



Gemeente
Amsterdam

Transitie Activering

Drs. Calijn den Nieuwenboer-Kurvers
Transitieleider afdeling Activering
Participatie

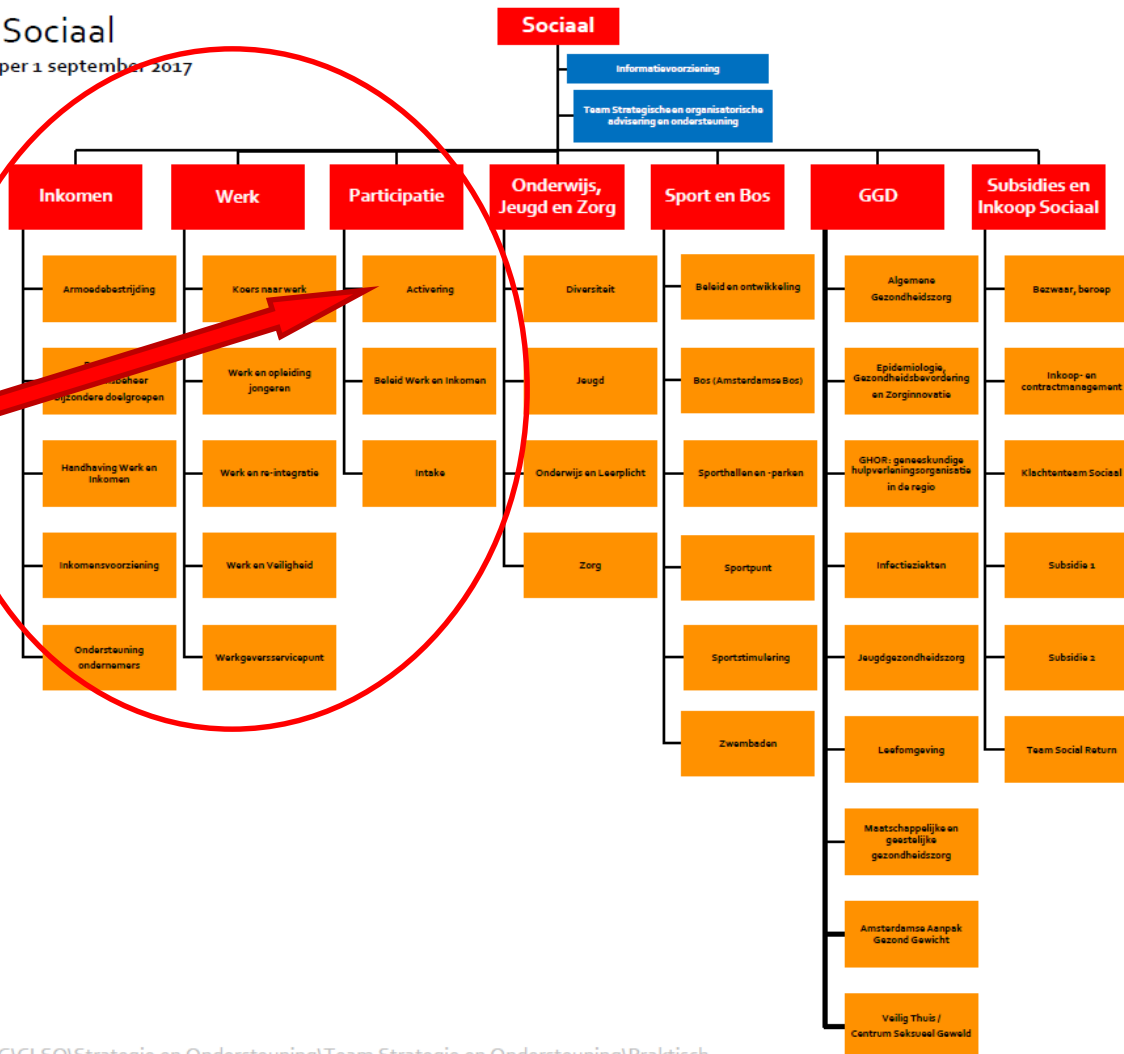
30 november 2018



Organogram Cluster Sociaal Amsterdam

Cluster Sociaal

Organigram per 1 september 2017





De sociale dienst: Werk, Participatie en Inkomen

Werk: 10.000 Amsterdammers met bijstandsuitkering met relatief kleine afstand tot arbeidsmarkt.

Participatie: 32.000 Amsterdammers met bijstandsuitkering met relatief grote afstand tot arbeidsmarkt. Afdeling Activering bedient deze klanten middels 7 teams en 130 klantmanagers.

Inkomen: verantwoordelijk voor financiële aspect van bijstand.

XXX Ontwikkelingen sociale dienst

2004: invoer van de Wet Werk Bijstand (WWB) en reorganisatie

Splitsing van de functie medewerker dienstverlening:

- inkomensconsulenten (mbo-niveau) voor rechtmatigheid;
- klantmanagers (hbo-niveau) voor doelmatigheid.

2015: invoer van de Wet Participatie (WP) en reorganisatie

- *Centralisatie* van alle inkomensconsulenten.
- *Centralisatie* van klantmanagers Werk.
- *Decentralisatie* van klantmanagers Participatie; afdeling Activering ontstaat.

XXX Valkuil

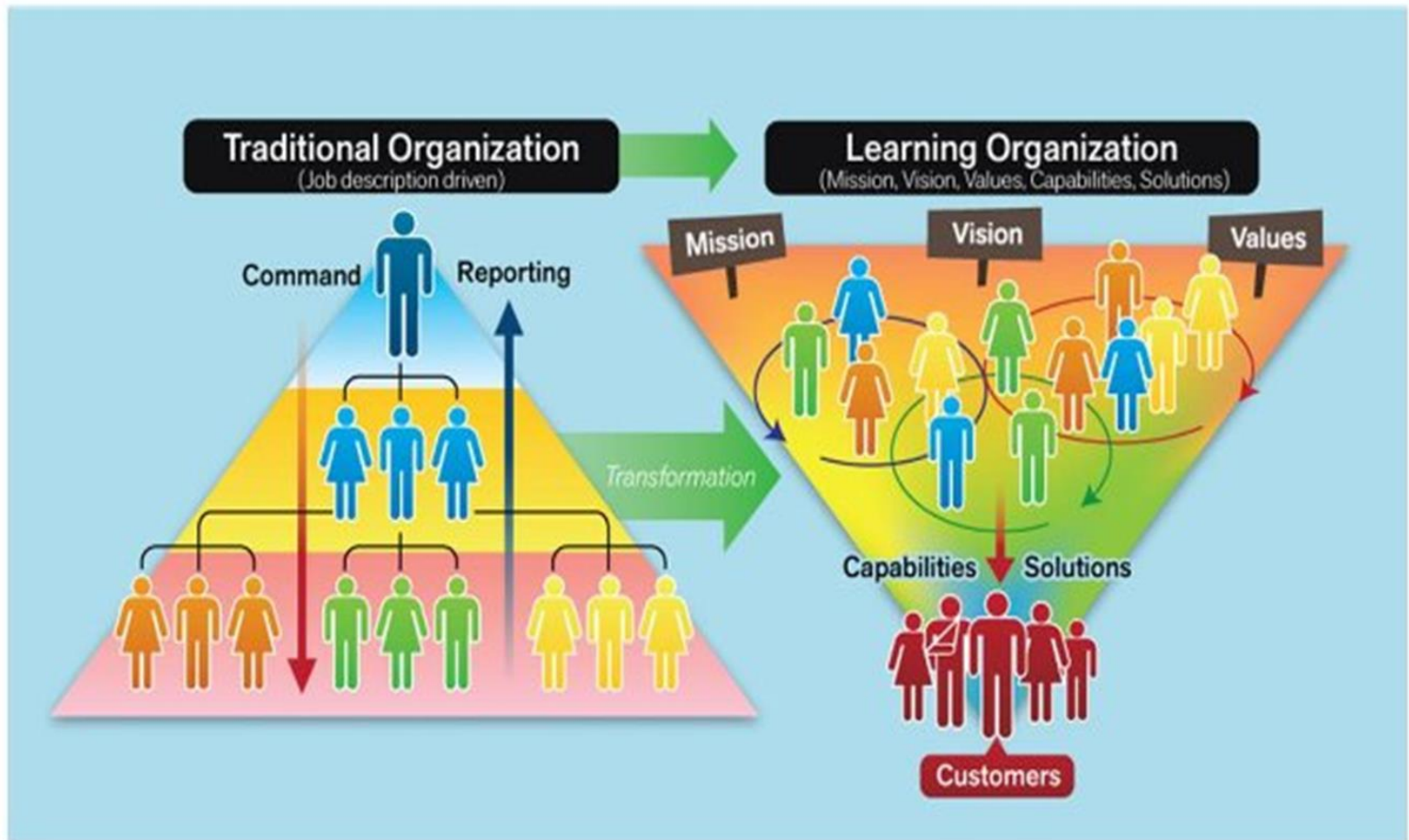
VAN VISIE NAAR UITVOERING, HOEZO?

- Directies denken **zes maanden** na over het project
- Ze nemen **zes weken** om het op papier te zetten
- In **zes dagen** overtuigen ze hun staf
- In **zes uur** wordt het aan de 'manschappen' verteld
- Die hebben **zes minuten** om het te begrijpen en zes seconden om vragen te stellen

Is het dan gek dat ze niet doen wat de top wil?

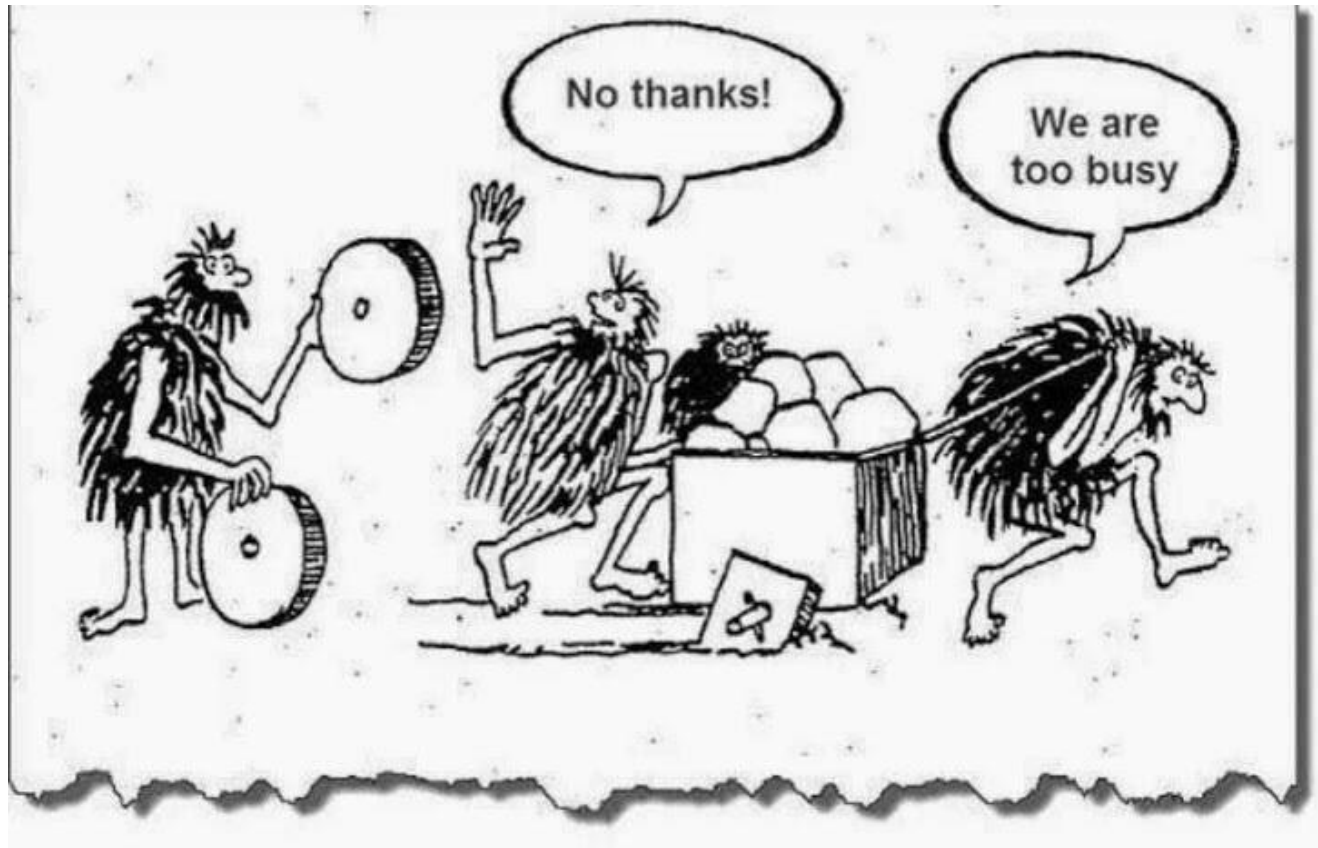


Overgang naar een lerende organisatie





Dilemma: tijd/ruimte geven en pakken



XXX Ontwikkeling Activering vanaf 2015 (3D)

Al het geleerde uit de pilots is gebundeld in de nieuwe Werkwijze Activering. Alle klantmanagers hebben meegedacht en gebouwd. Zij staan zelf aan de lat!

2015: 3D+ reorganisatie, verhuizen naar stadsloket, vormen van gebiedsteams

De focus verschuift van kansrijk → naar alle klanten. Nieuwe werkwijze en kennis en vaardigheden noodzakelijk.

2018: 60-80% van de gesprekken op een locatie in de wijk, verfijnen werkwijze, netwerken, MGV--> aansluiten op gebiedscyclus !!

2016: meer klantgesprekken op locatie in de wijk, samenwerken met partners, ZRM als leidraad gesprek

Werkwijze verfijnen naar een gedifferentieerde dienstverlening. Elk team start een pilot met dezelfde kaders en randvoorwaarden (WAT), waarvoor zij zelf verantwoordelijk zijn (HOE) (met ondersteuning van het transitieteam).

2017: nieuwe werkwijze ontwikkelen; intensieve en extensieve begeleiding

- Twee klantmanagers uit elk team de wijk in (Vitamine A, vriendelijke brief, laagdrempelig, kijkend naar mogelijkheden)!
- Geen blauwdrukwerkwijze, maar al doende leren en ontwikkelen.
- Middels ambassadeurschap kennis en vaardigheden verspreiden als een olievlek.
- Successen delen en VIEREN !!

XXX Verwachting klantmanagers

Verwachtingen waren -voortkomend uit eerdere ervaringen- laag

“Mijn eerste verwachting was: Oh, daar gaan we weer! De gemeente heeft weer iets bedacht! Daar gaan we weer! We hebben natuurlijk wel diverse reorganisaties en.. en.. plannen en weet ik wat voor pilots gehad, dus ja.. we keken daar in het begin best wat sceptisch tegenaan. Dan we dachten van: Hmm... weet je.. daar gaan we weer.”



Ervaring klantmanagers

- Sceptische houding t.a.v. participatie door eerdere ervaringen.
- Onduidelijk waarover men precies mocht meedenken en waarover niet.
- Angst bij klantmanagers dat er één centrale werkwijze zou worden doorgevoerd.
- Het gevoel onderdeel te zijn van de verandering.
- Vergroting verantwoordelijkheidsgevoel.
- Vergroting enthousiasme klantmanagers.

“Ja, fantastisch! Is toch hartstikke leuk dat je zelf je werk kan inrichten? En hoe je het wilt gaan doen? Ik werd daar helemaal blij van!”

XXX Resultaat

Een in co-creatie ontstane nieuwe werkwijze (wat implementatie onnodig maakt).

Ontstaan van werkgroep Activering met vertegenwoordiging van elk team en elke functie voor toekomstige co-creaties!



De Amsterdammer bijstaan op weg naar zelfredzaamheid



GEMEENTE
AMSTERDAM

WERKWIJZE ACTIVERING

Werk, Participatie & Inkomen

Juli 2018 (versie 2.6)



Gemeente
Amsterdam

Het doel van veranderen is tevens het middel tot verandering! (Dr. Gerard Donkers)



Als je focust op resultaat,
zul je nooit veranderen;
als je focust op verandering,
zul je resultaat zien.

30 november 2018

OM
DENKEN