De Afdeling Activering ondersteunt mensen met een participatiewet uitkering en een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen kampen veelal met multi-problematiek en hebben vooralsnog geen perspectief op betaald werk, maar worden wel geholpen bij het oplossen van hun problemen en versterking van hun zelfredzaamheid. Voor deze mensen ligt er met name een uitdaging op de gebieden financiën, dagbesteding en gezondheid. Participatie of het werken aan het verbeteren van de gezondheid kan daarbij een tussenstap zijn op weg naar werk.

Het team in Oost werkt met ongeveer 25 Klantmanagers Activering vanuit het stadsloket. Kerntaak van de klantmanager is het actualiseren van het klantbeeld middels het voeren van klantgesprekken gericht op diagnose en inventarisatie van de (hulp- en participatie)vraag. Doel is om deze mensen vervolgens toe te leiden naar een passende participatieplek. De afdeling werkt hiertoe gebiedsgericht en in nauwe samenwerking met partners in de wijk zoals PostOost, Schuldhulpverlening maar ook Samen Doen of Werk en Re-integratie).

Klantmanagers van de afdeling Activering spreken hun klanten waar mogelijk op een locatie dicht in de woon-leefomgeving van die mensen. Gesprekken ‘op locatie’ (bij een partner in de wijk, in een buurthuis of in een participatiecentrum) hebben enorme meerwaarde bij het activeren van de mensen

Een gesprek op locatie wordt door de klant als plezierig ervaren en voelt veiliger dan een gesprek in de kantooromgeving op het stadsloket. De omgeving werkt daarbij stimulerend en verleid de klant sneller tot meedoen.

Voorwaarde daarbij is dat het voor de klant laagdrempelig is. Zo is het stadsloket bijvoorbeeld minder laagdrempelig dan PostOost. Het werkt ook stimulerend als op de locatie passend aanbod aanwezig is waar de klant aan kan deelnemen.

Veiligheid is een belangrijk aandachtspunt bij het spreken van klanten.. Niet alle klantgesprekken lenen zich voor een gesprek op locatie. Zo past een afstemmingsgesprek beter in de veilige omgeving van het stadsloket. De klantmanager maakt daarbij de inschatting wat voor hem/aar maar ook voor de klant de meest veilige omgeving is voor het voeren van een klantgesprek.

In Oud-Oost zijn in tegenstelling tot de andere gebieden in Oost nog nauwelijks geschikte gesprekslocaties beschikbaar. Een gemiste kans als het gaat om verbetering van de dienstverlening aan deze nog altijd groeiende groep van kwetsbare mensen in Oud- Oost. Hier ligt een opgave voor het volgende jaar waarbij een minimum van 5 locaties het streven is.