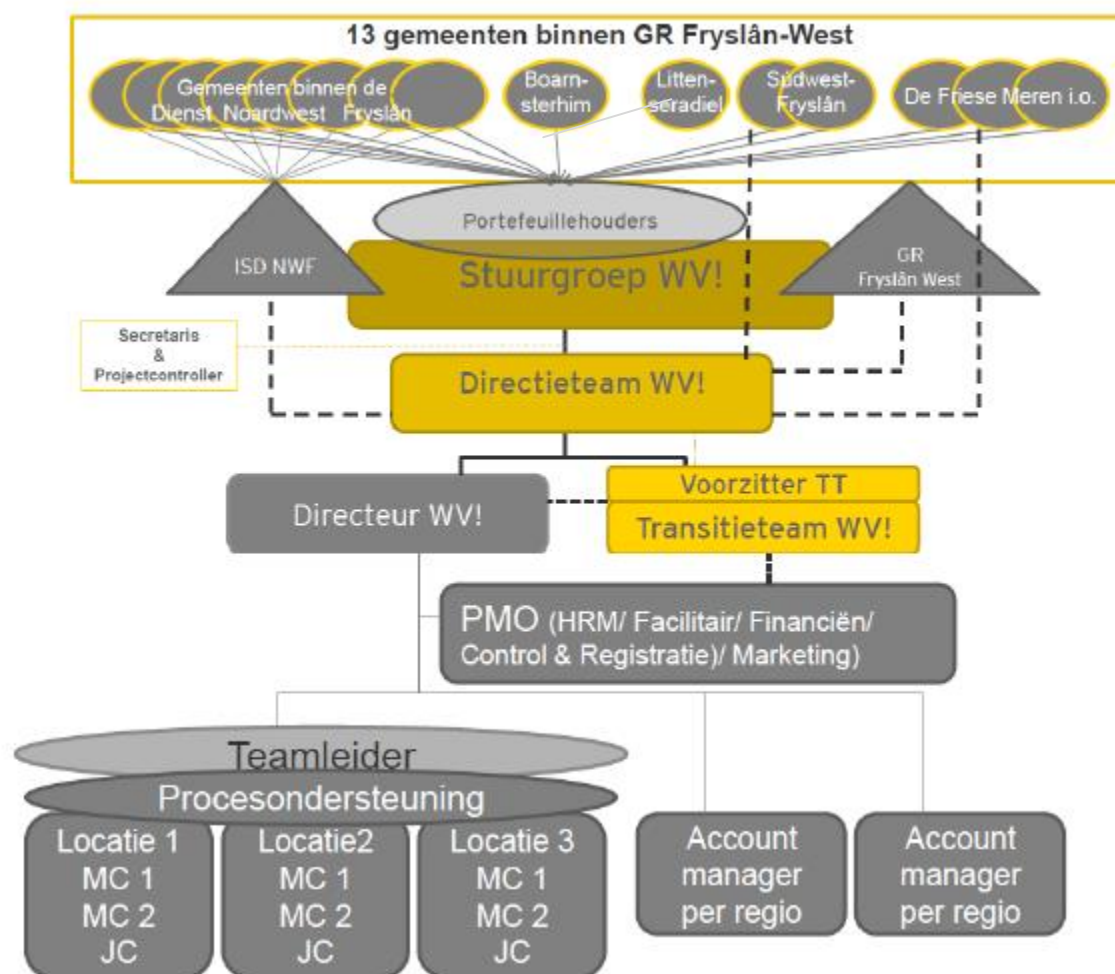
Het plan van aanpak voor de externe communicatie wordt verwerkt in het Marktbewerkingsplan (onderdeel marketingcommunicatie).

Projectorganisatie

De voorgestelde Pilot organisatiestructuur (figuur 1) is gebaseerd op een duur van één jaar. De structuur voor de Pilotfase is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Ervaringen (en tevredenheid) met de huidige projectstructuur (Fase 1, 2 en 3)
- Het aantal deelnemersplekken, omvang van de doelgroep en de wijze waarop we met de doelgroep starten
- De werkgeversdienstverlening wordt uitgevoerd op grond van regionale indeling n.a.v. de marktanalyse. Op deze manier komen alle werkgevers in beeld
- De (voorlopig) strategische keuzes om op drie locaties te starten
- De locaties zijn geen doel op zich, maar een middel om op een praktische wijze de huidige, bestaande infrastructuur (tijdelijk) in te zetten voor het proefproject
- De complexe operationele en bestuurlijke (werk)processen vragen om transparantie, goede communicatielijnen en heldere verantwoordingslijnen.
- Het is belangrijk dat de gemeenschappelijke integrale werkwijze de belangen van de betrokken organisaties goed waarborgt

Op basis van deze punten is onderstaande organogram opgesteld. Het valt op dat de bovenkant van de organogram gelijk is aan de structuur die in eerdere fases met succes is toegepast. De aanvulling is voornamelijk in het onderste gedeelte van het plaatje terug te zien. De Directeur WV! en het team zijn aangevuld om de Pilot daadwerkelijk in praktijk te brengen.



Figuur 3 Voorstel Pilot organisatiestructuur

In verband met het behalen van resultaten en een eventuele omkeerbaarheid is de ambitie om zo weinig mogelijk bureaucratie teweeg te brengen en zo concreet mogelijk aan de slag. Het gaat om het werkwoord **DOEN!** Hierbij staan kernachtige voortgangrapportages en kernachtige briefing momenten centraal, zodat gestuurd kan worden op de beoogde doelstellingen en tijdige acties bijgesteld kunnen worden. Het is en blijft een proefproject vandaar dat de structuur flexibel moet zijn om aan de wens van aanscherpingen tijdig te voldoen.

Directeur WV! en het uitvoerend team

De Pilot wordt operationeel geleid door de Directeur, die de verantwoordelijkheid heeft voor de uitvoering van de werknemersdienstverlening en de werkgeversdienstverlening volgens de WV! methodiek. De Directeur wordt aangestuurd door het Directieteam en is Transitieteamlid. Gezien de vernieuwing en de veranderingen op diverse plekken is het van belang dat de Directeur ondersteuning krijgt in de uitvoering van de twee hoofdprocessen. Voor de uitvoering van de werknemersdienstverlening is het noodzakelijk dat er in de Pilot periode geïnvesteerd wordt in een **Teamleider** voor de werknemersdienstverlening. De Teamleider is verantwoordelijk voor de aansturing op de werkvloer en bewaakt de kwaliteit en het proces van de dienstverlening. Vanuit de nieuwe manier van denken en doen wordt voorkomen dat er locatiebeleid wordt gevoerd en wordt de mobiliteit en flexibiliteit van de werkwijze bewaakt. De Teamleider ondersteunt de jobcoaches en mobiliteitscoaches bij het vergroten van hun leerbaarheid door als één team de integrale gemeenschappelijke werkwijze uit te voeren. Hierbij wordt hij/ zij ondersteund door een 'procesondersteuner'

De werkgeversdienstverlening wordt direct aangestuurd door de Directeur. Om de resultaten goed te monitoren en tijdig bij te sturen, wordt een (extern) **adviserend voorvrouw/man** aangesteld in het accountmanagementteam.

Gezien het belang van de Pilot en de complexe organisatorische en politieke structuren is het noodzakelijk dat in de Pilot periode één persoon de integrale gemeenschappelijke samenwerking op alle niveaus bewaakt. Uit de eerdere fasen van Werk Vermogen! is gebleken dat deze taak de nodige tijd en aandacht vergt, waarmee de Directeur in de Pilot periode niet mee belast dient te worden. De Directeur dient alle ruimte en tijd te krijgen om zich te focussen op het succes van de uitvoering van de Pilot. Vandaar het voorstel om een **Voorzitter TT** aan te wijzen die als voorzitter van het Transitieteam fungeert en de beleidsmatige kant van het project (in de interne organisaties) waarborgt door de Transitieteamleden en Directieteamleden actief te ondersteunen richting hun interne organisatie. Daarnaast begeleidt de Voorzitter het bestuurlijk proces als adviseur van het Directieteam en de Stuurgroep. De Directeur en de Voorzitter TT werken nauw samen om een evenwichtige aansluiting te vinden tussen de operationele kant en de bestuurlijke kant van de Pilot.

In bijlage 3 zijn de rolomschrijvingen en bezetting van de diverse gremia (gemeenteraden, Colleges, Stuurgroep, Directieteam Transitieteam en de projectteams) beschreven. Verder is in bijlage 4 de overlegstructuur schematisch weergegeven.

Het WOR- traject

Het Directieteam constateert dat de Pilot Werk Vermogen! binnen het project Werk Vermogen! geen WOR-traject is op basis van de volgende inhoudelijke argumenten:

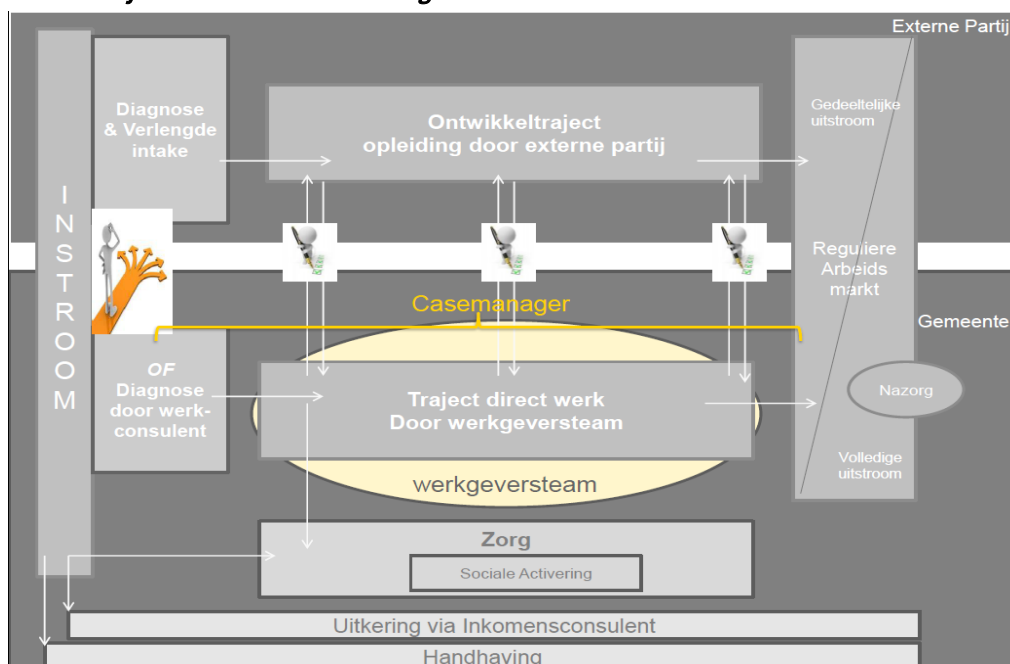
- ▶ De deelnemende organisaties (Dienst Noardwest Fryslân, gemeente Súdwest-Fryslân (incl. Littenseradiel), gemeente De Friese Meren i.o. en Empatec) gaan niet veranderen. Dit betekent dat er geen sprake is van organisatieverandering;
- ▶ De organisatiestructuur van de vier deelnemende organisaties verandert niet;
- ▶ Het personeel in de Pilot Werk Vermogen! heeft een tijdelijke rol;
- ▶ Het personeel in de Pilot Werk Vermogen! blijft in dienst van de eigen interne organisatie en behoudt dezelfde rechten en plichten (conform de eigen CAO);
- ▶ De Pilot Werk Vermogen! is een proefproject voor een tijdelijke periode van één jaar;
- ▶ De Pilot Werk Vermogen! is omkeerbaar.
Indien na het eerste half jaar van de Pilot wordt besloten door het Directieteam en de Stuurgroep dat de Pilot niet geïmplementeerd wordt dan
 - wordt de onafhankelijke regierol weer bij de afzonderlijke sociale dienst belegd
 - gaat iedere sociale dienst de (re-integratie)taken weer zelfstandig uitvoeren en bepaalt iedere gemeente afzonderlijk welke (vervolg)trajecten zij aanbieden aan de uitkeringsgerechtigden
 - gaat het personeel terug naar de eigen organisatie
 - worden financiële afspraken gemaakt tussen gemeentelijke sociale diensten en Empatec of andere organisaties.

De projectorganisatie heeft een actieve informatieplicht richting de Ondernemingsraden. Zij hebben sinds de start van het project Werk Vermogen! de Ondernemingsraden regelmatig persoonlijk en schriftelijk geïnformeerd over de stand van zaken. Het Directieteam wil dit ook voortzetten.

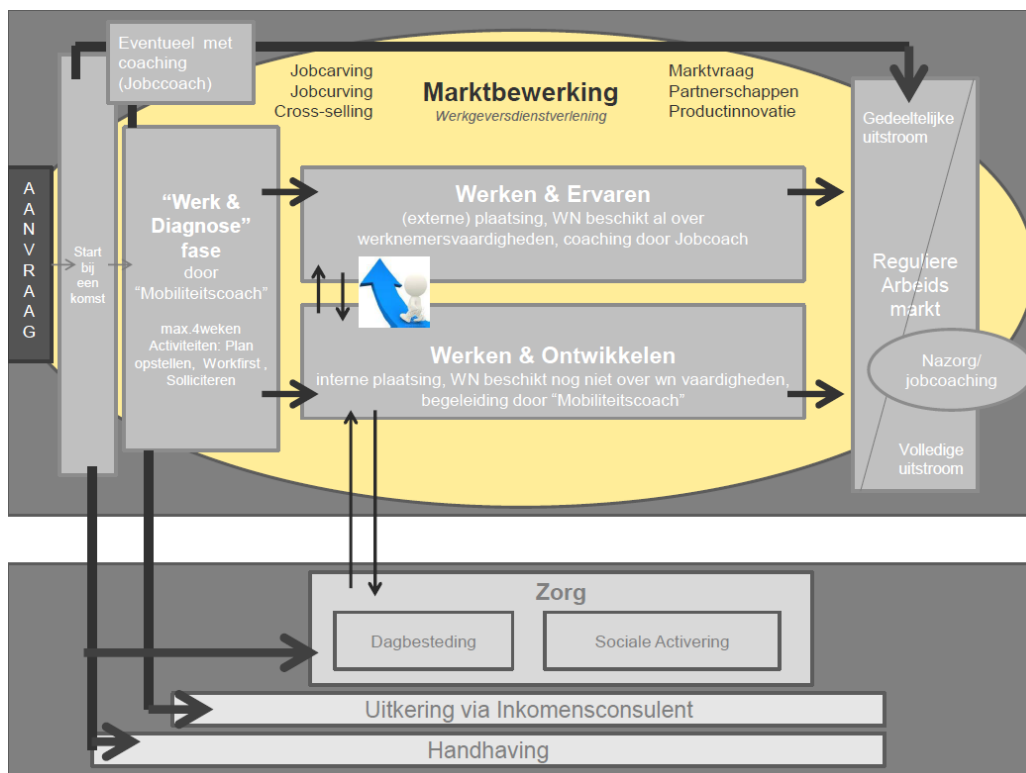
Dit Startplan wordt direct na akkoord van de Stuurgroep gedeeld met het personeel, de Cliëntenraden en de Ondernemingsraden. Daarnaast wordt een informatiebijeenkomst voor de Ondernemingsraden en Cliëntenraden georganiseerd om informatie te verschaffen en informatie op te halen.

Bijlage 1 Vergelijking oude en nieuwe Werknemersdienstverlening

Oude werkwijze Werknemersdienstverlening



Nieuwe werkwijze Werknemersdienstverlening



Bijlage 2 Financiering Werk Vermogen! 2013 e.v.

Aan: Directieteam Werk Vermogen!
 Van: Controllersoverleg Werk Vermogen!:

- Jacco van den Berg (Gemeente DFM i.o.);
- Karin Brookhuis (tevens projectleider Werk Vermogen!);
- Mattijs Endedijk (Empatec, tevens projectleider bedrijfsvoering);
- Marius Jellema (Dienst SoZaWe NWF);
- Sjoerd Simon Kuipers (Gemeente SWF).

Betreft: Financiering Werk Vermogen 2013 e.v.
 Datum: 15 oktober 2012

Inleiding

In dit memorandum wordt de financieringsstructuur voorgesteld van de re-integratie activiteiten van de vier deelnemende partners vanaf 2013. Dit voorstel is samengevat onder het kopje 'conclusie'. In het hoofdstuk daaropvolgend worden de overwegingen verder toegelicht.

Dit voorstel behandelt de financiële structuur van Werk Vermogen! en de overige gezamenlijke re-integratieactiviteiten. De aansturing en inrichting van de organisatie Werk Vermogen! is reeds eerder uitgewerkt.

Conclusie (o.b.v. een integrale pilot)

De gemeenten brengen op jaarbasis € 1,9 miljoen en de extra ESF opbrengsten in een gezamenlijke poule. Out-of-pocket projectkosten worden hierop gemaximeerd. Alle partijen brengen personeel en infrastructuur in de poule.

Vanuit de poule worden drie activiteiten verricht:

- 4 De Pilot Werk Vermogen! (administratief en organisatorisch scherp gescheiden van de overige twee);
- 5 Afronden van lopende re-integratietrajecten Empaselect;
- 6 Doorkijk van het zittend bestand vanuit een gemeenschappelijke methodiek.

Overwegingen bij conclusie

Het controllersoverleg stelt voor om de out-of-pocket kosten voor de gemeenten op een zo laag mogelijk niveau te houden en dat deze zeker niet mogen stijgen in vergelijking met 2012. Dit betekent dat voor 2013 hetzelfde bedrag beschikbaar zal worden gesteld voor de gezamenlijke re-integratie activiteiten als in 2012 aan Empaselect beschikbaar is gesteld (circa € 1,9 miljoen) door de drie opdrachtgevers. Voor het overige zullen de re-integratie activiteiten zo veel als mogelijk met gesloten beurzen moeten worden gedraaid. Dat betekent dat de volgende zaken **om niet** beschikbaar worden gesteld:

- Personeel vanuit gemeenten en vanuit het werkbedrijf (inclusief administratie en IC-capaciteit);
- Werkplekken;
- Productie-infrastructuur;
- ICT-infrastructuur.

Tevens zal geen verrekening op inverdiencapaciteit plaatsvinden. De enige verrekening zal de financiering van het personeel van Empaselect zijn, omdat die entiteit immers geen zelfstandige financiering kent. Verder wordt de lopende ESF subsidie zo veel mogelijk benut om eventuele meerkosten in de out-of pocket sfeer te financieren.

De genoemde middelen (€ 1,9 miljoen; infrastructuur en personeel) zullen in een poule worden ingebracht van waaruit drie activiteiten zullen worden verricht:

4. Uitvoering van de Pilot Werk Vermogen! Dit gebeurt geheel volgens de kaders zoals beschreven in de stukken van het Transitieteam. Deze activiteit vindt administratief, organisatorisch en zo mogelijk ook fysiek gescheiden plaats van de overige twee activiteiten.
5. Afronden van de lopende trajecten Empaselect. De verwachting is dat bij de start van de Pilot per 1 januari er een 'voorraad' trajecten bij Empaselect aanwezig is met mensen die ergens onderweg in hun traject zijn, maar die dit nog niet hebben afgerond. Deze afronding kan plaatsvinden met de middelen vanuit de poule (na aftrek van de benodigde middelen voor de Pilot).
6. Doorkijk van het zittend bestand: om in het geval van een succesvolle pilot ook de mensen uit de bestaande kaartenbakken te kunnen meenemen binnen Werk Vermogen! is eerst een doorkijk nodig volgens een gemeenschappelijke methodiek. Er zal een team van mensen moeten worden samengesteld dat deze doorkijk gaat uitvoeren, opdat er zo snel mogelijk inzicht is van de kwaliteit van de betrokken mensen.

Deze werkwijze betekent dat de Pilot conform planning wordt uitgevoerd en dat de inzet van middelen op de punten twee en drie is gemaximeerd op datgene dat 'overblijft'. In de bijlage zijn de volgende zaken opgenomen:

- Voorgestelde financieringsstructuur van de integrale Pilot;
- Begroting van de out-of-pocket kosten voor de Pilot;
- Addendum waarin enkele aanvullende vragen van de Stuurgroep worden beantwoord.

Vanwege de budgettaire druk bij de betrokken organisaties wordt er gewerkt vanuit het uitgangspunt: zelf doen wat we zelf kunnen.

Bijlage: Financiële Exploitatie : structurele out-of-pocket kosten op jaarbasis

2013		Toelichting
Aantallen mensen		
Aantallen doelgroep		
Gemiddeld aantal mensen	73	
- Werk & Diagnose	127	
- Werken en ervaren	187	
- Werken en ontwikkelen	387	
Aantal FTE in uitvoeringsorganisatie		
Benodigde FTE's voor Werk & Diagnose	5,2	Er wordt van uitgegaan dat er 1 Accountmanager extern zal worden aangetrokken. Alle overige FTE's worden vanuit de vier samenwerkende partners ingebracht.
Benodigde FTE's voor Werken & Ervaren	3,6	
Benodigde FTE's voor Werken & Ontwikkelen	5,4	
Benodigde FTE's voor Werkgeversdienstverlening	2,5	
Aantal FTE directie en ondersteunende diensten	5,0	
Totaal FTE Werk Vermogen!	21,7	
Benodigde FTE Werkbedrijf	5,1	
Exploitatie (structurele baten en lasten)		
Baten		
Inverdienoapactiteit		
- Werk & Diagnose	€ -	
- Werken en ervaren	€ -	
- Werken en ontwikkelen	€ -	
Totale Inverdienoapactiteit	€ -	
Benodigd programmbudget	€ 2.745.142	Dit is het budget dat moet worden opgebracht.
Som der baten	€ 2.745.142	
Lasten		
Personeelslasten uitvoeringsorganisaties en gemeenten		
Personeel WND		
Personeel WGD	€ 88.750	Betreft loonkosten WGD en kosten leaseauto
Personeel directie en ondersteunende diensten	€ -	
Totaal	€ 88.750	
Programmakosten		
Individuele trajecten buiten WV!	€ 300.000	
Loonkostensubsidies	€ 400.000	
Eigen budget MC's en JC's	€ 221.398	
Vergoeding deelnemers	€ 158.344	
Reiskosten deelnemers	€ 193.723	
Totaal	€ 1.273.464	
Doorbelaste personeelskosten Empaselect	€ 1.000.000	Empaselect kent geen zelfstandige financiering voor het personeel.
Huisvestingskosten		
Huisvestingskosten 'productieplekken'	€ -	Productieplekken worden om niet ingebracht
Huisvestingskosten kantoren	€ 100.000	Betreft huur en energielasten (out of pocket) bedrijfspanden Loadswijk/Wurkjouwer/Nijwurk
Totaal huisvestingskosten	€ 100.000	
Automatiseringskosten	€ 73.535	Betreft met name laptops en evt. extra licenties (out of pocket).
Opleidingskosten	€ 50.000	Slechts beperkte kosten mogelijk. Veel zal worden gedaan door interne scholing.
Externe begeleidingskosten	€ 25.000	Beperkte begeleiding van de projectleider gedurende het eerste gedeelte van de pilot.
Overig en onvoorzien	€ 134.393	15% van de out-of-pocketkosten
Som der lasten	€ 2.746.142	

Bijlage: Verdeling van de programmabijdrage over de gemeenten

2013

		Structurele lasten:	
		Programmabijdrage	€ 2.745.142
Aantal aanvragen per jaar			
	Empatec		
300	De Friese Meren	€	411.771
900	Noard West	€	1.235.314
800	Súd West	€	1.098.057
2000	Totaal	€	2.745.142
		Huidige bijdrage Empaselect	€ 1.900.000
		Meerkosten Pilot WW!	€ 845.142
		Dekking uit:	
		- Participatiemiddelen	€ 545.142
		- ESF subsidie Fryslân Werkt	€ 300.000

Meerkosten worden gedekt op de volgende wijze, waarbij steeds pas de volgende stap wordt gezet als die daarvoor geheel uitgeput is:

1. Dekking uit ESF subsidiemiddelen;
2. Dekking door het beschikbaar maken van participatiemiddelen;
3. Uitputting post onvoorzien binnen projectbegroting;

Addendum financiering WV!

Op verzoek van de Stuurgroep Werk Vermogen! worden de volgende zaken toegelicht:

V: Hoe is de additionele bijdrage van € 845.000 gedekt?

A: Om het project gedurende 2013 uit te kunnen voeren is, naast de huidige projectfinanciering van de re-integratieactiviteiten van Empaselect (€ 1,9 miljoen), een aanvullende bijdrage van € 845.000 nodig. Deze zal voor € 300.000 worden gedekt uit de ESF subsidie Fryslân werkt. De overige € 545.000 zal worden gefinancierd door het beschikbaar maken van bestaande participatiemiddelen (volgens de eerder afgesproken verdeelsystematiek). Binnen werk vermogen zijn immers kosten opgenomen zoals loonkostensubsidies, reiskostenvergoedingen en inzet van instrumenten die tot nu toe rechtstreeks door de gemeenten c.q. de dienst SoZaWe Noordwest worden betaald.

Verdeelsleutel:

- Dienst SoZaWe Noordwest Fryslân	45%	€ 245.000
- Gemeente De Friese Meren i.o.	15%	€ 82.000
- Gemeente Súdwest Fryslân	40%	€ 218.000
	100%	€ 545.000

V: Hoe wordt de ESF subsidie 'Fryslân werkt' ingezet?

A: Voor het project Fryslân werkt is € 0,5 miljoen ESF subsidie beschikbaar. Deze subsidie is aangevraagd door de gemeenten Súdwest Fryslân en de Friese Meren i.o. Afgesproken is dat de subsidie ook voor het gebied Noordwest Fryslân zal worden ingezet. Dit is overlegd met de penvoerder van de subsidie (gemeente Leeuwarden) en akkoord bevonden.

De subsidie is bedoeld om de doelgroepen 55+ers, NUG-ers en arbeidsbelemmerden naar wekt te re-integreren. Met name de laatste groep is ruim gedefinieerd. De inschatting is dat van de toegezegde subsidie (€ 0,5 miljoen), € 300.000 ten gunste van Werk Vermogen kan worden gebracht.

V: Wat betekent de uitstroombestemming van 5% t.o.v. de huidige situatie?

A: Het uitstroomcijfer voor het jaar 2011 voor wat betreft de WWB en de WIJ voor mensen tot 65 jaar bedroeg 1.311 personen. Een stijging van 5% betekent dus 66 extra personen. Bij een gemiddelde uitkeringsjaarlast van € 14.000 betekent dat een maximaal effect van € 924.000. Per partner is dit als volgt verdeeld:

- Dienst SoZaWe Noordwest Fryslân	30	€ 420.000
- Gemeente De Friese Meren i.o.	10	€ 140.000
- Gemeente Súdwest-Fryslân	26	€ 364.000
	66	€ 924.000

V: Wat betekent de preventieve werking van 5% t.o.v. de huidige situatie?

A: De doelstelling is dat de preventieve werking per organisatie 5 procentpunten toeneemt. Op basis van een steekproef medio 2012 bedraagt de preventieve werking 24% (het percentage aanvragen dat wordt ingetrokken). Op basis van 2.000 aanvragen per jaar betekent dit dat de doelstelling is om naar 29%, van 480 naar 580 intrekkingen op jaarbasis te groeien.

Bij een gemiddelde uitkeringsjaarlast van € 14.000 betekent dat een maximaal effect van € 1.400.000. Per partner is dit als volgt verdeeld:

- Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân	45	€ 630.000
- Gemeente De Friese Meren i.o.	15	€ 210.000
- Gemeente Súdwest-Fryslân	40	€ 560.000
	100	€ 1.400.000

V: Wat zijn de beoogde inverdieneffecten van de pilot?

A: Met inverdieneffect wordt de toegevoegde waarde aangeduid die een individu binnen Werk Vermogen! genereert op weg naar een externe werkplek. Dit inverdieneffect bestaat bijvoorbeeld uit productieomzet minus productkosten en uit detachingsvergoedingen die worden ontvangen. Op dit moment zijn deze inverdieneffecten niet contant gemaakt in de projectbegroting. Op termijn zouden binnen de huidige projectomvang de volgende inverdieneffecten moeten worden gerealiseerd, mits de bijbehorende omzet kan worden geacquireerd:

Werken & Diagnose: 73 fulltime plekken, € 6.000 per plek per jaar:	€ 438.000
Werken & Ontwikkelen: 187 fulltime plekken, € 6.000 per plek p.j.:	€ 1.122.000
Werken & Ervaren: 127 fulltime plekken, € 10.000 per plek per jaar:	<u>€ 1.270.000</u>
Totaal maximaal:	€ 2.682.000

V: Hoe wordt omgegaan met afwijkingen t.o.v. de projectbegroting?

A: De huidige plannen betreft een momentopname. Door ontwikkelingen waar de betrokkenen geen invloed op hebben kunnen er zaken moeten worden aangepast. De concerncontrollers zullen maandelijks bijeenkomen om dit proces te monitoren. Uitgangspunt is dat aanpassingen binnen het toegekende budget van € 2,7 miljoen zullen moeten worden opgelost.

Bijlage 3 Rolomschrijvingen, bezetting en werkwijze van de Pilot

Gemeenteraden

De Raad heeft een besluitvormingsbevoegdheid met betrekking tot het vaststellen van beleidskaders.

Het College van B&W verzoekt de Raad om documenten ter besluitvorming te behandelen. Zo is de Startnotitie Werk Vermogen! door de Raden geaccordeerd en wordt de Kadernotitie Werk Vermogen! uiterlijk eind oktober 2012 in de Raden behandeld.

Colleges van burgemeester & wethouders

Het College heeft een besluitvormingsbevoegdheid met betrekking tot uitvoeringsgerelateerde vraagstukken en documenten. Ook stelt het College beleidskaders vast alvorens het doorgeleid wordt richting de gemeenteraad. Het College gaat over de uitvoering van beleid en wordt actief geïnformeerd over de inhoud en het proces van de Pilot Werk Vermogen! Fase4. Het College heeft de Startnotitie Werk Vermogen! en de Kadernotitie Werk Vermogen! ter besluitvorming naar de Raden gestuurd. Het Realisatieplan Werk Vermogen! wordt eind oktober 2012 ter besluitvorming naar de Colleges gestuurd.

Stuurgroep Werk Vermogen!

Door de Colleges B&W is mandaat gegeven aan de zes Stuurgroepleden voor de periode van 1 mei 2012 tot en met 31 december 2012 om het bestuurlijk traject namens de portefeuillehouders te waarborgen. De bestuurlijke Stuurgroep bepaalt het mandaat waarbinnen het Directieteam de opdracht mag uitvoeren. De Stuurgroep draagt zorg voor de bestuurlijke borging van de Pilot en maakt de koppeling naar de dertien deelnemende gemeenten binnen de GR Fryslân-West en het portefeuillehouders overleg.

Het mandaat voor de periode van de Pilot Werk Vermogen! van januari 2012 tot januari 2013 moet nog worden uitgewerkt.

De Voorzitter TT heeft een adviserende rol richting Stuurgroepleden en neemt daar waar nodig deel aan de bijeenkomsten.

Directieteam Werk Vermogen!

Het Directieteam is de opdrachtnemer van de Stuurgroep en tevens de opdrachtgever van het Transitieteam. Zij zijn de eindverantwoordelijke voor de Pilot Werk Vermogen! Fase 4. Het Directieteam is de koppeling naar de eigen organisatie. Zij verzorgen de communicatie als WOR-bestuurders naar de Ondernemingsraden en fungeren tevens als filter naar de Stuurgroep en portefeuillehouders. Het Directieteam stelt voorstellen van het Transitieteam vast en stuurt stukken ter informatie of ter besluitvorming naar de Stuurgroep. Daarnaast is in Fase 2 besproken dat het Directieteam governance vraagstukken met betrekking tot Werk Vermogen! uitwerkt.

Het Directieteam is opdrachtgever van de voorzitter en de Directeur WV! Beiden leggen zij verantwoording af aan het Directieteam. De voorzitter van het Transitieteam is aanwezig bij Directieteambijeenkomsten en fungeert als de *linking pin* tussen het Transitieteam en het Directieteam. De voorzitter informeert en adviseert het Directieteam over de ontwikkelingen met betrekking tot de Pilot. De Directeur is op afroepbasis aanwezig bij de DT-bijeenkomsten.

Transitieteam Werk Vermogen!

Het Transitieteam is de opdrachtnemer van het Directieteam en werkt op operationeel en tactisch niveau vraagstukken uit. Ze gaan uit van een integrale aanpak waar het gemeenschappelijke doel centraal staat. Het Transitieteam voert de opdracht uit volgens de kaders van de Kadernotitie, het concept Realisatieplan en de resultaten van Fase 3. Het Transitieteam bestaat uit de Interne Directeurs van de betrokken organisaties en de Directeur WV!

Het Transitieteam heeft de volgende verantwoordelijkheden:

- Uitvoering van Pilot Werk Vermogen realiseren op basis van de Kadernotitie, het Realisatieplan en resultaten van Fase 3
- Bewaken van integrale gemeenschappelijke aanpak (vier organisaties)
Kwaliteitsbewaking dienstverlening & processen
- Voortgang monitoren
- Bewaken van het bestuurlijk proces
- Bewaken en continueren van de innovatie werkwijze
- Bewaken van beoogde cultuurverandering
- Bewaken van beoogde resultaten
- Bewaken transparantie van verantwoording en verrekening
- Uitdragen van WV! waarden binnen de eigen organisatie. Transitieteamleden (interne Directeurs) hebben een ambassadeursfunctie in hun eigen organisaties.
- Aanpassen van gemeentelijk beleid
- Harmoniseren van gemeentelijk beleid dat relatie heeft met Werk Vermogen! (voorbeeld: handhaving, reiskosten en kinderopvang)
- Evalueren van de Pilot
- Voorbereiden van eventuele implementatie na een "Go"
- Voorbereiden van omkeerbaarheid naar oude situatie na "No Go"
- Monitoren van politieke ontwikkelingen
- Voorbereiden van de consequenties van nieuwe wetgeving voor de Pilot, het project WV! en de organisaties

De voorzitter stuurt het Transitieteam aan. De interne projectleiders WV! van de betrokken organisaties leggen verantwoording af aan de voorzitter. Bij verschil van inzicht tussen het Transitieteam en de Directeur WV! worden de kwesties voorgelegd aan het Directieteam WV!

Bij de TT-bijeenkomsten kan op afroep de Teamleider (en/of procesondersteuner) of een vertegenwoordiger van het accountmanagement een bijdrage leveren op een gericht vraagstuk.

Directeur Werk Vermogen!

- Is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Pilot Werk Vermogen! en legt verantwoording af aan DT WV!
- Is voornamelijk gericht op de operationele uitvoering van de Pilot
- Draagt zorg voor de behaalde doelstellingen en eindproducten
- Voert de functionele aansturing uit van de accountmanagers van de werkgeversdienstverlening, de operationele Directeur, de stafmedewerkers en de inhoudelijke projectondersteuning.
- Verantwoordelijk voor het inhoudelijk proces en de voortgang
- Staat voor de integrale gemeenschappelijke aanpak, heeft een voorbeeldfunctie
- Is het gezicht van de Pilot naar 'buiten'
- Zorgt voor terugkoppeling naar de organisaties op projectniveau binnen het Transitieteam
- Enthousiast de verbinding leggen tussen de 4 organisaties, draagvlak creëren en motiveren
- Draagt zorg voor de cultuurverandering op alle niveaus: strategisch, tactisch en operationeel
- Draagt zorg voor de optimale uitvoering van de projectgroepen, de synergie en het teambuildingsaspect
- Verbindt alle onderdelen van het programma
- Controleert en monitort de voortgang van het programma
- Verantwoordelijk voor de planning & control
- Draagt zorg voor optimale integrale gemeenschappelijke aanpak

- Stuur op resultaat en haalbaarheid, waarbij tijdig risicomaatregelen worden getroffen
- Draagt zorg voor het werkproces
- Draagt zorg voor het opleveren van het resultaten omschreven in het “Startplan Pilot Werk Vermogen! fase 4”. Het gaat over een periode van 6 maanden, het evaluatiemoment (juni 2013)

Voorzitter Transitieteam

- Is de voorzitter van het Transitieteam
- Is verantwoordelijk voor de resultaten en producten van de Transitieteamleden
- Stuur de Transitieteamleden (= interne Directeurs) aan
- Draagt zorg voor het bestuurlijke proces
- Adviseert de Directeur
- Is adviseur van het Directieteam en fungeert als linking pin tussen Directieteam en Transitieteam
- Deelt neem de bestuurlijke Stuurgroep overleggen en heeft een adviserende rol hierin
- Is eindverantwoordelijke voor integraal gemeenschappelijk visie en strategie (programma)
- Bewaakt de communicatie naar de voorzitters van de Cliëntenraden en SW-raad

Teamleider WND

- Functionele aansturing projectteam (mobiliteitscoaches en jobcoaches)
- Uitvoeren van de projectopdracht
- Bewaakt de inhoud, het proces en de tijdspad
- Stuur op resultaat en haalbaarheid, waarbij tijdig risicomaatregelen worden getroffen
- Legt verantwoording af aan Directeur
- Toont voorbeeld gedrag in het kader van cultuurverandering
- Straalt in communicatie deze integrale gemeenschappelijke aanpak uit op de werkvloer
- Levert bijdrage aan het inhoudelijk proces en de voortgang
- Levert bijdrage aan optimale integrale gemeenschappelijke aanpak
- Levert bijdrage aan de behaalde doelstellingen en eindproducten
- Is in staat om boven eigen organisatiebelang en voor het projectbelang te denken en te handelen

Projectteamleden (Accountmanagers, Mobiliteitscoaches en Jobcoaches):

- Leveren een inhoudelijke bijdrage op hun expertise gebied
- Zijn verantwoordelijk voor de deeldoelstellingen en eindproducten
- Dragen zorg voor optimale integrale gemeenschappelijk aanpak
- Tonen voorbeeld gedrag in het kader van cultuurverandering
- Leveren een bijdrage aan de cultuuromslag, in de vorm van afspraak is afspraak, aanspreekgedrag, positieve feedback, klantgerichte dienstverlening, “out of the box” denkend, flexibel inzetbaar
- Stralen in communicatie deze integrale gemeenschappelijke aanpak uit op de werkvloer
- Zijn in staat om boven eigen organisatiebelang te denken en te handelen en voor het projectbelang
- Mobiliteitscoaches en jobcoaches leggen verantwoording af aan de operationele Directeur
- Accountmanagers leggen verantwoording af aan de Directeur WV!

PMO uitvoerende ondersteuning

- Inhoudelijke en secretariële Pilot ondersteuning: voorbereiding, agenda beheer, verslaglegging, aanwezig diverse team overleggen
- Aanspreekpunt en ondersteuning van de medewerkers van de Pilot
- Ondersteunt de Directeur WV! en de accountmanagers ten behoeve van kwaliteit en voortgang op operationeel niveau
- Bewaakt het teambelang en synergie
- Is in staat om boven eigen organisatiebelang te denken en te handelen en voor het projectbelang
- Toont voorbeeld gedrag in het kader van cultuurverandering
- Levert een bijdrage aan de cultuuromslag, in de vorm van afspraak is afspraak, aanspreekgedrag, positieve feedback, klantgerichte dienstverlening, “out of the box” denkend, flexibel inzetbaar
- Straalt in communicatie deze integrale gemeenschappelijke aanpak uit op de werkvloer
- Zorgt voor goede afstemming met de andere staf functies
- Het gezicht naar buiten voor externe contacten van Directeur WV! en accountmanagers
- Is bewust van klantgerichte dienstverlening

Marketing: Inhoudelijke en uitvoerende ondersteuning op gebied van marketing

Staf (HRM, Facilitair): Stafondersteuning op gebied van HRM en facilitaire zaken

Administratie (Registratie, Beheer & Financiën): Stafondersteuning op gebied van registratie, beheer (controle) en financiën

Voorstel Project bezetting

Stuurgroep:

De stuurgroep houdt zich bezig met de bestuurlijke borging van het project. Ook zorgt de Stuurgroep voor een bestuurlijk-politieke koppeling naar dertien gemeenten.

Deze bestaat uit zes portefeuillehouders Sociale Zaken van de aangesloten gemeenten:

- de heer Douwe Willemsma, namens de gemeente Littenseradiel
- de heer Sjoerd Tolsma, namens de gemeente Súdwest-Fryslân
- mevrouw Joke Osinga-Bonnema, namens de gemeente Franekeradeel
- de heer Frans Veltman namens de gemeente Gaasterlân-Sleat
- mevrouw Boukje Tol, namens de gemeente het Bildt
- mevrouw Hermien de Haan, namens de gemeente Boarnsterhim
- Voorzitter Transitieteam op afroep, adviserende rol

Voorzitter: de heer Douwe Willemsma

Secretaris: de heer Sietze de Haan

Directieteam:

Het directieteam is de opdrachtgever van het Transitieteam en bewaakt de voortgang van het project. Verder maakt het Directieteam een koppeling van het project naar onder andere de OR, Cliëntenraad/SW-raad, stafkader en zijn een filter naar het bestuur van gemeenten en Empatec.

Deze bestaat uit een vertegenwoordiging van de samenwerkende partijen:

- Gemeentesecretaris van Súdwest-Fryslân, de heer Johan Krul
- Directeur Dienst Sociale Zaken Noardwest Fryslân, de heer Guus Olijerhoek
- Adjunct directeur van De Friese Meren i.o., de heer Ben Siebers
- Algemeen directeur van Empatec, de heer Henk van der Zwaag
- Voorzitter Transitieteam, adviseur PM
- Directeur op afroep PM
- PMO strategische ondersteuning PM

Voorzitter: de heer Johan Krul

Secretaris: de heer Sietze de Haan

Transitieteam:

Het TT heeft een toezichthouderrol en een adviesrol op operationeel niveau. Hierbij richten ze zich op risicobeheersing, bewaking van de integrale gemeenschappelijke aanpak. Verder houdt het Transitieteam zich bezig met het uitwerken van de inhoudelijke vraagstukken. Het is noodzakelijk dat de TT-leden de terugkoppeling naar de eigen interne organisatie over gang van zaken goed regelen en zorg dragen voor de totstandkoming van eventuele beleidsmatige aanpassingen in de eigen organisatie

De interne Directeurs van de betrokken organisaties nemen deel in het Transitieteam om de belangen van de 4 organisaties te waarborgen.

- Namens de gemeente Súdwest-Fryslân
- Namens de gemeente De Friese Meren (i.o)
- Namens de Dienst Sociale Zaken Noardwest Fryslân
- Namens Empatec
- Directeur PM
- Voorzitter TT PM
- PMO strategische ondersteuning PM

Bijlage 4 Overlegstructuren Pilot Werk Vermogen!

Uit ervaring in Fase 2 en Fase 3 blijkt het belang van goede communicatie en de korte lijnen met de vier organisaties. In de vervolgfase is het noodzakelijk om dit te blijven nastreven om alle betrokkenen goed te informeren over de stand van zaken. Het uitgangspunt bij alle bijeenkomsten is en blijft om transparant samen te werken, afspraken na te komen en organisaties eenduidig te informeren. Het voorstel is om de overlegstructuur als onderdeel van de Pilot op de volgende wijze vorm te geven:

Bijeenkomsten	Verwachte frequentie van bijeenkomst
Portefeuillehoudersoverleg, Voorzitter TT, PMO	1x per 3 maanden
Stuurgroep, samen met voorzitter Directieteam, Voorzitter TT en PMO	1x per 6 a 8 weken
Directieteam, samen met Voorzitter TT en Directeur en PMO	1x per 4 weken
Transitieteam, samen met PL WV! (eventueel aangevuld met Teamleider of vertegenwoordiger accountmanagement) en PMO	In de startfase 1x per week, afbouw van 1 x per 2 a 3 weken
Directeur samen met Teamleider, Accountmanagement, Staf, Administratie en PMO	In de startfase 1x per week, later 1x per 2 weken
Directeur samen met Teamleider, Accountmanagement en PMO	1x per week
Directeur samen met Teamleider	1x per week
Directeur samen met Accountmanagement	1x per week
Teamleider samen met Mobiliteitscoaches en Jobcoaches	1x per week
Teamleider met interne organisaties	1x per week
Directieteamlid WV! en Directeur WV!	Onderling afstemmen

Van: Transitieteam Werk Vermogen
Directieteam Werk vermogen
Aan: Platform OR-en en OR-en staande organisaties
Datum: 29 oktober 2013
Betreft: Beantwoording op reactie Platform OR-en en OR-en staande organisaties n.a.v. de concept Tussenevaluatie 20 september.

Uitkomst: Onderstaande beantwoording is besproken met OR-Platform op 30 oktober. Naar aanleiding hiervan hebben OR-en aangegeven geen nadere reactie te geven op de concept Tussenevaluatie versie 14 oktober.

In deel A zijn de reacties van Platform OR-en en OR-en staande organisaties apart van elkaar weergegeven.

In deel B zijn de reacties van Platform OR-en en OR-en gerubriceerd per onderwerp.
In dit deel zijn ook de antwoorden verwerkt.

Deel A

Reactie van Platform OR-en en OR-en staande organisaties naar aanleiding van de Concept Tussenevaluatie 20 september

Via email 9 oktober binnengekomen

Geachte heer Meijering,

In aansluiting op ons mailtje van vanmorgen, treft u bijgaand alsnog een eerste reactie van het platform OR-en Pastiel aan zoals afgesproken.

Onze eerste reactie is opgebouwd uit een aantal reacties die we graag integraal aan u doorsturen aangezien het, mede door het korte tijdsbestek, niet is gelukt één gezamenlijke reactie op te stellen waar een ieder zich in kon vinden. Uiteraard realiseren wij ons dat de verschillende deelnemende partijen in Pastiel een verschillende uitgangspositie en belangen hebben, zodat onderlinge verschillen in perceptie, toonzetting en gevoel van urgentie verklaarbaar zijn. Hieronder treft u aan:

- Als bijlage het concept met de eerste reactie van de hand van de secretaris van het Platform, zijnde zijn perceptie van hoe de eerste reactie zou moeten luiden gezien de afspraken hierover;
- De reactie van de OR Dienst SoZaWe hierop -> de OR van Súdwest-Fryslân sluit zich hierbij aan;
- De reactie van de BOR De Friese Meren i.o. hierop;
- De OR van Empatec sluit zich aan bij de eerste reactie van de secretaris van het Platform.

Wij menen dat u met bovengenoemde reacties een goed beeld krijgt hoe de Platform OR-en de concept Tussenevaluatie percipiëren. Deze eerste reactie laat onverlet dat de afzonderlijke OR-en de concept Tussenevaluatie veelal nog moeten bespreken in intern OR-verband. In die zin is deze e-mail ook echt een eerste reactie, nadere aanvullingen, nuanceringen zijn niet uit te sluiten in een mogelijke tweede of definitieve reactie. Graag zijn wij bereid tot het geven van een nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,
namens Ondernemingsraad Empatec

Klaas Spoelstra
ambtelijk secretaris

Van: Platform OR-en Pastiel
Aan: Voorzitter Directieteam Werk Vermogen!

Eerste reactie Concept tussenevaluatie Pastiel – 9 oktober 2013

Op vrijdag 20 september 2013 hebben de ondernemingsraden en het platform OR-en Pastiel de stukken met betrekking tot de Concept tussenevaluatie Pastiel ontvangen. Er is het platform OR-en Pastiel gevraagd om een eerste reactie naar aanleiding van deze concept tussenevaluatie.

Het platform OR-en Pastiel is blij met de concept tussenevaluatie Pastiel en zal, zoveel mogelijk vanuit een positief kritische houding, hieronder zijn eerste reactie verwoorden.

Als belangrijkste komt iedere keer weer de behoefte naar voren om de pilot te evalueren op basis van goede vergelijkingscijfers. Hierbij denkt het platform dan aan de totale uitstroomgegevens en de totale kosten voor de verschillende gemeenten van voorgaande jaren ten opzichte van het pilotjaar 2013. Het platform denkt hierbij aan de gegevens die ook bij het CBS aangeleverd dienen te worden. Daarnaast zou dan de meerwaarde van Pastiel aangetoond moeten worden, qua aantallen (uitstroom ten opzichte van plaatsingen) en qua kosten. Vraag daarbij is of het ook mogelijk is om tot een gemiddeld bedrag qua kosten per uitgestroomde deelnemer te komen?

Het platform OR-en mist in de concept tussenevaluatie de verbinding en aansluiting met het Startplan pilot Werk Vermogen! Fase 4. Voor het platform blijft het Startplan de basis om de pilot te evalueren. Dat een aantal zaken in de pilot-periode mogelijk veranderen, zou wat het platform betreft in de tussenevaluatie benoemd moeten worden en met een duidelijke onderbouwing worden omschreven. Verder miste het platform in de evaluatie een onderdeel met betrekking tot de samenwerking tussen Pastiel en de medewerkers van de gemeenten / Dienst SoZaWe.

Het platform heeft de drie onderzoeken naar de tevredenheid ook beoordeeld als nulmeting, waarbij er de komende periode nog goed gekeken moet worden naar de conclusies en aanbevelingen die in de drie verschillende onderzoeken worden genoemd. In het stuk spreekt men ook over 'het vertrekpunt voor volgende meetmomenten' en wat het platform betreft moeten deze drie onderzoeken ook zeker onderdeel van de eindevaluatie zijn.

Met betrekking tot het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) zijn er nog een aantal punten die in dit onderzoek niet zijn meegenomen, en die het platform aan het volgende onderzoek toe zou willen voegen. Daarnaast wil het platform hier graag vanaf het begin bij betrokken en in meegenomen worden.

Naar aanleiding van het onderdeel acties wil het platform graag geïnformeerd worden over de afspraken die gaan gelden na 31 december 2013 voor de medewerkers van de verschillende organisaties binnen Pastiel.

De pilotperiode duurt tot 1 februari 2014. Vanuit het platform en in het overleg met de voorzitter van het Directieteam is steeds aangegeven dat een pilot een duidelijke einddatum moet hebben. Graag willen we overleggen over de zin *'om geen gat te laten vallen tussen de geplande eindevaluatie, peildatum 1 februari 2014, en de bestuurlijke afhandeling zullen door het Directieteam acties worden voorbereid zodat het uitvoerende werk van Pastiel kan doorlopen'*.

Daarnaast zijn er nog een aantal vragen die het platform heeft:

- Op welke manier gaat de organisatie om met de resultaten van de tussenevaluatie?
- Hoe worden de verbeterplannen opgesteld?
- Hoe worden de medewerkers daar bij betrokken?

Voor het platform zullen de verbeterplannen met de bijbehorende onderbouwingen een belangrijke rol gaan spelen in de reacties en in het overleg. We snappen dat deze pilot een leerproces is en als zodanig wil het platform dit dan ook graag teruggekoppeld zien. Ook is het goed om het overleg tussen de voorzitter Directieteam Werk Vermogen! en het platform OR-en Pastiel voor de komende periode te bespreken. De concept tussenevaluatie Pastiel wordt in oktober 2013 ook binnen de verschillende ondernemingsraden nog besproken.

Eerste Reactie op het concept van de Tussenevaluatie Pastiel

Van: de OR Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noordwest Fryslân

Inleiding

Hartelijk dank voor uw tussenevaluatie van pilot Pastiel. Het platform ervaart Pastiel als een zinvol project, met name de gecoördineerde werkgeversbenadering en “dicht op de deelnemer en korte lijnen”, zijn op zich goede werkwijzes! Men verricht goed werk met veel enthousiasme.

Aan de OR-en is het echter om een vergelijking te maken tussen de huidige en de vorige realiteit. De kernvraag voor ons is: heeft Pastiel aantoonbare meerwaarde in termen van preventie en uitstroom, en dit gerelateerd aan de totale kosten (incl. inhuurkosten Pastielers).

Leemtes

1

In de Tussenevaluatie zijn de kwantitatieve doelstellingen (preventie en uitstroom) zoals vastgelegd in Startplan IV aangepast, zonder cijfermatige onderbouwing en toelichting. Hier ontvangen we graag alsnog de onderbouwing voor.

2

Het kostenaspect ontbreekt bijna volledig, terwijl wij van mening dat op de langere termijn de kosten per uitgestroomde cliënt bepalend zullen zijn om Pastiel wel of niet in de lucht te houden. In dit verband is relevant om te melden dat Pastiel vanwege de opzet sowieso een hogere uitstroom zou moeten behalen omdat alleen cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt worden toegelaten en omdat de Pastielmedewerkers een veel lagere caseload hebben dan in de oude situatie.

In dit verband zouden we graag willen dat Pastiel alsnog uitgaat van een vergelijkingscriterium waarmee vertikaal (verleden) en horizontaal (andere gemeenten) vergelijkingen kunnen worden gemaakt. Aan de uitkomst van de verticale vergelijking is vanwege mogelijke wijzigingen in de arbeidsmarktsituatie (2012 vgl. 2013) wellicht minder waarde toe te kennen dan aan de horizontale vergelijking (iedereen hetzelfde speelveld).

Naar onze mening dient in de vergelijkingen de gangbare definitie van Uitstroom te worden gebruikt, namelijk 100% uitkeringsonafhankelijk. Dit zal toch een hele goede indicator zijn van de performance, dat niet alle uitstroomprestaties dan worden meegenomen, klopt, maar dit geldt ook voor andere gemeenten in de horizontale vergelijking.

3

Bij de tevredenheidsonderzoeken ontbreekt naar onze mening de mening van de deelnemende gemeenten dan wel Stuurgroep. Hoe is de samenwerking tussen hun afdeling Participatie en Pastiel?

4

Feitelijk zijn de tevredenheidsonderzoeken qua tevredenheid een nulmeting, zodat vervolgonderzoeken zinvol lijken. Temeer er op cruciale punten verbetering nodig lijkt. De werkgevers die meededen aan het onderzoek waren niet echt tevreden over de bereikbaarheid, deskundigheid van de casemanagers, en ook niet over de snelheid waarmee op vragen werd gereageerd. Hoewel we zeker niet de onderzoeken zelf willen uitvoeren, pleiten we dus voor vervolgonderzoeken waarbij het Platform OR-en graag wordt betrokken in de opzet en formulering van extra vragen

5

Van de door ons aangedragen evaluatiepunten zijn niet alle punten beantwoord. Met name vragen inzake Planning en Control zijn nog onbeantwoord.

6

De aan Wientjes en Klijnsma toegeschreven mening dat Pastiel aansluit bij de manier van werken voor de toekomst, wordt niet toegelicht. Welke onderbouwing hebben genoemde personen voor hun mening? In hoeverre kan met name de nadere besluitvorming over en mogelijke bijstelling van het Sociaal Akkoord invloed hebben op het bestaansrecht van Pastiel?

7

Onze eerste reactie kan als worden samengevat: de voorliggende Tussenevaluatie biedt onvoldoende informatie en onderbouwing om te kunnen bepalen of Pastiel wel of geen meerwaarde heeft.

Verbeteracties

Uit de tevredenheidsonderzoeken blijkt dat er meerdere verbeterpunten zijn. Graag vernemen wij hoe en welke verbeteracties wanneer worden ingezet.

Uw reactie op onze 1^e reactie

Tot slot, wij zouden het ten zeerste op prijs stellen dat we binnen 3 weken een reactie van u zouden mogen vernemen, inzake de gestelde vragen en verzoeken. Alvast bedankt.

Eerste Reactie op het concept Tussenevaluatie Pastiel

Van: BOR De Friese Meren i.o.

Onze rol als OR is de medezeggenschap. Het gaat daarbij vooral om de medewerkers, zowel die van Pastiel, als die van de eigen organisatie.

Voor mij zijn dan de kernpunten: het medewerkers tevredenheidsonderzoek en de samenwerking met de collega's van de deelnemende organisaties.

De medewerkers van Pastiel staan op zich positief in de pilot, met hier en daar verbeterpunten. Van Pastiel mag dus voor de komende tijd een verbeterplan n.a.v. het MTO verwacht worden. Verder zou de tussenevaluatie nog aangevuld moeten worden m.b.t. de samenwerking met de deelnemende organisaties. Dit onderdeel blijft onderbelicht.

Daarnaast is het, gezien het vroege tijdstip dat de onderzoeken gehouden zijn en de daardoor geringe ervaring, nodig om de onderzoeken voor de eindevaluatie te herhalen.

De tussenevaluatie wordt bij ons overigens volgende week door de teamleider Werk en Inkomen aan de medewerkers gepresenteerd. Hetgeen daar besproken wordt zal voor onze eigen BOR input geven voor onze reactie richting bestuurder.

Deel B

De reactie van Platform OR-en en de OR-en van staande organisaties zijn in dit deel per onderwerp gerubriceerd (overzicht van reacties per onderwerp) met daarbij de beantwoording.

1. Reactie m.b.t. vergelijkingscijfers / financiën

Secretaris Platform OR-en
OR Empatec

Als belangrijkste komt iedere keer weer de behoefte naar voren om de pilot te evalueren op basis van goede vergelijkingscijfers. Hierbij denkt het platform dan aan de totale uitstroomgegevens en de totale kosten voor de verschillende gemeenten van voorgaande jaren ten opzichte van het pilotjaar 2013. Het platform denkt hierbij aan de gegevens die ook bij het CBS aangeleverd dienen te worden. Daarnaast zou dan de meerwaarde van Pastiel aangetoond moeten worden, qua aantallen (uitstroom ten opzichte van plaatsingen) en qua kosten. Vraag daarbij is of het ook mogelijk is om tot een gemiddeld bedrag qua kosten per uitgestroomde deelnemer te komen?

Het platform OR-en mist in de concept tussenevaluatie de verbinding en aansluiting met het Startplan pilot Werk Vermogen! Fase 4. Voor het platform blijft het Startplan de basis om de pilot te evalueren. Dat een aantal zaken in de pilot-periode mogelijk veranderen, zou wat het platform betreft in de tussenevaluatie benoemd moeten worden en met een duidelijke onderbouwing worden omschreven. Verder miste het platform in de evaluatie een onderdeel met betrekking tot de samenwerking tussen Pastiel en de medewerkers van de gemeenten / Dienst SoZaWe.

OR Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân
OR Sudwest Fryslân

1

In de Tussenevaluatie zijn de kwantitatieve doelstellingen (preventie en uitstroom) zoals vastgelegd in Startplan IV aangepast, zonder cijfermatige onderbouwing en toelichting. Hier ontvangen we graag alsnog de onderbouwing voor.

2

Het kostenaspect ontbreekt bijna volledig, terwijl wij van mening dat op de langere termijn de kosten per uitgestroomde cliënt bepalend zullen zijn om Pastiel wel of niet in de lucht te houden. In dit verband is relevant om te melden dat Pastiel vanwege de opzet sowieso een hogere uitstroom zou moeten behalen omdat alleen cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt worden toegelaten en omdat de Pastielmedewerkers een veel lagere caseload hebben dan in de oude situatie.

In dit verband zouden we graag willen dat Pastiel alsnog uitgaat van een vergelijkingscriterium waarmee vertikaal (verleden) en horizontaal (andere gemeenten) vergelijkingen kunnen worden gemaakt. Aan de uitkomst van de vertikale vergelijking is vanwege mogelijke wijzigingen in de arbeidsmarktsituatie (2012 vgl. 2013) wellicht minder waarde toe te kennen dan aan de horizontale vergelijking (iedereen hetzelfde speelveld).

Naar onze mening dient in de vergelijkingen de gangbare definitie van Uitstroom te worden gebruikt, namelijk 100% uitkeringsonafhankelijk. Dit zal toch een hele goede indicator zijn van de performance, dat niet alle uitstroomprestaties dan worden meegenomen, klopt, maar dit geldt ook voor andere gemeenten in de horizontale vergelijking.

BOR De Friese Meren i.o.

Geen reactie

ANTWOORD:

Wij delen uw mening dat voor een goede evaluatie van de pilot het noodzakelijk is om goede vergelijkingscijfers te hanteren. Ten aanzien van een historische vergelijking is het probleem alleen dat tot en met 2012 niet alle noodzakelijke gegevens daarvoor zijn vastgelegd. Daarnaast spelen, zoals u zelf ook aangeeft, macro-economische en regionale ontwikkelingen een belangrijke rol. Wij zullen de behaalde resultaten zo goed mogelijk duiden aan de hand van deze ontwikkelingen in de eindevaluatie.

Ook zien wij absoluut een meerwaarde in het vergelijken van de resultaten met andere gebieden in Nederland. Omdat bij ons nog geen vergelijkbaar project bekend is dat (nagenoeg) geheel 2013 operationeel is geweest, blijft dat een moeilijke opgave. Uiteraard kunnen wij beschikken over de periodiek aan het CBS aangeleverde variabelen, die wij ook een belangrijke rol zullen geven in de eindevaluatie. Wij gaan proberen om aan de hand van de CBS gegevens van andere gebieden in Friesland of de rest van Nederland deze horizontale vergelijking te maken. Door de aard van deze gegevens zal dit echter een vergelijking op een hoog niveau blijven. Onze belangrijkste uitstroomvariabele sluit overigens 100% aan met de CBS-definitie.

Uw aandachtspunt van gemiddelde kosten (en opbrengsten) per uitgestroomde deelnemer of per traject zullen we tevens meenemen in de eindevaluatie.

2. Reactie m.b.t. onderzoeken

Secretaris Platform OR-en
OR Empatec

Het platform heeft de drie onderzoeken naar de tevredenheid ook beoordeeld als nulmeting, waarbij er de komende periode nog goed gekeken moet worden naar de conclusies en aanbevelingen die in de drie verschillende onderzoeken worden genoemd. In het stuk spreekt men ook over 'het vertrekpunt voor volgende meetmomenten' en wat het platform betreft moeten deze drie onderzoeken ook zeker onderdeel van de eindevaluatie zijn.

Met betrekking tot het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) zijn er nog een aantal punten die in dit onderzoek niet zijn meegenomen, en die het platform aan het volgende onderzoek toe zou willen voegen. Daarnaast wil het platform hier graag vanaf het begin bij betrokken en in meegenomen worden.

OR Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân
OR Sudwest Fryslân

3

Bij de tevredenheidsonderzoeken ontbreekt naar onze mening de mening van de deelnemende gemeenten dan wel Stuurgroep. Hoe is de samenwerking tussen hun afdeling Participatie en Pastiel?

4

Feitelijk zijn de tevredenheidsonderzoeken qua tevredenheid een nulmeting, zodat vervolgonderzoeken zinvol lijken. Temeer er op cruciale punten verbetering nodig lijkt. De werkgevers die meededen aan het onderzoek waren niet echt tevreden over de bereikbaarheid, deskundigheid van de casemanagers, en ook niet over de snelheid waarmee op vragen werd gereageerd. Hoewel we zeker niet de onderzoeken zelf willen uitvoeren, pleiten we dus voor vervolgonderzoeken waarbij het Platform OR-en graag wordt betrokken in de opzet en formulering van extra vragen.

BOR De Friese Meren i.o

Voor mij zijn dan de kernpunten: het medewerkers tevredenheidsonderzoek en de samenwerking met de collega's van de deelnemende organisaties.

De medewerkers van Pastiel staan op zich positief in de pilot, met hier en daar verbeterpunten. Van Pastiel mag dus voor de komende tijd een verbeterplan n.a.v. het MTO verwacht worden. Verder zou de tussenevaluatie nog aangevuld moeten worden m.b.t. de samenwerking met de deelnemende organisaties. Dit onderdeel blijft onderbelicht.

Daarnaast is het, gezien het vroege tijdstip dat de onderzoeken gehouden zijn en de daardoor geringe ervaring, nodig om de onderzoeken voor de eindevaluatie te herhalen.

ANTWOORD:

- De drie onderzoeken worden herhaald voor de eindevaluatie. M.b.t. het MTO onderzoek krijgt het OR-Platform inspraak bij de opzet en formulering van vragen.
- Bij de eindevaluatie wordt de mate van tevredenheid over de samenwerking tussen het team Pastiel en de betrokken teams van de deelnemende organisaties in beeld gebracht.
- Het MTO is al besproken met het team en heeft geleid tot nieuwe afspraken en vooral het bespreken van de verschillende wensen rondom communicatie. Inzicht in elkaars mogelijkheden en voorkeuren zijn

gegroeid en dat zorgt voor inzicht in elkaars verwachtingen. Een plan op papier is niet uitgewerkt. Er is vooral veel dialoog geweest. De verbeterstappen zullen worden meegenomen in de Tussenevaluatie.

3. Reactie m.b.t. afspraken voor medewerkers na 31 december 2013

<i>Secretaris Platform OR-en</i> <i>OR Empatec</i> Naar aanleiding van het onderdeel acties wil het platform graag geïnformeerd worden over de afspraken die gaan gelden na 31 december 2013 voor de medewerkers van de verschillende organisaties binnen Pastiel.
<i>OR Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân</i> <i>OR Sudwest Fryslân</i> Geen reactie
<i>BOR De Friese Meren i.o</i> Geen reactie

ANTWOORD:

- Hier wordt aan gewerkt door de HRM werkgroep. Het OR-platform wordt z.s.m. geïnformeerd.

4. Reactie m.b.t. periode tussen 1 februari en bestuurlijke afhandeling

<i>Secretaris Platform OR-en</i> <i>OR Empatec</i> De pilotperiode duurt tot 1 februari 2014. Vanuit het platform en in het overleg met de voorzitter van het Directieteam is steeds aangegeven dat een pilot een duidelijke einddatum moet hebben. Graag willen we overleggen over de zin <i>‘om geen gat te laten vallen tussen de geplande indevaluatie, peildatum 1 februari 2014, en de bestuurlijke afhandeling zullen door het Directieteam acties worden voorbereid zodat het uitvoerende werk van Pastiel kan doorlopen’</i> .
<i>OR Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân</i> <i>OR Sudwest Fryslân</i> Geen reactie
<i>BOR De Friese Meren i.o</i> Geen reactie

ANTWOORD:

- Wordt mondeling toegelicht door de voorzitter DT. Kernpunten betreffen het in de benen houden van Pastiel totdat er bestuurlijke duidelijkheid is en hiervoor de nodige zaken regelen. Bijvoorbeeld de omgang met het personeel (zie ook vraag 3), financiële middelen 2014 en het mandaat van de Stuurgroep om ook in 2014 zaken te mogen/kunnen voorbereiden.

5. Reactie m.b.t. resultaten Tussenevaluatie en verbeterplannen

<i>Secretaris Platform OR-en</i> <i>OR Empatec</i> Daarnaast zijn er nog een aantal vragen die het platform heeft: - Op welke manier gaat de organisatie om met de resultaten van de tussenevaluatie? - Hoe worden de verbeterplannen opgesteld? - Hoe worden de medewerkers daar bij betrokken?
--

OR Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân
OR Sudwest Fryslân

Verbeteracties

Uit de tevredenheidsonderzoeken blijkt dat er meerdere verbeterpunten zijn. Graag vernemen wij hoe en welke verbeteracties wanneer worden ingezet.

BOR De Friese Meren i.o

Geen reactie

ANTWOORD:

De concept tussenevaluatie wordt/is in diverse gremia besproken en zal in november 2013 door de Stuurgroep worden vastgesteld. Onderdeel van de tussenevaluatie vormen de vastgestelde verbeterpunten/acties.

Het management en de medewerkers van Pastiel staan voor de uitvoering en realisatie van deze punten. Het Transitieteam, Directieteam en de Stuurgroep stimuleren en bewaken de uitvoering. Over de voortgang wordt periodiek gerapporteerd door het management van Pastiel aan TT.

6. Reactie m.b.t. beantwoording evaluatiepunten

Secretaris Platform OR-en
OR Empatec

Geen reactie

OR Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân
OR Sudwest Fryslân

5

Van de door ons aangedragen evaluatiepunten zijn niet alle punten beantwoord. Vooral vragen betreffende Planning en Control zijn nog onbeantwoord.

BOR De Friese Meren i.o

Geen reactie

ANTWOORD:

De P&C vragen zijn in een eerdere beantwoording aan het OR-platform al meegenomen. Graag een nadere toelichting welke onderdelen hierin nog missen.

7. Reactie m.b.t. bestaansrecht Pastiel

Secretaris Platform OR-en
OR Empatec

Geen reactie

OR Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân
OR Sudwest Fryslân

6

De aan Wientjes en Klijnsma toegeschreven mening dat Pastiel aansluit bij de manier van werken voor de toekomst, wordt niet toegelicht. Welke onderbouwing hebben genoemde personen voor hun mening?. In hoeverre kan met name de nadere besluitvorming over en mogelijke bijstelling van het Sociaal Akkoord invloed hebben op het bestaansrecht van Pastiel?

7

Onze eerste reactie kan als worden samengevat: de voorliggende Tussenevaluatie biedt onvoldoende informatie en onderbouwing om te kunnen bepalen of Pastiel wel of geen meerwaarde heeft.

<i>BOR De Friese Meren i.o</i> Geen reactie
--

ANTWOORD:

In definitieve tussenevaluatie wordt hier meer aandacht aan geschonken. In het hoofdstuk waarin de landelijke ontwikkelingen worden toegelicht komt de positie van Pastiel beter in beeld.

De concept tussenevaluatie die met u is gedeeld was onvoldoende compleet. Op verzoek van de Stuurgroep wordt informatie uit de bijlagen naar de Tussenevaluatie verplaatst. Hierdoor ontstaat een completer beeld van de stand van zaken. Het betreft vooral de aanbevelingen/acties uit de drie onderzoeken en vergelijkingscijfers uit 2011.

De beoordelingscriteria of Pastiel wel of geen meerwaarde levert is vooraf bepaald aan de hand van de doelstellingen en KPI's uit het Startplan. De stand van zaken, na zes maanden uitvoering, van deze doelstellingen en KPI's komen in de tussenevaluatie terug. Het klopt dat nog niet op alle aspecten voldoende informatie voor handen is. Vooral voor de financiële aspecten, maar ook bij bepaalde onderzoeksvragen over de tevredenheid, is gewoon meer tijd nodig. Daarom is er ook gekozen voor een pilotduur van één jaar.

Onderstaand treft u de reacties van de cliëntenraden en de SW-raad Empatec aan. In het geel gearceerd de reacties van de Stuurgroep.

1.Reactie SW-raad Empatec

Hallo Douwe Willemsma,

Even een paar vragen over financieel exploitatie kosten.

Personeel Directieteam en Empaselect personeelskosten worden deze kosten

Betaald door de huidige W.S.W middelen van Empatec zo ja komen wij daarom

einde van het jaar in de RODE cijfers.....

Vallen hier de huisvesting en automatiseringskosten ook onder.

Dus onze vraag als S.W Raad van Empatec is kunnen wij hier van profiteren om de mensen

uit te laten stromen naar regulierwerk wat in 2014 en 2015 moet gebeuren om op het beoogde

30% uit te komen.

Nu huidig word er bijna niemand gedetacheerd/uitgestroomd bij Empatec dit baart ons zorgen en

de wachtlijst deze mensen komen straks ook tussen wal en schip.

Graag hoor ik van u,

M.V.G voorzitter S.W raad Empatec.

Reactie: Het betreft vragen aan de projectpartner `Empatec m.b.t. de doelgroep wsw. Vanuit Empatec zal hier op worden gereageerd, dit valt buiten de context van Pastiel.

2. Reactie cliëntenraad Noordwest Fryslân

Directieteam Werk Vermogen
ter attentie van de heer D.Willemsma
voorzitter Stuurgroep Werk Vermogen,
per adres n.oostijen@pastiel.nl

Geachte heer Willemsma,

Naar aanleiding van uw conceptversie Tussenevaluatie Pastiel 14 oktober 2013, deel ik u, namens de gehele cliëntenraad WWB- Noordwest Friesland mee, dat wij kennis hebben genomen van uw rapport en daarover de nodige vragen en scepstis hebben.

Met name het punt 5.1.2.Toelichting procesgang roept de nodige vragen en twijfels op. Hierin wordt melding gedaan van een tevredenheid die hoog is. Gezien het feit dat de waarnemingen ter plekke door vier cliëntenraadsleden WWB-Noordwest Friesland op 24 september jl., en de daaruit voortvloeiende contacten met cliënten, van heel andere orde zijn dan de tevredenheid die in uw conceptplan naar voren komt, moet op zijn minst de objectiviteit hierover zeer in twijfel getrokken worden.

Deze ervaringen zijn vastgelegd door ons in een eigen rapportage die op verzoek ter inzage aan u overlegd kan worden.

Reactie: Het onderzoek, de aanbevelingen en conclusies door CAB trekken wij niet in twijfel. In de tussenevaluatie zitten acties die we als stuurgroep in gang gaan zetten die aansluiten bij ons doel om nog meer maatwerk en een hogere tevredenheid te realiseren. Hiermee raken we onze gemeenschappelijke wens om de potentiële werknemers zo goed en snel mogelijk te begeleiden naar een nieuwe baan.

In uw rapport wordt tevens melding gedaan van de bijdrage die Pastiel levert aan het realiseren van uitplaatsingen naar werk. In dit verslag wordt geen mededeling noch splitsing aangebracht in de uitstroom naar werk die de cliënten zelf binnen de werkperiode van 4 weken realiseren of wanneer zij de keuze maken om geen uitkering WWB aan te vragen gezien de werkzaamheden die de pilot Pastiel hen aanbiedt. Echter, deze aantallen van uitstroom worden wel aangemerkt als plaatsingen waardoor naar het idee van de cliëntenraad WWB- Noordwest Friesland er een vertroebeld beeld van de werkelijk bereikte resultaten is.

Reactie: In de tussenevaluatie zit een overzicht waaruit blijkt wie op eigen kracht of met hulp van Pastiel is uitgestroomd. Zowel 100% als gedeeltelijk. De vermeldingen in dit overzicht geven resultaten weer n.a.v. een actie door Pastiel. Actie 1 is het uitnodigen voor een bijeenkomst/persoonlijk overleg. Voor sommigen is deze uitnodiging al een reden om zelf in beweging te komen met als resultaat intrekken WWB uitkering.

Geen van de mensen die door ons bevraagd zijn heeft aangegeven dit passend werk te vinden waardoor de uitstroom naar betaald werk meer kans van slagen heeft. Het enige voordeel wat zij

ervaren bij deze werkzaamheden zijn een vast dagritme. In ons gesprek met hen gaf geen van hen aan grote tevredenheid te hebben over de bijdrage van werk-enjobcoaches. De ondervraagden ervaren geen spoedig uitzicht naar betaald werk door hen. Daarin was geen significant verschil waarneembaar in leeftijdsopbouw.

Reactie: Op de vraag wat potentiële werknemers als passend ervaren zijn de antwoorden verschillend. Het motiveren van mensen om nieuwe uitdagingen aan te gaan die binnen hun mogelijkheden/capaciteiten vallen is een van de kerntaken van de werk-/jobcoaches. In de 2^e fase van de pilot zal meer aandacht uitgaan naar maatwerk, waaronder de 2 sporen voor jong/hoogopgeleid en ouder/lager opgeleid. Hiermee hopen we enerzijds meer tijd voor persoonlijke aandacht en maatwerk te realiseren en anderzijds diegene die zelfstandig de stap kunnen maken naar werk hierin te stimuleren.

Ons, de cliëntenraadsleden van WWb-Noordwest Friesland is daarnaast opgevallen dat de bejegening naar deze mensen, die zich in een afhankelijk positie bevinden, zeer te wensen overliet.

Hoogachtend,
namens de cliëntenraad WWb-Noordwest Friesland

M.D.Stavenga- van den Berg
Voorzitter

3. Reactie cliëntenraad De Friese Meren i.o.



Reactie van Cliëntenraad Friese Meren i.o.
op Pastiel Concept Tussenevaluatie dd. 14 oktober 2013

Werk en Diagnose:

Wij adviseren dringend dat de intake-gesprekken plaatsvinden op individuele basis. Onduidelijk is of dit in het hele gebied van Pastiel al plaatsvindt.

Reactie: het invoeren van de persoonlijke intake is overgenomen als actiepoint voor de 2^e fase van de pilot.

De werkwijze van Pastiel die toegepast wordt in het eerste traject is geënt op de werkwijze van WSW-bedrijven. Er is geen relatie met de kennis, kunde en werkverleden van de cliënten. Er moet zoveel als mogelijk is, in de eerste maand individueel maatwerk geleverd worden.

Werk en diagnose bestaan uit maximaal 4 weken eenvoudig productiewerk bij een Empatec bedrijf.

Wij constateren dat deze termijn soms wordt opgerekt tot 10 weken. De zin hiervan ontgaat ons.

Wij constateren dat solliciteren tijdens productiewerk lastig is en soms niet mogelijk door gebrek aan equipage, hulp en tijd door de begeleiders.

Wij vinden dat de soort werkzaamheden dan misschien mag helpen om de cliënt weer arbeidsritme te laten opdoen maar tevens dat de soort werkzaamheden een arbeidsniveau hebben die eerder tot lethargie dan tot enthousiasme leidt.

Wij hebben geluiden opgevangen dat jobcoaches niet of laat worden ingeschakeld.

Reactie: Er wordt sneller en meer maatwerk ingezet.

Werken en Ontwikkelen:

Gedurende 6 maanden worden cliënten begeleid om o.a. met behulp van een mobiliteitscoach klaar te zijn voor een passende werkplek. Hiertoe wordt een plan van aanpak opgesteld.

Graag willen wij inzage in dergelijke plannen

Reactie: een plan van aanpak is persoonlijk en niet beschikbaar voor derden, mits de potentiële deelnemer ze zelf beschikbaar wil stellen.

Werken en Ervaren:

Cliënten blijven maximaal 3 maanden werken bij een werkgever met behoud van uitkering

Ook hier is begeleiding van een jobcoach van de cliënt naar regulier werk.

Nazorg door de jobcoach duurt 3 maanden. Dit kan nog worden verlengd. Wat is de maximum tijd van hulp en nazorg?

Reactie: de norm van 3 maanden kan individueel afwijken als we hiermee een duurzame uitstroom kunnen realiseren.

Reactie:

Onder doel staat o.a. "gedurende alle trajecten is het mogelijk om door te stromen naar werk of zorg (of handhaving indien afspraken niet worden nagekomen).

Doorstromen naar zorg betekent o.i. dat begeleiding naar werk is mislukt. Bij uitstroom zou dit apart moeten worden vermeld.

Reactie: het project Pastiel richt zich op een specifieke doelgroep, namelijk diegene die realistisch gezien kans maken op een uitstroom na max. 12 maanden. De gemeenten leveren de kandidaten aan en kijken hierbij vooral of de kandidaten recht hebben op een WWB uitkering en ze beoordelen o.b.v. enkele standaardvragen of ze in staat zijn om snel uit te stromen. Vervolgens komen de passende kandidaten bij Pastiel die persoonlijk nader gaat kennismaken en dan wordt de definitieve inschatting gemaakt of ze geschikt zijn voor Pastiel. We kunnen hierbij nog niet spreken of een traject is mislukt. Eerder kunnen we zeggen dat een kandidaat niet op zijn plaats is bij Pastiel.

Wij pleiten ervoor om voor hoger opgeleiden een aparte aanpak te ontwikkelen. Uit onze gesprekken met Pastiel blijkt dit bij werkgevers problemen op te leveren.

Reactie: Is een van de acties waarin we gaan bijsturen

Uitstroom:

De vier genoemde categorieën geven o.i. een verkeerd beeld van uitstroom.

De eerste twee zijn niet het gevolg van bemoeienissen van Pastiel maar juist te danken aan eigen initiatief van de betreffende cliënten

Uitstroomcijfers laten de werkelijkheid niet zien. Deze moeten uitgesplitst worden naar bv. studie, stageplaats, tijdelijke plaatsing, gevonden werk door cliënt voor of na intakegesprek e.d.

Reactie: het betreffende schema geeft de invloed en het gevolg van Pastiel weer. Het uitnodigen voor een gesprek door Pastiel heeft al invloed op het gedrag van de potentiële werknemer.

De uitstroomcijfers verbloemen de werkelijke plaatsing naar structurele banen. Veelal zullen de geschapen banen zorgen voor een verdringingseffect van de reguliere werknemers.

Draaideurwerknemer.

Gedurende de meetperiode 3 maal voorgekomen dat cliënten opnieuw een bijstanduitkering aanvragen.

Een criterium om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering is dat men in minimaal 26 weken heeft gewerkt in de 36 weken voordat u werkloos werd. Gezien de meetperiode van 26 weken (febr-aug.) zullen cliënten die aan dit criterium voldoen dus pas in de volgende rapportage kunnen voorkomen.

Wij zien dit onderwerp graag terug in de volgende tussenrapportages.

Reactie: Klopt, we blijven dit aspect meenemen

Klachten

Er staat in de tussenevaluatie alleen iets over de formele klachten. Maar over de problemen die cliënten ondervinden tijdens de eerste periode staat niets.

Wij missen in de tussenrapportage een passage over de huidige crisis en de daarmee gepaard gaande krappe arbeidsmarkt.

Reactie: De landelijke en regionale ontwikkelingen zijn in de def. versie uitgebreider omschreven.

De algemene teneur van de tussenevaluatie is een goed nieuws show, maar de dagelijkse werkelijkheid is een totaal ander verhaal.

Werkgeversdienstverlening.

Wij missen in de tussenevaluatie een onderwerp over het werkgeverspotentieel in West-Fryslân.

Graag ontvangen wij een overzicht van het potentieel, de werkelijke deelname (gesplitst in werkgevers en uitzendbureau's).

Tevens graag een lijst van deelnemende werkgevers/uitzendbureau's.

Reactie: deze informatie is intern uiteraard wel voorhanden, maar niet geschikt voor externe communicatie. Niet iedere werkgever/uitzendbureau wil dit namelijk

Tot zover onze adviezen, opmerkingen en aanbevelingen.

Voorzitter,
Henk Gietema

Secretaris,
Henk van Slooten

In het geel gearceerd de reactie van de Stuurgroep.

REACTIE CLIENTENRADEN WERK EN INKOMEN EN FSU OP CONCEPT TUSSENEVALUATIE PASTIEL

De cliëntenraden in het werkgebied van Pastiel en het FSU hebben kortgeleden de concept-tussenevaluatie van Pastiel toegestuurd gekregen. In een bijeenkomst op 5 november j.l. hebben de cliëntenraden en het FSU de tussenevaluatie besproken. Afgesproken is om niet afzonderlijk te reageren op het concept maar om een gezamenlijke reactie toe te sturen aan Pastiel, de gemeenteraden en college's van B&W en de diensten Werk en Inkomen in de Pastiel-regio.

Algemeen

1. De cliëntenraden en het FSU hebben regelmatig overleg gevoerd met het projectmanagement van Pastiel over de voortgang van de Pilot. Veel van de punten in deze reactie zijn ingebracht in dit overleg en vervat in – eerder toegestuurde - notities en rapportages. Het heeft geleid tot een aantal verbeteringen in de werkwijze van Pastiel, ook genoemd in de tussenevaluatie: een aangepaste uitnodigingsbrief en meer aandacht voor persoonlijk maatwerk. We rekenen er graag op dat Pastiel volgens het parool 'Verbeteren werd een sport' (Inleiding, blz. 3) doorgaat met het aanbrengen van veranderingen, met name als het gaat om de positie van de deelnemers.

Reactie: we gaan ermee door.

2. We vinden de status van de tussenevaluatie niet helder. Het oogt alsof Pastiel een zelfbeoordeling heeft gemaakt, met vooral veel lovende kwalificaties. Bij een formele Pilot is het goede gewoonte om een meting van de voortgang en resultaten te laten verrichten door een externe onderzoeker zodat objectiviteit gewaarborgd is. Het is niet duidelijk of hiervoor een externe organisatie is ingeschakeld (CAB?) en er wordt ook geen verantwoording gegeven over de gevolgde methode van meten en evalueren. Er wordt in het hoofdstukje 5 'Resultaten' verwezen naar meetpunten: kritische prestatie indicatoren (KPI's). Onduidelijk is of deze meetpunten in de interne procesgang ingezet zijn of dat deze door een externe partij getoetst zijn. We zijn overigens niet bepaald onder de indruk van de matrixen waarin de doelstellingen, meetpunten, doelen en resultaten staan aangegeven: ze zijn weinig SMART. We geven de gemeenteraden de suggestie mee om de Rekenkamers te laten kijken naar het rendement van Pastiel: uitgaven in verhouding tot de geboekte resultaten en plaatsingen.

Reactie: De stuurgroep heeft de tussenevaluatie vastgesteld. Onafhankelijke externe partijen hebben de verschillende tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. . Ook is er een projectcontrol groep met controllers van alle deelnemende partijen de periodieke rapporteren over de doelstellingen en resultaten. De status van de tussenevaluatie is een voortgangsrapportage met als doel bijsturen waarnodig op een optimaal resultaat te halen.

3. Bij de uitstroomcijfers is wat ons betreft sprake van onterechte resultaatclaims: Pastiel rekent zich resultaten toe die niet of nauwelijks gevolg zijn van inspanningen en diensten van Pastiel (in de toelichtende tekst staat dan ook cryptisch "invloed van Pastiel"). Pastiel onderscheidt zich daardoor helaas niet van veel commerciële re-integratiebedrijven die zich ook zo ruim mogelijk resultaten toe-

eigenen. Zo worden 2 categorieën deelnemers genoemd van wie de aanvraag van een WWB-uitkering is ingetrokken, met als ijkpunt het wel of niet bijwonen van de startbijeenkomst. Als reden voor het intrekken van de aanvraag wordt gemeld “vanwege het vinden van werk”. Hoe heeft Pastiel dat vastgesteld? Pastiel blijkt zelfs een taak uit te voeren als Poortwachter: stimuleren dat een uitkeringsaanvraag ingetrokken wordt, vervat in de doelstelling met de dure naam ‘Preventiequote’. Opvallend van de uitstroomcijfers is dat een omvangrijke groep deelnemers gedeeltelijk in de WWB-uitkering blijft omdat sprake is van een beperkt dienstverband.

Reactie: Pastiel meet op persoonsniveau een aantal bewegingen van de kandidaten, waaronder de intrekking van de aanvraag voor een WWB uitkering nadat de mensen een brief hebben ontvangen van Pastiel met een uitnodiging. Deze brief geeft soms al aanleiding om als potentiële werknemer in beweging te komen en hun aanvraag in te trekken. Dus n.a.v. de eerste actie van Pastiel. Theoretisch bestaat uiteraard de mogelijkheid dat er andere externe oorzaken hebben geleid tot de intrekking. Dit is niet gecheckt..

4. In de tussenevaluatie worden cijfers genoemd over de mate van tevredenheid van verschillende betrokkenen. In de betreffende rapportjes wordt aangegeven dat er niet sprake is van representativiteit. We vinden dan ook dat voorzichtigheid met conclusies op zijn plaats is: het gaat om voorlopige indicaties. Er wordt gemeld dat de drie tevredenheidsonderzoeken de nulmeting vormen. Dat is wel een opvallende opvatting van ‘nulmeting’ omdat deze onderzoeken de resultaten weergeven van de halve looptijd van een Pilot. We willen nog de volgende kanttekening maken bij het meten van tevredenheid: in de onderzoekswereld worden steeds meer vraagtekens gezet bij de validiteit van tevredenheids-onderzoeken. Het blijkt dat naarmate de afhankelijkheid van de geïnterviewde van de opdrachtgever groter is dat deze meer ‘gewenste’ antwoorden geeft uit angst voor negatieve effecten. Anonimiteit geeft geen afdoende waarborg, zeker niet bij kleinschaliger onderzoek.

Reactie: De onderzoeken geven belangrijke signalen voor verbetering die worden gevolgd. Aan het einde van de pilot worden ze herhaald zodat er een langere periode van ervaringen aan ten grondslag ligt.

5. In de inleiding staat vermeld dat de insteek steeds openheid en transparantie is geweest. We hebben inderdaad veel informatie verstrekt gekregen over het hoe en wat van Pastiel. Maar op onze vragen naar concrete resultaten over effecten van de gevolgde werkwijze en over de uitstroom werd door Pastiel terughoudend gereageerd. Er werd verwezen naar de komst van de formele tussenevaluatie. Een tussentijdse toelichting op de plaatsingscijfers die dagelijks op de website te zien waren werd niet verstrekt. We hebben minder openheid en transparantie ervaren dan in de tussenevaluatie gesuggereerd wordt. De verstrekte informatie en publiciteit hadden vooral een stevig promotie-karakter.

6. De werkwijze van Pastiel lijkt in belangrijke mate gebaseerd op de werkwijze die in WSW-bedrijven gehanteerd wordt. Verschillende werkmethoden, werkzaamheden, instrumenten, de werkcoaching, observatietechnieken: ze komen zo uit de WSW-keuken en worden toegepast op een heel andere doelgroep. Het is wellicht de verklaring waarom Pastiel – aanvankelijk - volledig voorbij ging aan het maatwerkprincipe: aansluiten bij de situatie, kennis, vaardigheden en mogelijkheden van de persoon. Verschillende deelnemers met recente werkervaring en hoge opleidingsachtergrond werden 4 weken aan het werk gezet met washandjes vouwen of elastiekjes om zakjes met zaden binden. Ze voelden zich niet serieus genomen en respectloos behandeld. Het traject werd door hen niet ervaren als een bijdrage aan re-integratie maar als verplicht bezig gehouden worden.

7. Waarom is eigenlijk gekozen voor het Pastiel-model? Gaat het om een nieuwe aanpak die werklozen meer kansen biedt dan de reguliere re-integratieprojecten? Of gaat het om een aanpak waarbij hogere scores voor minder geld uitgangspunt zijn? De tussenevaluatie is daar niet helder over. We constateren dat het niet gaat om deelnemers die lang werkloos zijn en al een tijd in de WWB zitten. Het gaat om deelnemers van wie de WW-uitkering (met vaak een beperkte duur) is beëindigd of om personen die geen WW-rechten hebben en die een WWB-uitkering aanvragen. Dus een groep

werkzoekenden van wie de afstand tot de arbeidsmarkt nog niet groot is en waarbij er een hogere slaagkans is.

We constateren ook dat er een financiële reden is: Pastiel noemt in het concept als actiepoint 'Enerzijds grenzen van maatwerk opzoeken, anderzijds een betaalbare uitvoering behouden'. En bij de begroting valt te lezen 'Na de periode van een jaar kunnen we de balans opmaken en concluderen of het project Pastiel tot een duurzaam goedkope oplossing leidt'. Het verklaart ook waarom Pastiel geen loonsubsidies, weinig individuele trajecten en geen opleidingen inzet: de groepsgerichte en gestandaardiseerde aanpak is veel goedkoper. Zelfs de begrote deelnemersbijdrage van 1 euro per uur is geschrapt. Het levert een grote kostenbesparing op ten aanzien van de deelnemers (er wordt wel voor 900.000 euro aan loonkosten en overhead geïnvesteerd). Pastiel lijkt daardoor een aantrekkelijk alternatief te zijn voor de gemeenten die een groot deel van hun re-integratiebudgetten kwijt zijn en meer voor minder moeten doen. We vinden het wrang dat hiermee niet de situatie van de deelnemer en de kwaliteit van de diensten voorop staan maar het geld.

Reactie: In het door de colleges en gemeenteraden omarmde startplan van de pilot staat het doel helder omschreven. Ook de aanleiding, namelijk minder middelen en een effectieve & efficiënte werkwijze staat hierin. Dat de suggestie wordt gewekt dat de deelnemer niet voorop staat stuit ons tegen de borst. Binnen de mogelijkheden die er zijn wordt het optimale voor de deelnemer nagestreefd. De signalen in de tussenevaluatie geven weer dat er een optimale balans en resultaat wordt nagestreefd en gerealiseerd.

8. De cliëntenraden en het FSU hebben meermalen gewezen op het mogelijke verdringingseffect van Pastielplaatsingen ten aanzien van werk bij reguliere werkgevers en WSW-werk. De werkgeversdienstverlening van Pastiel biedt aantrekkelijke voorwaarden voor regionale werkgevers. In hoeverre dreigt dat uitstroom van Pastiel ten koste gaat van het niet (meer) regulier invullen van vacatures, zoals het niet verlengen van tijdelijke contracten met bestaande werknemers door het inschakelen van Pastiel-deelnemers. Op welke manier zien gemeenten toe op het voorkomen van verdringingseffecten?

Reactie: Er is een goed contact met de werkgever en Pastiel leert de werkgevers steeds beter kennen. Signalen van misbruik worden gelijk opgepakt. Misbruik leidt tot stopzetting van de samenwerking.

9. Pastiel wil mensen geschikt maken en houden om daarmee snelle plaatsing op de reguliere arbeidsmarkt te realiseren. Maar dat moet gebeuren in een periode van economische crisis en een krappe regionale arbeidsmarkt. Je zou denken dat dit parten speelt bij de uitstroom en de vooruitzichten van de deelnemers op een duurzamere baan. We lezen hier niets over. De schets van de werkgeversdienstverlening is uitsluitend een succesverhaal. Volledige werkgelegenheid in het werkgebied van Pastiel lijkt in het verschiet te liggen. Of is de praktijk toch wat weerbarstiger?

Reactie: De resultaten van de vacatures leest u in de tussenevaluatie. Een 100 % uitstroom is er niet en is niet realistisch. Het liefste wil Pastiel zich overbodig maken, maar de huidige praktijk is anders. Daarbij speelt dat er naast de huidige doelgroep van Pastiel ook nog andere doelgroepen zijn die graag een baan willen.

Inhoud van de tussenevaluatie

We hebben nog de volgende vragen en opmerkingen ten aanzien van de inhoud van de tussenevaluatie:

Stroomschema

Personen die niet geplaatst worden bij Pastiel gaan terug naar de gemeente om in een 'zorgtraject' geplaatst te worden. We nemen toch aan dat deze werkzoekenden niet als zorgbehoevende door het leven moeten maar dat het ook kan gaan om andere participatie!

Reactie: Klopt

Werk & Diagnose

- * Waarom vormt een persoonlijk intakegesprek niet bij alle drie Pastiel-vestigingen de start van het Pastiel-aanbod, dus voordat een persoon aan het werk gezet wordt? **Reactie: Werken we naar toe.**
- * Pastiel wil personen stimuleren om af te zien van een uitkering (blz. 7 bij Doel). Het gaat hier om het vaststellen van een wettelijk recht op een inkomensvoorziening. Het lijkt ons niet de taak van Pastiel om hier over te oordelen maar een taak van de gemeente. **Reactie: Gemeente en Pastiel werken hierin samen. Pastiel is trouwens een samenwerkingsverband van de gemeenten.**
- * Maximaal 4 weken wordt eenvoudig productiewerk uitgevoerd, maar die ‘maximale’ termijn kan toch weer opgerekt worden tot 10 weken. Wanneer en voor wie gebeurt dit dan en wat is de reden voor de verlenging? **Reactie: Zie reactie op CR vraag.**
- * Er worden productiewerkzaamheden verricht voor externe bedrijven die hiertoe een opdracht gegeven hebben. Is sprake van door Empatec uitbestede werkzaamheden of heeft Pastiel zelf een contract met de bedrijven afgesloten? Hoe worden de betalingen door deze bedrijven geboekt (in de begroting van Pastiel is hier niets over terug te vinden)? **Reactie: Loopt via Empatec.**

Werken & Ontwikkelen

De deelnemer wordt 6 maanden te werk gesteld bij Empatec (dus niet bij Pastiel) en krijgt begeleiding van een mobiliteitscoach. Er wordt een plan van aanpak gemaakt over de te nemen stappen. De cliëntenraden en het FSU zouden graag de beschikking willen hebben over zo’n plan van aanpak. Gaat het om een plan waarbij beide partijen tekenen voor akkoordverklaring (zoals bij plannen van aanpak gangbaar is)? Worden de wederzijdse inspanningen in het plan vastgelegd en welke sancties zijn er als partijen zich niet aan de overeengekomen inspanningen houden?

Reactie: Zie reactie op CR vraag.

Werken & Ervaren

De nazorg duurt 3 maanden. Dat is een heel korte periode, ook – toevallig? – de termijn van een werkervaringsplaats of een proefplaatsing met behoud van uitkering. Wat is het doel van nazorg: gaat het om de tijdelijke werkervaring of gaat het om het perspectief van de deelnemer om uit de uitkering te kunnen blijven? Afhankelijk van ‘beperkingen’ kan de nazorg langer duren staat op blz. 8: om welke beperkingen gaat het en hoe lang kan nazorg dan duren?

Reactie: Zie reactie op CR vraag

Tijd voor solliciteren

In de periode van productiewerk wordt tijd vrijgemaakt voor sollicitatieactiviteiten. Hoe is deze mogelijkheid geborgd en wekelijks ingepland en welke steun biedt Pastiel aan de deelnemers? Wanneer en hoe vaak kunnen de deelnemers rekenen op persoonlijke steun van een jobcoach?

Reactie: Zie reactie op CR vraag. In de 2^e helft van de pilot zal deze aandacht nog toenemen.

Overdracht gegevens gemeente naar Pastiel

Hoe vindt de overdracht van gegevens plaats van de gemeente naar Pastiel nadat de aanvraag voor een uitkering bij de gemeente binnengekomen is? Heeft de consultant van Werk en Inkomen hierbij een rol of is sprake van een administratieve overdracht? Vindt voor de overdracht een beoordeling en selectie bij Werk en Inkomen plaats van de aan te melden deelnemers?

Reactie: De poortwachtersfunctie ligt bij de gemeente en die voert hiervoor de passende adm. En de handhavingstaak uit. Pastiel heeft m.b.t. de uitstroom/doorstroom zijn eigen adm.

Cijfers uitstroom

De cijfers en toelichting op de uitstroom zijn globaal en geven geen inzicht in de soorten plaatsingen zoals: werkervaringsplaats, stageplaats, opleiding, werk gevonden door deelnemer zelf, soort contract (tijdelijk, 0-uren, afroep). Is Pastiel bereid om een specifiek overzicht te verstrekken van de uitstroomresultaten?

Reactie: Afhankelijk van wat wordt gevraagd. De vraag is eerst of het wordt bijgehouden en vervolgens of het openbare info betreft.

Draaideureffect

In de tussenevaluatie worden enkele zinnen besteed aan het draaideureffect: van uitkering naar werk naar uitkering. Het is een klassiek probleem: zijn er in de re-integratieperiode wel daadwerkelijke voorwaarden geschapen om plaatsing in duurzamer werk te realiseren? Het pleit er voor om de geplaatste werknemer in een langer nazorgtraject te volgen. De meetperiode voor de tussenevaluatie was 26 weken. We wijzen er op dat dat ook de termijn is waarmee er WW-recht ontstaat (26 weken gewerkt hebben in de 36 weken voor de werkloosheid) zodat melding bij de gemeente en vervolgens Pastiel pas later plaatsvindt. We rekenen op gegevens in de volgende evaluatie.

Reactie: Zie reactie op CR vragen

Werkgeversdienstverlening

De evaluatie van de contacten met de werkgevers is zeer lovend. Het gaat dan wel om een beoordeling van de werkgevers die meewerken in ‘partnerschappen’. Maar het lijkt ons dat de benadering van werkgevers niet tot 100% resultaat heeft geleid. Hoeveel werkgevers met potentiële plaatsingsmogelijkheden zijn er in de arbeidsmarktregio, afgezet tegen het aantal werkgevers dat werkelijk bereid is om te plaatsen? Graag daarbij duidelijkheid of het gaat om plaatsing bij een bedrijf of een uitzendbureau. We zijn ook benieuwd naar de 10 partners. Betekent “verantwoordelijkheid nemen in het plaatsingsproces van Pastiel” dat ook sprake kan zijn van een rol bij de Pastiel-vestigingen zelf? Zo ja, in welke vorm gebeurt dat dan?

Reactie: Zie reactie op CR vragen

Leeuwarden, november 2013.

Cliëntenraad Noordwest Friesland
Cliëntenraad Sudwest Fryslân en Littenseradiel
Cliëntenraad de Friese Meren
Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden FSU.

Namens deze:
Nanne de Jong.