Prestatie010

Ervaringen en effecten

Onderzoek en Business Intelligence

Gemeente Rotterdam

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 8 april 2021
Auteur(s): Chris de Vries, Maaike Dujardin, Justine Anschutz, Carolien de Haan
Project: 8131

Vragen: onderzoek@rotterdam.nl

Samenvatting en conclusies

Inleiding

In de jaren 2014 - 2018 werd in Rotterdam geleidelijk de Tegenprestatie van kracht. In 2019 is gekozen voor een vernieuwde aanpak met als doel maximale persoonlijke ontwikkeling en zo mogelijk stappen richting re-integratie en betaald werk. De vernieuwde aanpak gaat uit van twee groepen: een individuele, intensieve aanpak voor de kansrijke groep (in dit rapport de *Prestatie010*-aanpak genoemd) en een minder intensieve aanpak voor de minder kansrijke groep (in dit rapport de *Meedoen010*-aanpak genoemd).

De Rotterdamse wethouder met de portefeuilles Werk, inkomen, Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ) en EU-Migranten heeft verzocht om een vrijwilligerstevredenheidsmeting waarin werkzoekenden zelf aan het woord komen. OBI (de onderzoeksafdeling van de gemeente Rotterdam) heeft daarom in overleg met de afdeling Prestatie010 een onderzoek opgezet met als methoden: een enquête onder 500 werkzoekenden, een analyse van registratiedata en interviews met werkzoekenden en gemeentelijke activeringscoaches. Dit rapport doet verslag van de uitkomsten. In deze samenvatting worden kort de belangrijkste bevindingen weergegeven. In de kopjes wordt verwezen naar de hoofdstukken van dit rapport waarin meer over het betreffende onderwerp te vinden is.

Een algemene opmerking is hier op zijn plaats. De dataverzameling vond plaats tijdens de coronapandemie (zomer en najaar 2020). Veel tegenprestatie-activiteiten lagen stil in deze periode en werkzoekenden kregen grotendeels digitale dienstverlening. Dit heeft ongetwijfeld effect gehad op de uitkomsten van dit onderzoek. Het is goed om deze context in het achterhoofd te houden bij het lezen van het rapport.

De werkzoekenden en hun activiteiten (hoofdstuk 3)

De caseload van de afdeling Prestatie010 bestaat uit ongeveer achttienduizend werkzoekenden die gemiddeld zo'n twaalf jaar een uitkering ontvangen. De verhouding tussen de aantallen werkzoekenden in de Prestatie010-aanpak en in de Meedoen010-aanpak was eind 2020 37/63. In Rotterdam Zuid ligt het aandeel Prestatie010 wat hoger dan op de noordoever. Werkzoekenden met een hoger ingeschat arbeidsmarktpotentieel zitten veelal in de Prestatie010-aanpak, wat ook te zien is in de leeftijdsopbouw: de meeste ouderen vallen juist onder de Meedoen010-aanpak. De gezondheidssituatie vormt voor veel werkzoekenden een uitdaging. Ook is er regelmatig sprake van complexe persoonlijke omstandigheden.
De meest voorkomende vormen van tegenprestatie zijn sociale activering (taalcursussen, beweegcursussen en andere nuttige activiteiten) en vrijwilligerswerk.
Uit een analyse van het gemeentelijke instrument Stappenteller blijkt dat bijna de helft in de Prestatie010-aanpak een of meer stappen in hun ontwikkeling heeft gezet. Het doen van activiteiten en dus ook het zetten van stappen wordt behoorlijk bemoeilijkt door de coronacrisis.

Ervaringen met de nieuwe werkwijze (hoofdstuk 4)

Activeringscoaches zijn over het algemeen positiever over de vernieuwde aanpak dan werkzoekenden. Activeringscoaches merken ook veel verschil in werkwijze ten opzichte van de oude werkwijze. Zowel de activeringscoaches als teammanager beoordelen de grotere focus op kwaliteit in plaats van op kwantiteit als positief. Doordat coaches nu een vaste caseload hebben, voelen zij zich verantwoordelijker voor de werkzoekenden in hun caseload. Activeringscoaches geven aan dat de vernieuwde werkwijze voor meer werkplezier zorgt. Tegelijkertijd zorgen doelstellingen bij sommigen voor werkdruk.

Werkzoekenden merken het verschil tussen de oude en vernieuwde werkwijze veel minder, maar zij zijn wel positief over de huidige bejegening en de andere benadering door de activeringscoaches met meer aandacht voor belemmeringen in hun persoonlijke situatie. Ook zijn zij tevreden over de frequentie waarmee zij de activeringscoach spreken en vinden zij het fijn om een vaste activeringscoach te hebben.

De visie van activeringscoaches botst soms met de realiteit van de werkzoekenden. Activeringscoaches willen werkzoekenden bewegen om zoveel mogelijk tegenprestatie activiteiten (tegelijk) te ontplooien, terwijl werkzoekenden soms moeite hebben om één tegenprestatie te combineren met hun andere verplichtingen: in het huishouden of de zorg voor anderen.

Hetzelfde spanningsveld is zichtbaar bij de focus op minder en kortere ontheffingen bij de activeringscoaches, terwijl werkzoekenden juist liever eerder een ontheffing of een ontheffing voor langere tijd willen in geval van chronische ziekten bij henzelf of hun partner.

De brede uitvraag, meer aandacht voor belemmeringen en een persoonlijker aanpak vertaalt zich voor werkzoekenden in meer praktische hulp. Dit lijkt goed aan te sluiten bij de behoeften van werkzoekenden, vanwege beperkte kennis van regelingen, stress door financiële problemen en taalbarrières.

Afstand en locatie spelen een rol bij zowel activeringscoaches als bij werkzoekenden. Het outreachend werken en langsgaan op locatie van het vrijwilligerswerk of dagbesteding is een voordeel voor werkzoekenden (minder reiskosten) en voor activeringscoaches (meer inzicht in de situatie van werkzoekenden). Daarentegen is afstand tot re-integratie voorzieningen of betaald werk soms een belemmering voor werkzoekenden. Het wijkgestuurd werken met meerdere partijen die in de wijk kantoor houden is een gunstige ontwikkeling voor het contact van activeringscoaches met professionals van Werk & Inkomen en van de wijkteams.

De nieuwe mogelijkheden van de Prestatie010 professionals zoals de inzet van re-integratievoorzieningen, mogelijkheden voor een garantiebaan of beschut werk lijken de activeringscoaches nog beperkt te benutten. Onder andere door onbekendheid met deze instrumenten en door de beperkte beschikbaarheid van geschikte instrumenten.

Tegenprestaties en ervaringen (hoofdstuk 5)

Werkzoekenden vinden over het algemeen dat de meeste mensen met een uitkering een tegenprestatie zouden moeten doen, maar dat die verplichting wel moet afhangen van de gezondheid.[1]

Vrijwilligerswerk en mantelzorg zijn de twee meest voorkomende tegenprestaties onder de respondenten. Aan vrijwilligerswerk wordt gemiddeld 12 uur per week besteed, veelal bij basisscholen, in verzorgingstehuizen en in buurthuizen / huizen van de wijk. De meeste vrijwilligers bevalt het werk (heel) goed.

Aan mantelzorg, waarbij voornamelijk voor familie wordt gezorgd, wordt gemiddeld 34 uur per week besteed. Over het algemeen wordt de zorg met plezier gegeven, maar worden er ook opmerkingen gemaakt over fysieke en mentale belasting.

In het algemeen kan gesteld worden dat werkzoekenden die een tegenprestatie doen hier positief over zijn. Het geeft hen een goed gevoel om nuttig bezig te zijn en onder de mensen te zijn. Ze zijn vaak ook trots op de tegenprestatie die ze doen.

Echter, een relatief klein deel van de werkzoekenden vindt zichzelf gezond en fit genoeg voor de tegenprestatie. Zoals aangegeven komt met name bij vrijwilligerswerk en mantelzorg naar voren dat het werk zwaar kan zijn.

Effecten en belemmeringen (hoofdstuk 6)

Het doen van een tegenprestatie doet veel respondenten goed: men voelt zich vaak beter, het heeft vaak een positief effect op het zelfbeeld, men heeft over het algemeen meer sociale contacten, doet mogelijk ervaring op en leert soms de taal beter spreken. Maar de (slechte) gezondheid is een terugkerend onderwerp in de opmerkingen van de respondenten.

De eigen gezondheid of de gezondheid van de partner waar men voor zorgt stelt hen vaak niet in staat om veel of lang te werken. Het aandeel dat wel een betaalde baan zou willen is dan ook relatief klein. Naast fysieke gezondheidsproblemen worden de mogelijkheden van werkzoekenden soms ook beperkt door een complexe persoonlijke situatie. Deze factoren belemmeren hen om het vol te houden en om zich verder te ontwikkelen richting betaald werk. Vooral de combinatie met de zorg voor kinderen en mantelzorg maakt het doen van vrijwilligerswerk en betaald werk ingewikkeld voor werkzoekenden. Verder is betaald werk niet voor alle werkzoekenden een aantrekkelijke optie. Andere belemmeringen liggen op het gebied van taalvaardigheid en vervoer.

Als effecten voor de Rotterdamse samenleving zijn de uren berekend die werkzoekenden besteden aan vrijwilligerswerk en mantelzorg als tegenprestatie. Deze komen volgens een grove inschatting uit op bijna tweeënhalf miljoen uren vrijwilligerswerk en bijna drie miljoen uren mantelzorg op jaarbasis.

[1] In praktijk wordt overigens rekening gehouden met de gezondheid op grond van diagnosestelling door deskundigen.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies 3

1 Inleiding 10

1.1 Prestatie010 10

1.2 Iedere stap telt 11

1.3 Overige werkzoekenden 11

1.4 Dit onderzoeksrapport 12

2 Opzet onderzoek 13

2.1 Onderzoeksvragen 13

2.2 Methode 13

2.3 Resultaten 15

2.4 Leeswijzer 15

3 Kenmerken van werkzoekenden en hun activiteiten 16

3.1 Inleiding 16

3.2 Aantallen per gebied 16

3.3 Leeftijd en geslacht 17

3.4 Gezondheidssituatie 18

3.4.1 Complexe persoonlijke situaties 19

3.5 Duur van de uitkering 19

3.6 Soort activiteit 19

3.7 Effecten van corona 20

3.7.1 Effect corona op de tegenprestatie 21

3.8 Stappenteller 22

3.9 Conclusie 23

4 Ervaringen nieuwe werkwijze 24

4.1 Inleiding 24

4.2 De vernieuwde werkwijze 24

4.2.1 Brede uitvraag en passende dienstverlening 24

4.2.2 Matching met vrijwilligersorganisaties 25

4.2.3 Lagere caseload en een vast contactpersoon 26

4.2.4 Frequenter contact en andere vormen van contact 26

4.2.5 Focus op ontwikkeling en mogelijkheden 26
4.2.6 Outreachend werken 27
4.2.7 Meer focus op overdracht naar Werk 27
4.2.8 Inzet re-integratievoorzieningen 27
4.3 Ervaringen activeringscoaches 27
4.3.1 Meer tijd en aandacht, lagere werkdruk 27
4.3.2 Meer verantwoordelijkheid 27
4.3.3 Minder ontheffingen 27
4.3.4 Beter beeld van werkzoekenden 28
4.3.5 Re-integratievoorzieningen relatief onbekend 29
4.3.6 Afstemming en monitoring bij belemmeringen 29
4.3.7 Betere samenwerking met W&I 31
4.3.8 Samenwerking met externe partners 31
4.3.9 Meer werkplezier 31
4.4 Sturing 32
4.4.1 Intervisie en leren 32
4.4.2 Sturing en doelstellingen 33
4.5 Ervaringen werkzoekenden 34
4.5.1 Vast contactpersoon 34
4.5.2 Frequenter contact en andere vormen van contact 34
4.5.3 Menselijker en minder strenge bejegening 35
4.5.4 Onzekerheid over aanpak gemeente, nog weinig vertrouwen 36
4.5.5 Meer praktische hulp 36
4.5.6 Ervaring met opbouw in de dienstverlening beperkt, maar positief 37
4.5.7 Weinig ervaring met inzet re-integratievoorzieningen 37
4.5.8 Beperkt ervaring met garantiebaan en beschut werk 38
4.5.9 Negatieve ervaringen met afdeling Inkomen 39
4.5.10 Blijvend pijnpunt: ontheffingen 39
4.6 Ervaringen werkzoekenden uit enquête 40
4.6.1 Vaste contactpersoon en frequentie van het contact 40
4.6.2 Waardering contact 40
4.6.3 Waardering contact t.o.v. een jaar geleden 42
4.6.4 Tevredenheid activeringscoach 43
4.7 Conclusies 43

5 Tegenprestaties en ervaringen 45
5.1 Inleiding 45
5.2 Vormen van tegenprestatie 45
5.3 Mening over beleid tegenprestatie 46
5.3.1 Mening Rotterdammers Omnibusenquête 47
5.4 Meer over tegenprestaties 47
5.5 Tevredenheid met tegenprestatie 51
5.6 Conclusies 53
6 Effecten en belemmeringen 54
6.1 Inleiding 54
6.2 Individuele effecten 54
6.2.1 Gezondheid 54
6.2.2 Contacten 55
6.2.3 Wat heeft men geleerd? 55
6.2.4 Kans op werk 56
6.3 Belemmeringen 57
6.3.1 Belemmeringen voor vrijwilligerswerk 57
6.3.2 Belemmeringen voor betaald werk 59
6.4 Maatschappelijke effecten 59
6.5 Conclusies 60
Bijlage A : Vragenlijst interviews activeringscoaches 62
Bijlage B : Vragenlijst interviews werkzoekenden 64
Bijlage C : Vragenlijst telefonische enquête werkzoekenden 67
Bijlage D : Respons telefonische enquête werkzoekenden 86

1 Inleiding

1.1 Prestatie010

In 2017 werd in het onderzoek *Effecten van de Tegenprestatie in Rotterdam*[2] een vergelijking gemaakt tussen werkzoekenden die wel en werkzoekenden die nog niet een tegenprestatie deden. Dat was destijds mogelijk omdat in sommige wijken de Prestatie010-aanpak al was geïmplementeerd en in andere wijken nog niet. Inmiddels is een dergelijke vergelijking niet meer mogelijk. Wel heeft wethouder Moti (met de portefeuilles Werk, inkomen, Nationaal Programma Rotterdam Zuid en EU-Migranten) verzocht om een nieuw onderzoek waarin werkzoekenden zelf aan het woord komen. Dit rapport bevat de uitkomsten van dat onderzoek.

In 2018 was de doelstelling nog om in alle wijken van Rotterdam actief te worden met de tegenprestatie. Toen die doelstelling was behaald, is in 2019 is een nieuwe doelstelling opgesteld. De ambitie was dat jaarlijks 1.000 werkzoekenden worden toegeleid naar re-integratie of uitstroom naar werk.[3] De caseload van de afdeling Prestatie010 werd ingedeeld in twee groepen met een eigen aanpak: de kansrijke groep (op grond van leeftijd, uitkeringsduur en reeds actief in een tegenprestatie) en de minder kansrijke groep (met een hogere leeftijd, langere uitkeringsduur en minder actief in een tegenprestatie). De activeringscoaches volgen een intensievere individuele aanpak voor de kansrijke groep (werkzoekenden worden vier keer per jaar worden gesproken). Daarnaast is er een aanpak voor de minder kansrijke werkzoekenden. Deze werkzoekenden spreken de activeringscoaches één keer per jaar en hebben geen vaste contactpersoon.

Deze aanpak en verdeling hangt samen met het afdelingsbudget: de medewerkerscapaciteit is eenvoudigweg niet toereikend om met alle werkzoekenden een intensieve aanpak te doen.

De intensievere individuele aanpak is in lijn met de uitkomsten van eerder evaluatieonderzoek naar het project Ontwikkeling Arbeidspotentieel OAP[4], waaruit bleek dat deze aanpak positieve effecten had op onder meer de doorstroom naar de afdeling Werk, het starten van vrijwilligerswerk/mantelzorg, vordering op de participatieladder en deelname aan re-integratietrajecten.

In dit rapport worden de twee groepen werkzoekenden soms vergeleken, waarbij de intensieve aanpak wordt aangeduid met de term Prestatie010 en de andere aanpak met de term Meedoen010. Om verwarring te voorkomen is het van belang te beseffen dat zowel de intensieve aanpak als de minder intensieve aanpak door de afdeling Prestatie010 worden uitgevoerd.

Budget en formatieruimte zijn dus de reden om de indeling in twee groepen te maken. Voor de gebieden van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ) is meer financiële ruimte beschikbaar dan voor de overige wijken. Daardoor kunnen meer werkzoekenden in deze wijken worden ingedeeld in de groep die een intensievere (individuele) aanpak krijgt.

---

[2] Bus, A., Vries, C. de, & Zeele, S. van (2017). *Effecten van de tegenprestatie in Rotterdam.* Rotterdam: Gemeente Rotterdam afdeling Onderzoek en Business Intelligence.
[3] Deze ambitie is inmiddels bijgesteld naar 850 per jaar.
[4] Valk. S. van der & M. Fenger (2019). De effecten van klantcontacten. Evaluatie van het project Ontwikkeling Arbeidspotentieel bij de gemeente Rotterdam. Erasmus School of Social and Behavioural Sciences. Erasmus Universiteit.

1.2 Iedere stap telt

Het plan *Iedere stap telt – de doorontwikkeling van de aanpak Tegenprestatie 2019 – 2022*[5] geeft een weergave van de gemeentelijke aanpak en doelen. In het nu volgende citeren we uit dit plan.

Veel werkzoekenden kampen met verschillende soorten problematiek. Dit vormt in de meeste gevallen een belemmering voor de directe stap naar betaald werk. Door de juiste dienstverlening kan elke werkzoekende een volgende stap maken in de persoonlijke ontwikkeling.

Uit onderzoek is gebleken dat het geven van (meer) aandacht aan werkzoekenden sterk bijdraagt aan hun ontwikkeling. Meer aandacht leidt eerder tot het maken van een vervolgstap in de persoonlijke ontwikkeling van een werkzoekende. Rotterdammers met een uitkering moeten daarom kunnen rekenen op passende aandacht van de gemeente en het ontvangen van de ondersteuning die voor hem of haar nodig is. (…) Om dit te bewerkstelligen wordt er gewerkt met een gedifferentieerde dienstverlening. Op basis van individuele kenmerken als leeftijd, duur in de bijstand en huidige tegenprestatie is er een indeling gemaakt op mogelijke arbeidspotentie. Afhankelijk van deze eerste indicatieve indeling verandert de inhoud van het contact met werkzoekende en het aantal contactmomenten.

Werkzoekenden waarvan de verwachting is dat zij arbeidspotentie hebben (ca. 9.000 werkzoekenden), krijgen binnen de aanpak Prestatie010 één contactpersoon, de activeringscoach. De activeringscoach heeft maximaal 100 werkzoekenden in de caseload. Deze activeringscoach volgt de werkzoekende intensief zo lang als dat nodig is. De werkzaamheden in het kader van de Prestatie010 zijn geen eindstation. Samen met werkzoekende wordt gekeken welke stappen er nog gezet kunnen worden om het maximaal haalbare voor hem of haar te bereiken. Bijvoorbeeld een uitbreiding van het aantal uren vrijwilligerswerk. Daarnaast wordt deze werkzoekenden al tijdens hun Prestatie010 de mogelijkheid gegeven om gebruik te maken van re-integratiedienstverlening, zoals het behalen van een BHV-certificaat, VCA-diploma of een cursus Sociale Hygiëne. Tevens stimuleren wij hen om als in dit stadium te werken aan presentatie- en sollicitatie-technieken, bijvoorbeeld door het maken van een videosollicitatie. Alles gericht op het zetten van de volgende stap.

Met een kleinere caseload en de ruimte om aandacht te verdelen onder de werkzoekenden is de verwachting dat meer Rotterdammers meer stappen gaan maken in hun persoonlijke ontwikkeling. Indien de stap naar re-integratie mogelijk is, maken we die samen met de werkzoekende. Met de klantmanagers van re-integratie en de werkzoekende maken we met elkaar afspraken die passen bij de behoeften van de werkzoekende. Samen wordt bepaald wat er nodig is voor het zetten voor de stap naar re-integratie. Zo staat ook na de tegenprestatie de werkzoekende centraal.

1.3 Overige werkzoekenden

Het genoemde plan gaat uiteraard ook in op de andere werkzoekenden, die in dit onderzoeksrapport wordt aangeduid met de term ‘Meedoen010-aanpak’. We citeren hieronder opnieuw uit dit plan.

De overige werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (ca. 11.000 werkzoekenden) blijven we de dienstverlening van Prestatie010 aanbieden. Als tijdens het contact met deze werkzoekenden blijkt dat een vervolgstap mogelijk is, dan ondersteunen we hen daarbij. Bijvoorbeeld van het volgen van een beweegtraject naar het starten met vrijwilligerswerk.

[5] Gemeente Rotterdam. *Iedere stap telt, de doorontwikkeling van de aanpak Tegenprestatie 2019 - 2022.*

Samen met de welzijnspartijen, taalaanbieders en andere maatschappelijke organisaties in de wijken bespreken we met de werkzoekende de voortgang en zetten we in op maximale persoonlijke ontwikkeling.
Het is lastig om vast te stellen hoeveel mensen met een (licht verstandelijke) beperking Rotterdam telt. Naar schatting heeft ongeveer de helft van deze groep werkzoekenden een licht verstandelijke beperking. Deze werkzoekenden weten zich vaak niet te redden zonder begeleiding. Met de juiste indicatie begeleiden wij werkzoekenden met diverse vormen van (arbeids-) beperkingen, waar mogelijk, naar beschut werk of een garantiebaan. Waar dat relevant is passen we loonwaardebepaling toe.

Concluderend: de aanpak is gericht op ondersteuning van werkzoekenden bij het zetten van stappen in hun persoonlijke ontwikkeling en zo mogelijk re-integratie richting betaald werk. Met name door de intensieve aanpak is de verwachting dat kansrijke werkzoekenden meer stappen gaan zetten. Bij werkzoekenden, waarbij de stap naar betaald werk nog niet mogelijk is, is het doel maximale persoonlijke ontwikkeling.

1.4 Dit onderzoeksrapport

In dit onderzoek worden de uitkomsten van de vrijwilligerstevredenheidsmeting gepresenteerd en wordt kort ingegaan op de effecten van de aanpak. Overigens is in praktijk het coronavirus een spelbreker gebleken, zowel in de uitvoering van het beleid als in het onderhavige onderzoek. Het volgende hoofdstuk beschrijft de opzet van dit onderzoek.

Een toelichting op de term ‘prestatie010’ is op zijn plaats. In de Participatiewet, onder het kopje ‘Rechten en Plichten’ (van degenen een uitkering ontvangen) wordt gesproken over een ‘tegenprestatie’. De Gemeente Rotterdam gebruikt die term ook in de *Verordening Tegenprestatie Participatiewet Rotterdam 2015*, als aanduiding van de activiteiten die een werkzoekende verricht. Sinds 2018 wordt hiervoor in Rotterdam de term *Prestatie010* gehanteerd. Ook de betreffende afdeling heeft de naam Prestatie010 gekregen. De term Prestatie010 heeft nu *in het spraakgebruik* diverse betekenissen:

- Een afdeling van de gemeente Rotterdam,
- Een intensievere aanpak, ter onderscheiding van de minder intensieve aanpak,
- Een activiteit door een werkzoekende (ongeacht in welk van beide groepen die persoon valt).

Om spraakverwarring te voorkomen hanteren wij in dit rapport voor die laatste betekenis de term ‘tegenprestatie’. In het kort:

- We spreken over de afdeling Prestatie010.
- De afdeling hanteert twee aanpakken: de Prestatie010-aanpak en de Meedoen010-aanpak.
- Werkzoekenden in beide aanpakken doen al dan niet een tegenprestatie.

2 Opzet onderzoek

In dit hoofdstuk wordt besproken welke onderzoeksvragen centraal staan in het onderzoek en welke methodes zijn toegepast om antwoord te krijgen op deze vragen.

2.1 Onderzoeksvragen

In het onderzoek staan de volgende vragen centraal:

Hoe is de samenstelling van de 'caseload' van Prestatie010?
Het gaat dan om zaken als leeftijd, geslacht, migratieachtergrond, huishoudensamenstelling, wijk waar men woont, duur in de uitkering.

Wat houdt Prestatie010 in, in de praktijk?
Contacten: Hoe vaak is er contact tussen de gemeente en de werkzoekende en wat voor contact is dat? Hoe ervaren werkzoekende en activerings-coach dit?
Activiteiten: Wat voor activiteit doet de werkzoekende? Hoe veel vrijwilligers, mantelzorgers en deelnemers aan andere activiteiten zijn er?
Resultaten: Welke resultaten zijn er te zien in termen van doorstroming naar Pre-matching, Arbeids- en Mensontwikkeling) of naar betaald werk of andere stappen volgens de 'stappenteller'.

Hoe is de tevredenheid van de werkzoekenden in het kader van Prestatie010?
Het gaat dan om tevredenheid met de gemeente en tevredenheid met de activiteiten die men verricht.

Wat zijn de effecten van Prestatie010?
We onderscheiden daarbij:
Individuele effecten: gezondheid, welbevinden, zelfvertrouwen, eigen inschatting van kans op vinden van werk etc.
Effecten op de samenleving: hier samengevat in het aantal uren vrijwilligerswerk en mantelzorg, waar de Rotterdamse samenleving van profiteert.

2.2 Methode

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn de volgende onderzoeksmethoden ingezet:
- Bestandsanalyse
- Interviews met activeringscoaches
- Interviews met werkzoekenden
- Enquête onder werkzoekenden

Bestandsanalyse
Door middel van een bestandsanalyse kunnen we antwoord geven op de eerste onderzoeksvraag. De basis voor de bestandsanalyse is de eigen registratie van de afdeling. Niet alleen gegevens, zoals leeftijd, geslacht of woonbuurt zijn bekend, ook is na te gaan of en hoe een persoon zich ontwikkelt in termen van het zogeheten arbeidsmarktpotentieel. Dat gebeurt met behulp van de door de afdeling zelf ontwikkelde registratie, de "stappenteller".

Interviews activeringscoaches
Door met activeringscoaches te spreken, kon een beeld gevormd worden hoe de aanpak in de praktijk uitwerkt. Het gaat vooral om het contact tussen de activeringscoach en werkzoekende, wat de nieuwe aanpak inhoudt en wat de aanpak naar het inzicht van de activeringscoach betekent voor de werkzoekende.
In totaal hebben de onderzoekers vijf activeringscoaches en een teammanager online of telefonisch geïnterviewd. De interviews zijn woordelijk uitgewerkt en geanalyseerd in Atlas.ti. De gebruikte vragenlijst is te vinden in bijlage A.

Interviews werkzoekenden
Om goed inzicht te krijgen in de vernieuwde werkwijze van Prestatie010 en hoe de werkzoekende dat ervaart, zijn eveneens diepte-interviews gehouden met werkzoekenden. In deze interviews kon dieper op onderwerpen worden ingegaan dan met een schriftelijke enquête mogelijk is. Dit bood de mogelijkheid om met werkzoekenden te bespreken in hoeverre de aanpak van Prestatie010 verschil heeft gemaakt in hun persoonlijke situatie.

In totaal hebben de onderzoekers een diepte-interview afgenomen bij negen werkzoekenden. Vanwege de coronapandemie waren de interviews grotendeels telefonisch, met een interview op een fysieke locatie. Ook deze interviews zijn woordelijk uitgewerkt en geanalyseerd in Atlas.ti. De gebruikte vragenlijst is te vinden in bijlage B.

Enquête onder werkzoekenden
Naast diepgaande interviews met activeringscoaches en werkzoekenden is een telefonische enquête gehouden onder werkzoekenden. De gebruikte vragenlijst is te vinden in bijlage C. Met behulp van deze enquête wilden we van een grotere groep werkzoekenden onder andere weten wat hun ervaringen zijn met het contact met de activeringscoach en het doen van een tegenprestatie. Het veldwerk van deze enquête is verricht door onderzoeksbureau Mediad te Rotterdam. De responsverantwoording van deze enquête is te vinden in bijlage D. Uiteindelijk hebben 305 werkzoekenden uit de Prestatie010-aanpak en 200 werkzoekenden uit de Meedoen010-aanpak meegedaan aan de enquête. Nagenoeg al deze werkzoekenden (95%) ontvingen al voor 1 januari 2019, toen de nieuwe werkwijze ten aanzien van de tegenprestatie werd ingevoerd, een uitkering van de gemeente Rotterdam.

2.3 Resultaten

De onderzoeksresultaten zijn in dit rapport te lezen. Waar dat mogelijk en relevant is, wordt bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen een vergelijking gemaakt tussen de groep werkzoekenden die de intensieve aanpak krijgen (Prestatie010) en de werkzoekenden met een minder intensieve aanpak (Meedoen010).

Ook worden enkele uitkomsten uit de Omnibusenquête in het rapport opgenomen. Dit is een stadsbrede enquête waarin Rotterdammers aangeven wat zij vinden van het gemeentelijk beleid op het gebied van de tegenprestatie.

2.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 wordt aan de hand van registratiegegevens een algemeen beeld geschetst van de zogeheten ‘caseload’ van de afdeling Prestatie010. Hier en daar wordt de beschrijving aangevuld met resultaten uit de interviews en/of uit de enquête.

Hoofdstuk 4 gaat in op de vernieuwde werkwijze en hoe deze werkwijze door activeringscoaches en werkzoekenden wordt ervaren.

Welke tegenprestaties zoal door de respondenten worden gedaan en of dit bevalt komt in hoofdstuk 5 aan de orde.

Het rapport wordt afgesloten met hoofdstuk 6 waarin zowel de effecten van de tegenprestatie als de belemmeringen die men ervaart worden besproken.

3 Kenmerken van werkzoekenden en hun activiteiten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt, aan de hand van de registraties van de afdeling Prestatie010 en de 'stappenteller' een algemeen beeld geschetst van de zogeheten 'caseload' van de afdeling Prestatie010. Waar dat zinvol is worden de groepen in de aanpakken Prestatie010 (individuele, intensieve aanpak) en Meedoen010 (minder intensieve aanpak) vergeleken. Daarbij is het belangrijk te beseffen dat deze groepen niet willekeurig zijn ingedeeld. De groep in de Prestatie010-aanpak bestaat uit mensen met een hoger ingeschat arbeidspotentieel. Deze groep wordt meer gestimuleerd en begeleid om 'stappen te zetten'. Die inschatting is onder andere gebaseerd op leeftijd, het aantal jaar dat men een uitkering ontvangt en de activiteit die men reeds doet. De achtergrondkenmerken van beide groepen verschillen dus behoorlijk. Om die reden worden in dit hoofdstuk deze beide groepen vaak afzonderlijk in figuren getoond.

Allereerst is het goed om te weten over welke aantallen het ongeveer gaat. Tabel 3.1 vermeldt de aantallen zoals die gelden eind december 2020. Zo is te zien dat de groep in de Prestatie010-aanpak uit 6.860 personen bestond die 37% van het totaal vormden. In de loop van de tijd zal die groep wellicht nog wat groeien.

Tabel 3.1. Aantal werkzoekenden in caseload (eind december 2020)[6]

	Aantal	%
Prestatie010	6.860	37%
Meedoen010	11.888	63%
Totaal	**18.748**	**100%**

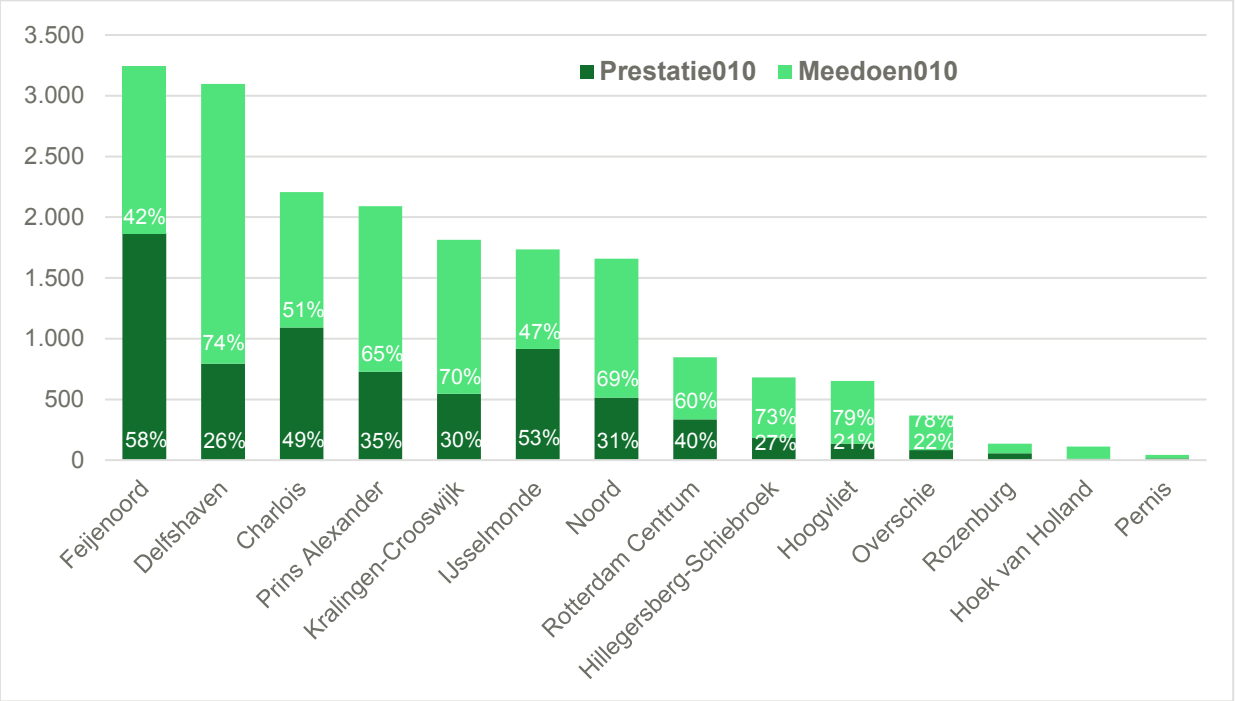
3.2 Aantallen per gebied

Wanneer we wat verder ingaan op de aantallen per gebied, zien we grote verschillen. Zo is in Figuur 3.1 te zien dat het aantal werkzoekenden in de caseload van de afdeling relatief groot is in Feijenoord en Delfshaven.

Ook de verhouding tussen het aantal werkzoekenden in de aanpak Meedoen010 en de aanpak Prestatie010 verschilt per gebied. Vooral in de drie gebieden van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ) is het aandeel van Prestatie010 relatief groot. Dit is zichtbaar in de relatief grote donkergroen gekleurde staafjes bij Feijenoord, Charlois en IJsselmonde in Figuur 3.1.

[6] Tijdens het opstellen van dit rapport waren de cijfers beschikbaar over de caseload van de afdeling met peildatum juli 2020. Vóór publicatie van dit rapport kwamen de actuelere totaalcijfers beschikbaar die in tabel 3.1 zijn opgenomen. Bij de overige tabellen en figuren in dit hoofdstuk is de peildatum vaak juli 2020, maar zou een geactualiseerde tabel hetzelfde beeld geven. Bij elke figuur of tabel wordt de peildatum vermeld.

Figuur 3.1. Aantal werkzoekenden naar gebied (juli 2020)



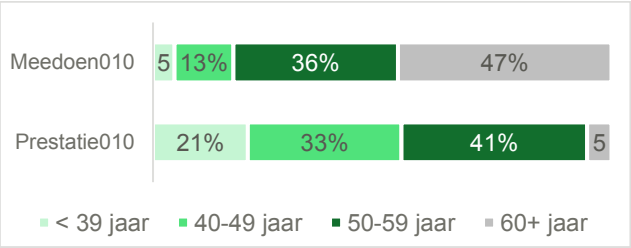
In Tabel 3.1 bleek dat 37% van de caseload behoort tot de Prestatie010-aanpak. Maar in bijvoorbeeld het gebied Feijenoord is dat maar liefst 58% en in IJsselmonde 53%. In Delfshaven is dat aandeel relatief laag: 26%. Wat kan meespelen is dat de genoemde gebieden op Zuid een relatief jonge bevolking hebben, en jongeren komen meer voor in de Prestatie010-aanpak. Maar ook de budgettaire ruimte speelt een rol. In het NPRZ-gebied is een hogere bezetting, waardoor er minder werkzoekenden in de Meedoen010-aanpak komen en meer in de Prestatie010-aanpak.

3.3 Leeftijd en geslacht

De groepen in de aanpak Prestatie010 en in de aanpak Meedoen010 zijn onder andere samengesteld aan de hand van de leeftijd van de werkzoekende. Het is dan ook niet verwonderlijk dat zich op dit punt duidelijke verschillen voordoen (zie Figuur 3.2). De Prestatie010-aanpak geldt met name voor personen waarvan de inschatting is dat zij een hoger arbeidsmarktpotentieel hebben, dat zijn relatief vaak jongere personen.

Werkzoekenden tot 27 jaar komen overigens terecht bij het Jongerenloket en zitten niet in deze caseload. De gemiddelde leeftijd voor de Meedoen010-aanpak is 56 jaar. Bij de Prestatie010-aanpak is dat gemiddeld 48 jaar. Bij Meedoen010 is bijna de helft 60 jaar of ouder. Meer dan de helft (54%) in de aanpak Prestatie010 is jonger dan 50 jaar, terwijl datzelfde geldt voor slechts 18% van de Meedoen010-aanpak. Per definitie zitten de personen van zestig jaar en ouder grotendeels in de groep Meedoen010. Naast leeftijd, zijn ook de duur van de uitkering en het soort activiteit dat een werkzoekende doet criteria bij de indeling van de groepen.

Figuur 3.2. Leeftijdsverdeling (juli 2020)



In totaal bestaat de caseload voor zo'n zestig procent uit vrouwen.

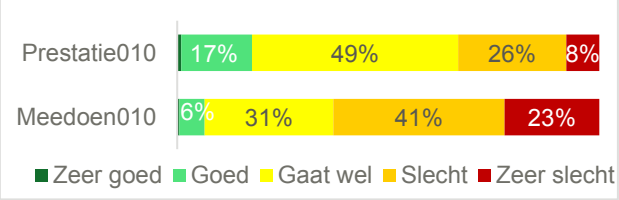
In de Meedoen010-aanpak is dat aandeel een paar procent lager en in Prestatie010-aanpak een paar procent hoger. Voor zowel Meedoen010 als in Prestatie010 geldt dat er in elke leeftijdsgroep meer vrouwen voorkomen dan mannen.

3.4 Gezondheidssituatie

Over de gezondheid van de werkzoekenden kunnen we alleen uitspraken doen op basis van de telefonische enquête waarover verderop in deze rapportage meer wordt gerapporteerd. Deze uitkomsten zijn dus niet gebaseerd op bestandsanalyse van de gehele caseload, maar op een vragenlijst die is afgenomen onder een steekproef uit de caseload. We presenteren dit gegeven hier omdat dit een belangrijk achtergrondkenmerk blijkt te zijn. Dat blijkt niet alleen uit het onderhavige onderzoek maar ook uit andere onderzoeken naar dit onderwerp.[7]

Figuur 3.3 laat zien hoe de geïnterviewde werkzoekenden hun eigen gezondheid beoordelen, ook nu weer uitgesplitst naar de twee groepen Prestatie010 en Meedoen010. Wat opvalt is dat relatief veel werkzoekenden hun gezondheid slecht of zeer slecht vinden. De groep in de Prestatie010-aanpak is er wat dat betreft beter aan toe dan de groep in de Meedoen010-aanpak, maar ook in de eerstgenoemde groep geeft slechts 17% aan de eigen gezondheid goed te vinden. Eén procent vindt de eigen gezondheid zeer goed. Ook hier speelt waarschijnlijk de leeftijdsopbouw een rol. In de Meedoen010-aanpak zitten relatief veel ouderen en gezondheidsklachten komen meer voor bij ouderen.

Figuur 3.3. Ervaren gezondheid, bron: enquête, najaar 2020



[7] Anschütz, J., Haan, C. de, Libregts, I., Meima, B., & Zeele, S. van (2016). *Opbrengsten en kosten van de tegenprestatie: de wijk Bloemhof als case.* Rotterdam: Gemeente Rotterdam afdeling Onderzoek en Business Intelligence.
Bus, A., Vries, C. de, & Zeele, S. van (2017). *Effecten van de tegenprestatie in Rotterdam.* Rotterdam: Gemeente Rotterdam afdeling Onderzoek en Business Intelligence.

3.4.1 Complexe persoonlijke situaties

Uit de interviews met werkzoekenden blijkt dat de persoonlijke situatie van werkzoekenden vaak complex is. Zo was bij alle geïnterviewde werkzoekenden sprake van multiproblematiek, die zich uitte in twee of meer van de volgende factoren:

- Fysieke en vaak ook psychische problemen, chronische ziektes, psychiatrische diagnoses, overgewicht
- Een groot en complex gezin (met 4 of 5 kinderen, soms van meerdere partners)
- Een eenoudergezin
- Een (chronisch) zieke partner, een of meer zieke kinderen
- Een of meer kinderen op het speciaal onderwijs, opvoedingsproblemen, een uit huis geplaatst kind
- Geldgebrek en schulden; geldgebrek en schulden veroorzaken stress bij de werkzoekenden. Extra inkomensondersteunende regelingen, toeslagen en kinderbijslag zijn, naast de uitkering, belangrijk voor de werkzoekenden om het hoofd boven water te houden.

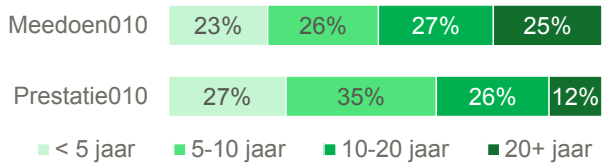
Een deel van deze multiproblematiek van werkzoekenden met een bijstandsuitkering is bekend uit eerdere kwantitatieve analyses. Zo bleek in het BOLD Cities onderzoek dat bijstandsgerechtigden meer chronische aandoeningen hebben dan een gemiddelde Rotterdammer[8].

3.5 Duur van de uitkering

Werkzoekenden in de caseload van de afdeling Prestatie010 ontvangen gemiddeld al 12 jaar een uitkering van de gemeente Rotterdam. Voor de aanpak Meedoen010 ligt de gemiddelde uitkeringsduur op 13 jaar en voor de aanpak Prestatie010 ligt dit op 10 jaar. Uiteraard hangt dat gegeven sterk samen met leeftijd.

Ongeveer 50% van de groep in de Meedoen010-aanpak ontvangt al langer dan tien jaar een uitkering, in de aanpak Meedoen010 is dat ongeveer 40%.

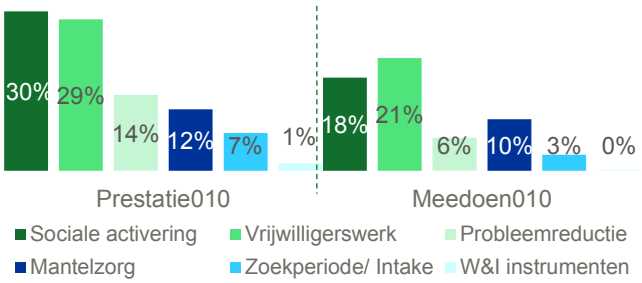
Figuur 3.4. Duur in de uitkering (juli 2020)



3.6 Soort activiteit

Ook wanneer we kijken naar het soort activiteiten dat de werkzoekenden doen als tegenprestatie, is er een duidelijk verschil tussen de groepen Prestatie010 en Meedoen010. Dit is ook niet verwonderlijk: werkzoekenden die al vrijwilligerswerk doen, worden veelal ingedeeld in de Prestatie010-aanpak. Daarnaast worden zij meer gestimuleerd en begeleid om ‘stappen’ te zetten. Figuur 3.5 laat de verdeling van beide groepen zien naar het soort activiteit dat men doet. De meest voorkomende vormen van tegenprestatie zijn sociale activering (donkergroen) en vrijwilligerswerk (groen). Onder sociale activering vallen taalcursussen, beweegcursussen en de rubriek “andere nuttige activiteiten”. Overigens komt het voor dat werkzoekenden meerdere activiteiten tegelijk doen. In de aanpak Meedoen010 doet de helft (51%) minstens een van deze activiteiten. In de aanpak Prestatie010 ligt dat op aandeel op ongeveer driekwart (79%). Voor het totaal van deze beide groepen ligt dit op 62%.

Figuur 3.5. Activiteiten van werkzoekenden (juli 2020)



[8] Merel Schuring et al. (2019). Re-integratie in BOLD Cities. Eindrapportage. Centre for BOLD Cities.

Niet in de figuur opgenomen zijn de situaties waarbij uit de registraties niet geheel duidelijk is welke activiteit men doet. Een klein deel heeft bijvoorbeeld een vrijstelling. Vrijstellingen komen meer voor in de groep Meedoen010. Dit is dan ook de groep werkzoekenden waarvan het arbeidsmarktpotentieel over het algemeen lager wordt ingeschat. Overigens wordt hier weergegeven wat in de registraties bekend is met betrekking tot activiteiten. Vanzelfsprekend heeft de coronacrisis veel effect op de daadwerkelijke activiteiten, wat niet hier nu niet zichtbaar is. In paragraaf 3.7 wordt daar wat meer op ingegaan.

In het algemeen is deze verdeling van activiteiten een momentopname, zoals blijkt uit de interviews met werkzoekenden. Zij hadden in het verleden al meerdere vormen van tegenprestatie uitgevoerd, bijvoorbeeld meerdere beweegcursussen of taalcursussen of soorten vrijwilligerswerk achter elkaar. De geregistreerde activiteit was niet altijd wat ze daadwerkelijk deden op het moment van het interview.

Werkzoekende, man:

> Ik heb bij die school [taalles], ik heb één, twee, drie, vier keer, vijf, zes keer heeft zij geholpen voor die school. Kijk, dus mijn contract, ik heb het vijf keer gedaan. Het contract is klaar. Nog een keer een contract. Nog een keer een contract. Dus vijf keer. Dus ik heb een kleine contract gekregen, maar toch, mijn Nederlands is niet goed.

Uit de interviews komt ook naar voren dat vrijwilligerswerk niet altijd stabiel is. Werkzoekenden gaan in en uit het vrijwilligerswerk, net als sommige werkzoekenden die starten met betaald werk en die in en uit de uitkering gaan. Bij het vrijwilligerswerk heeft dit doorgaans met hun persoonlijke situatie te maken, met name met fysieke klachten die werkzoekenden ervaren, maar ook als vrouwen kinderen krijgen stoppen ze vaak een paar jaar met vrijwilligerswerk.

Een vrouw die nu ziek thuis zit en weer met vrijwilligerswerk gaat beginnen:

> En ik deed ook vrijwilligerswerk af en toe, als het goed ging. Ik heb echt bij verzorgingstehuizen gewerkt, Wereldwinkel, (…) beddenvervoer.

Een werkzoekende, die moeder is:

> Respondent: Ik deed mee met vrijwilligerswerk. En dan, dat was volgens mij een paar jaar terug voordat ik geopereerd, voordat ik die baarmoederhalskanker had. (…) Maar toen moest ik ermee stoppen omdat ik, vanwege de kinderen dus.
> Interviewer: En vanwege die operatie of niet?
> Respondent: Ja, dat ook.

3.7 Effecten van corona

Uit de interviews met werkzoekenden en activeringscoaches blijkt dat de coronapandemie gevolgen heeft voor de persoonlijke situatie van de werkzoekenden, doorgaans in negatieve zin, en ook voor hun tegenprestatie.

De geïnterviewde werkzoekenden zijn extra angstig geworden door de coronapandemie. Ze voelen zich niet veilig door de onvoorspelbaarheid van de ziekte. Vaak zijn zij psychisch al niet heel stabiel of ze hebben een minder goed werkend immuunsysteem door chronische ziekten. Door de pandemie zijn ze extra voorzichtig met naar buiten gaan, naar de winkel gaan. Ook voor hun kinderen (met name als deze een chronische ziekte hebben) zijn zij bezorgd.

Zij misten sociaal contact, bijvoorbeeld een alleenstaande werkzoekende waarvan de kinderen niet thuis wonen.

Werkzoekende, vrouw:

> Want ik heb een zoontje die chronische koortsstuipziekte heeft. Nou het is geen ziekte, maar die aanvallen heeft. (…) Maar dat heeft heel veel impact op mijn leven gehad, vooral nu met het coronagedoe ook helemaal. Dat ik echt moet uitkijken. (…) Hij is heel gauw vatbaar om ziek te worden.

Vooral de situatie in voorjaar 2020 dat de kinderen niet naar school konden, was erg belastend voor veel geïnterviewden, vooral bij een groot gezin.

Een werkzoekende, die moeder is van vijf kinderen:

> Ik heb hem gezegd, ik wil graag wat doen daarna, maar ik wil eerst even bijkomen van al die, hoe noem je dat, coronagedoe (...). Ik was juf, ik was moeder, ik was zuster, alles tegelijk was ik. Ik zei tegen hem, ik wil graag wat doen, na dat [vrijwilligerswerk] wil ik wat gaan proberen. (…) Ja, ik zei tegen hem, ik zeg eerlijk, ik ben gewoon kapot.

3.7.1 Effect corona op de tegenprestatie

De coronapandemie heeft op verschillende manieren effect op de tegenprestatie. Door corona stopten sommigen tijdelijk met vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld omdat het Huis van de Wijk of een andere locatie voor het vrijwilligerswerk tijdelijk gesloten was. Sommige activiteiten gaan online door of worden online gestart, bijvoorbeeld een beweegcursus of een psychologische behandeling.

Werkzoekenden, waarvan het vrijwilligerswerk gestopt is, missen het actief zijn en de sociale contacten van de tegenprestatie. Het thuis zitten vinden ze saai, ze missen de beweging en geven aan in gewicht te zijn aangekomen.

Werkzoekende, man, waarvan het vrijwilligerswerk in een speeltuin is gestopt:

> Ik zitten thuis gewoon. Maar is lastig. Je wordt dik, als je thuis bent. Veel eten, dus mijn buik is groot geworden. (..) Maar toch is een beetje niet goed, omdat ik hou van …even lopen in de speeltuin. Een beetje bewegen, snap je?

Als vrijwilligerswerk weer gestart is na de eerste corona golf, hebben ze te maken met strengere eisen met betrekking tot contact en hygiëne, die het vrijwilligerswerk minder aantrekkelijk maken.

Starten met een tegenprestatie zoals vrijwilligerswerk, taalcursus of een psychologische behandeling is extra lastig in coronatijden, omdat er minder activiteiten beschikbaar zijn.

Werkzoekende, vrouw, die graag vrijwilligerswerk wil gaan doen:

> Ik ben nu echt aan het kijken van een volgende stap. Maar uw collega van de sociale dienst die zei ook van, het is nu nog een beetje lastig, gezien de tweede golf van corona. Dus er is al niet heel veel vrijwilligerswerk wat nu opstart.

Soms zijn werkzoekenden bang om met een tegenprestatie te starten in coronatijden:

Vrouw, die wil starten met een psychologische behandeling:

> En omdat de corona kwam, dan ga ik daar niet zitten [psychologische behandeling]. En dat zeg ik heel eerlijk, ik ben er gewoon heel erg bang voor. Dan ga ik dat niet opzoeken. En ik wil maandag wel gaan bellen, want [naam activeringscoach] die zei ook van joh, misschien dat ze het ook via WhatsApp kunnen doen en al die dingen.

3.8 Stappenteller

Onder de naam stappenteller houdt de afdeling Prestatie010 een registratie bij van de ontwikkeling die werkzoekenden doormaken. Met het uitgangspunt dat “iedere stap telt” worden allerlei zaken gewaardeerd als een stapje op weg naar uitstroom uit de uitkering. Een voorbeeld van een positie behoorlijk ver op de stappenteller is het doen van vrijwilligerswerk of het oriënteren op betaald werk.

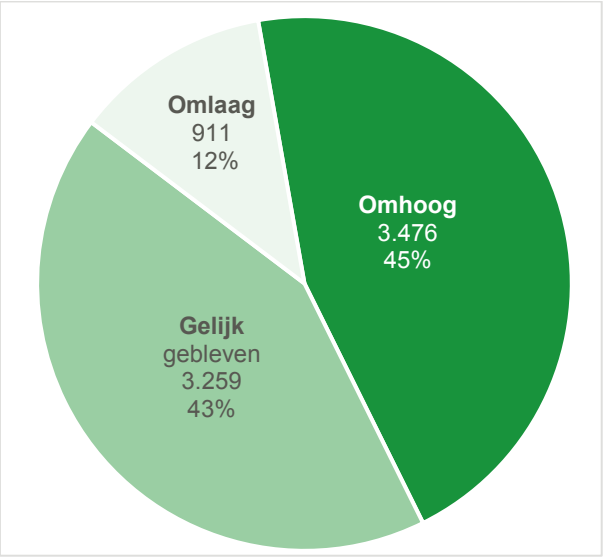
Wat meer aan het begin van de stappenteller staat bijvoorbeeld het werken aan persoonlijke belemmeringen zoals schulden of gezondheidsproblemen en het doen van een taalcursus. Ook een combinatie van verschillende activiteiten is mogelijk. Zo is iemand die een taalcursus volgt maar ondertussen ook al actief is als vrijwilliger al een aardig eind op weg richting betaald werk. Zo tellen verschillende activiteiten met een verschillend gewicht mee op de stappenteller. De volgende tabel laat zien hoe verschillende activiteiten meetellen.

Activiteit	Punten op de stappenteller
Reduceren problemen	0,9
Dagbesteding	1
Andere nuttige activiteiten	2
Beweegtraining	2
Taaltraining	2
Mantelzorg < 10 uur	3
Vrijwilligerswerk < 10 uur	4
Mantelzorg > 10 uur	5
Vrijwilligerswerk > 10 uur	6
Instrument ingezet	6
Oriënteren op Overdracht	8
Oriënteren op Werk	8
Parttime arbeid	8

Het berekenen van een gemiddeld aantal punten of iets dergelijks is in deze systematiek niet heel zinvol. Methodologisch gezien is met de 'punten' niet echt te rekenen, maar wel zeggen deze punten iets zinvols over de rangorde. Zodoende is wel te berekenen hoeveel personen er voor- of achteruit zijn gegaan in de afgelopen jaren.

Zodoende is in Figuur 3.6 de ontwikkeling van de groep in de Prestatie010-aanpak samengevat. Hierbij zijn uiteraard alleen die werkzoekenden meegeteld waarvan tweemaal of vaker een 'meting' van hun positie op de stappenteller bekend is (bij één meting is er per definitie geen ontwikkeling te constateren). Dit betreft de stand van begin 2021. Sommige werkzoekenden waren al begin 2019 in deze registratie opgenomen, anderen pas later in 2019 of in 2020. Bijna de helft (45%) heeft een of meer stappen in hun ontwikkeling gezet en bijna evenveel werkzoekenden staan (per saldo) bij een tweede of derde meting op dezelfde plek als bij de eerste meting. Een klein aandeel (12%) is achteruitgegaan.

Figuur 3.6. Ontwikkeling van de groep 'Prestatie010' volgens de stappenteller, begin 2021



Het is belangrijk om bij deze cijfers te vermelden dat de laatste metingen plaatsvonden ten tijde van de coronacrisis van 2020. Dit maakt een beoordeling van de cijfers erg lastig.

Het feit dat een groot aandeel werkzoekenden die niet voor- of achteruit is gegaan is niet zo verwonderlijk, gezien de maatregelen zoals het cancelen van veel activiteiten en een vrij brede lockdown. Het is voorstelbaar dat ook de 12% die achteruitgingen door de lockdown en dergelijke zijn beïnvloed. Bijvoorbeeld bij een werkzoekende die een cursus deed die tot en bepaalde datum liep; het starten van een nieuwe activiteit is simpelweg nog niet mogelijk geweest. Al met al zal de coronacrisis grote invloed hebben op deze cijfers, maar in welke mate, dat is niet vast te stellen. Het feit dat bijna de helft van de werkzoekenden een stap in de goede richting deed is misschien wel het meest opvallende gegeven, gezien de omstandigheden gerelateerd aan het coronavirus.

3.9 Conclusie

In dit hoofdstuk is een beschrijving geboden van enerzijds de werkzoekenden (de caseload van de afdeling Prestatie010) en anderzijds de activiteiten en de ontwikkelingen die daarin worden gemaakt. Het gaat om ongeveer 18.000 werkzoekenden die gemiddeld zo'n twaalf jaar een uitkering ontvangen. De verhouding tussen de aantallen werkzoekenden in de Prestatie010-aanpak en in de Meedoen010-aanpak was eind 2020 37/63. In Rotterdam Zuid ligt het aandeel Prestatie010 wat hoger dan op de noordoever. Werkzoekenden met een hoger ingeschat arbeidsmarktpotentieel zitten veelal in de Prestatie010-aanpak, wat ook te zien is in de leeftijdsopbouw: de meeste ouderen vallen juist onder Meedoen010. De gezondheidssituatie vormt voor veel werkzoekenden een uitdaging. Ook is er regelmatig sprake van complexe persoonlijke omstandigheden. De meest voorkomende vormen van tegenprestatie zijn sociale activering (taalcursussen, beweegcursussen en andere nuttige activiteiten) en vrijwilligerswerk. Uit een analyse van het gemeentelijke instrument Stappenteller blijkt dat bijna de helft in de Prestatie010-aanpak een of meer stappen in hun ontwikkeling heeft gezet. Het doen van activiteiten en dus ook het zetten van stappen wordt behoorlijk bemoeilijkt door de coronacrisis.

4 Ervaringen nieuwe werkwijze

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de ervaringen van een aantal activeringscoaches, een manager en een aantal werkzoekenden met de vernieuwde werkwijze van Prestatie010, zoals deze uit interviews naar voren kwamen. In het hoofdstuk zijn ook resultaten uit de enquête met de werkzoekenden opgenomen.

In de interviews stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

Wat houdt Prestatie010 in, in de praktijk?
Contacten: Hoe vaak is er contact tussen de gemeente en de werkzoekende en wat voor contact is dat? Hoe ervaren werkzoekende en activeringscoach dit?

Hoe is de tevredenheid van de werkzoekenden in het kader van Prestatie010?
Het gaat dan om tevredenheid met de gemeente en tevredenheid met de activiteiten die men verricht.

De structuur van het hoofdstuk is als volgt. Eerst volgt een beschrijving van de vernieuwde werkwijze (§4.2), vervolgens de ervaringen van de activeringscoaches met deze vernieuwde werkwijze (§0) en hun ervaringen met randvoorwaarden zoals intervisie, sturing en doelstellingen (§4.4). Daarna komen de ervaringen van de werkzoekenden met de vernieuwde werkwijze (§4.5) en de dienstverlening van de gemeente (§4.6) aan bod. Het hoofdstuk sluit af met conclusies (§4.7).

4.2 De vernieuwde werkwijze

Hoofdonderdelen van de vernieuwde werkwijze van Prestatie010 zijn:

- Een brede uitvraag aan het begin en passende dienstverlening
- Matching met vrijwilligersorganisaties
- Een lagere caseload en een vast contactpersoon
- Frequenter contact en andere vormen van contact
- Focus op ontwikkeling van werkzoekenden en op mogelijkheden
- Meer outreachend werken
- Meer focus op overdracht naar Werk
- Inzet van re-integratievoorzieningen

Deze onderdelen zijn in interviews aan de orde gekomen en worden hieronder toegelicht. Daarnaast werd door de afdeling zelf vermeld dat er in de vernieuwde werkwijze extra aandacht en inzet is voor de toeleiding naar de schuldenaanpak (Expertise Team Financiën) sinds 2020 (een onderwerp dat niet expliciet in interviews aan bod kwam).

4.2.1 Brede uitvraag en passende dienstverlening

In de vernieuwde aanpak nodigt de activeringscoach een werkzoekende per brief uit voor een individueel gesprek op kantoor. Dit is een kennismakingsgesprek, waarin de activeringscoach zichzelf voorstelt, uitlegt wat de bedoeling van Prestatie010 is en waarin de activeringscoach de werkzoekende leert kennen door middel van een brede uitvraag naar leefgebieden. Hierbij gebruikt de coach een checklist, die leefgebieden omvat zoals ‘sociale omstandigheden’, ‘gezondheid', ‘huisvesting’, ‘schulden’ en ‘verslaving’. Deze checklist is breder dan voor 2019. Daardoor vragen activeringscoaches nu meer en bewuster naar allerlei leefgebieden.

Ook het gebruik van de stappenteller is nieuw. De stappenteller is een Excel file waarin activeringscoaches onder andere bij kunnen houden welke stappen hun werkzoekenden maken. Voor veel activeringscoaches is het meer een managementtool die inzicht geeft voor het management, directie en kwaliteitsmedewerker, dan een tool voor eigen gebruik.

Het biedt wel praktisch inzicht (bijvoorbeeld welke werkzoekende al een tijdje geen gesprek heeft gehad), maar activeringscoaches hebben vaak zelf, naast RMW en de stappenteller, een schaduwlijst waar die informatie ook in staat (aangevuld met eigen kolommen met daarin bijvoorbeeld de afspraken die gemaakt zijn met een werkzoekende; informatie die zij niet in de stappenteller of RMW kwijt kunnen).

Het aantal gesprekken dat een activeringscoach heeft met een werkzoekende verschilt. Soms zijn er veel gesprekken nodig (bij de wat minder gemotiveerden of bij mensen met psychische problemen), soms wat minder (als iemand al in behandeling is bijvoorbeeld).

Als de activeringscoach een beeld heeft van de werkzoekende en van zijn mogelijkheden, dan maakt de activeringscoach samen met de werkzoekende een plan en maken ze afspraken over waar de werkzoekende aan gaat werken de komende tijd. De activeringscoach laat de werkzoekende daarbij zoveel mogelijk zelf doen, maar geeft wel tips of stuurt bij als dat nodig is.

4.2.2 Matching met vrijwilligersorganisaties

Voorheen werden er voor werkzoekenden groepsbijeenkomsten georganiseerd waar vrijwilligersorganisaties aanwezig waren. Werkzoekenden konden dan na een kort gesprekje gekoppeld worden aan een vrijwilligersorganisatie. Elk gebied gaat hier nu op een eigen manier mee om:
In sommige gebieden worden deze bijeenkomsten niet meer gehouden omdat een kort gesprekje tussen een werkzoekende en een organisatie vaak niet genoeg bleek om goed zicht te krijgen op de mogelijkheden van een werkzoekende. Achteraf bleken er dan toch drempels te zijn waardoor de match tussen werkzoekende en organisatie op niks uitliep.

Andere gebieden werken met een tussenvorm; één keer in de twee weken is er een groepsbijeenkomst met een paar netwerkpartners en een aantal werkzoekenden bij wie middels een individueel gesprek de mogelijkheden om vrijwilligerswerk te doen al in kaart zijn gebracht.
In een ander gebied waren er wel plannen voor een vrijwilligersmarkt of een zorgmarkt, maar is dat door Corona niet doorgegaan. Vrijwilligersmarkten zijn aantrekkelijk voor sommige activeringscoaches, omdat zij dan makkelijk meerdere gesprekken met werkzoekenden per dag kunnen voeren. Dit helpt om doelstellingen te halen (zie paragraaf 2.4).

4.2.3 Lagere caseload en een vast contactpersoon

Activeringscoaches hebben in de vernieuwde aanpak een lagere caseload van elk 100 werkzoekenden (bij een fulltime werkweek). Voorheen waren er teams die samen 300 of 400 werkzoekenden onder hun hoede hadden.
Niet alleen is er een lagere caseload, elke werkzoekende heeft nu zijn eigen vaste activeringscoach. Voorheen had een team van activeringscoaches 300 of 400 werkzoekenden onder zijn hoede; een werkzoekende kon dus te maken krijgen met verschillende activeringscoaches.

4.2.4 Frequenter contact en andere vormen van contact

In de oude situatie was het de bedoeling dat de activeringscoaches alle werkzoekenden een of maximaal twee keer per jaar spraken. De norm was 16 gesprekken per week per coach.

Tijdens dit gesprek legden zij afspraken vast in een plan, verwezen de werkzoekende door of gaven een ontheffing. Een half jaar later spraken ze de werkzoekende dan weer.
In de vernieuwde aanpak is de doelstelling dat alle activeringscoaches minimaal vier keer per jaar een persoonlijk (face to face) gesprek hebben met een werkzoekende. Het aantal contactmomenten ligt nu dus hoger. Ook worden andere vormen van contact ingezet, bijvoorbeeld via Whatsapp.

4.2.5 Focus op ontwikkeling en mogelijkheden

Het doel van het werk van de activeringscoaches is veranderd; vrijwilligerswerk is niet meer het einddoel, maar ontwikkeling van de werkzoekende en het overdragen naar de afdeling Werk van Werk en Inkomen. De doelstelling die hierbij hoort, is: 50% van de werkzoekenden zet een stap vooruit. Ook is er nu meer focus op wat een werkzoekende kan, wat zijn of haar mogelijkheden zijn.

4.2.6 Outreachend werken

Outreachend werken betekent voor de activeringscoaches dat zij langsgaan in de Huizen van de Wijk of dat zij een gesprek met een werkzoekende niet op kantoor voeren, maar op de vrijwilligerswerkplek van de werkzoekende. Ook kan het een huisbezoek betekenen.

Dat laatste gebeurde voorheen alleen in uitzonderlijke gevallen. Outreachend werken was in de oude situatie ook mogelijk, maar nu hebben activeringscoaches meer tijd om dat te doen en stuurt de teammanager daar meer op.

4.2.7 Meer focus op overdracht naar Werk

Een van de doelstellingen van de vernieuwde aanpak is volgens de activeringscoaches: 1000 werkzoekenden toeleiden naar re-integratie en uitstroom naar werk (op Zuid 550, de rest op Noord). Dit aantal wordt naar rato verdeeld over de teams. Deze doelstelling gold voor 2019 en ook weer voor 2020.

4.2.8 Inzet re-integratievoorzieningen

In de nieuwe situatie kunnen activeringscoaches gebruik maken van re-integratievoorzieningen van de afdeling Werk & Inkomen, zonder de werkzoekende direct over te dragen aan deze afdeling. Werkzoekenden kunnen dus alvast bepaalde cursussen of opleidingen volgen. Deze instrumenten zijn bedoeld voor toeleiding naar betaald werk en daardoor niet altijd geschikt voor de Prestatie010-aanpak. Er is maar een beperkt aanbod aan instrumenten dat geschikt is voor de Prestatie010 groep.

4.3 Ervaringen activeringscoaches

Activeringscoaches die zowel gewerkt hebben met de Tegenprestatie als nu onder Prestatie010 geven in deze paragraaf hun ervaringen met de verschillen tussen de twee werkwijzen aan. In paragraaf 4.5 komen de ervaringen van werkzoekenden met de vernieuwde werkwijze aan de orde.

4.3.1 Meer tijd en aandacht, lagere werkdruk

Doordat activeringscoaches een lagere caseload hebben, hebben ze ook meer tijd om aandacht te besteden aan elke werkzoekende. Een activeringscoach kan de werkzoekenden goed leren kennen. Er is tijd voor verdieping; dat levert een lagere werkdruk op. Een activeringscoach kan, als dat nodig is, meerdere gesprekken gebruiken om tot een route voor een werkzoekende te komen. Ook hebben activeringscoaches nu tijd om de gemaakte afspraken zelf te monitoren.

Volgens de activeringscoaches reageren de werkzoekenden wisselend op het frequentere contact. Sommige werkzoekenden vinden het frequentere contact prettig; het zorgt voor een stok achter de deur om zaken te regelen of om naar een cursus te blijven gaan. Anderen vinden het vervelender, bijvoorbeeld omdat ze liever iets meer ‘onder de radar’ blijven. Werkzoekenden met gezondheidsproblemen vinden het vervelend om elke keer te moeten zeggen dat er nog geen vooruitgang is in hun situatie.

4.3.2 Meer verantwoordelijkheid

De vaste caseload maakt dat activeringscoaches zich meer verantwoordelijk voelen voor hun caseload. Ook geeft het meer vertrouwen en duidelijkheid voor de werkzoekende, denken activeringscoaches. Werkzoekenden en activeringscoaches hebben nauwer en een meer diepgaand contact en activeringscoaches geven aan dat zij daardoor sneller kunnen schakelen. Ze zijn sneller op de hoogte van veranderingen in het leven van de werkzoekenden en kunnen daar dus ook sneller op inspringen indien nodig.

4.3.3 Minder ontheffingen

Doordat er meer focus is op mogelijkheden en activeringscoaches zich verantwoordelijker voelen voor de werkzoekenden, geven activeringscoaches nu minder snel een ontheffing, denken zij; ze willen echt iets met de werkzoekenden bereiken.

Voorheen was er geen tijd om uitgebreid met iemand aan de slag te gaan (bij motivatieproblemen bij de werkzoekende bijvoorbeeld) en hadden activeringscoaches ook geen tijd om de voortgang te monitoren of iets voor een werkzoekende te regelen. Er werd dan wel eens een ontheffing gegeven. Ook telde een ontheffing als afspraak en gold er een doelstelling van ’16 afspraken per week’. Het afgeven van een ontheffing was dan de snelste weg om aan deze doelstelling te voldoen. Nu is er wel voldoende tijd en kunnen activeringscoaches met werkzoekenden aan de slag, kunnen ze regelmatig checken hoe het gaat en tijdig bijsturen indien nodig. Ontheffingen worden nu bij uitzondering gegeven, volgens de activeringscoaches. Het officiële beleid is om ontheffingen voor 2 jaar af te geven (of een duurzame ontheffing), maar in de praktijk geven sommige activeringscoaches ontheffingen voor een kortere periode (6 maanden in plaats van 2 jaar).

4.3.4 Beter beeld van werkzoekenden

Het outreachend werken werkt positief uit voor de werkzoekenden, maar ook voor de activeringscoaches, volgens deze laatste. Voor werkzoekenden is het dichter bij huis (geen reiskosten) en activeringscoaches ervaren dat het gesprek met de werkzoekenden op locatie anders is. Werkzoekenden voelen zich daar veilig waardoor zij zich vrijer voelen en het gesprek veel opener is.

Outreachend werken kan ook betekenen: op huisbezoek gaan bij een werkzoekende. Met een lagere caseload kunnen activeringscoaches sneller op huisbezoek. Activeringscoaches ervaren dat als waardevol, omdat zij achter de voordeur meer zien dan tijdens een gesprek op kantoor. Zo kunnen zij sneller hulp inschakelen als dat nodig is.

De teammanager geeft aan dat activeringscoaches gegroeid zijn in de uitvoering van hun functie, met name op het gebied van outreachend werken.

Was er in het begin nog sprake van schroom, nu zijn activeringscoaches op zoek naar creatieve oplossingen (ook al voor Corona). Ze gaan bijvoorbeeld met hun werkzoekenden wandelen in de wijk, gaan mee als een werkzoekende een gesprek bij het wijkteam heeft of doen een keer mee met de beweegcursus van de werkzoekende.

4.3.5 Re-integratievoorzieningen relatief onbekend

Volgens de activeringscoaches maken zij nog niet zo veel gebruik van de mogelijkheid om re-integratievoorzieningen in te zetten. Daarvoor zijn twee hoofdredenen:

Ten eerste zijn activeringscoaches nog niet allemaal bekend met de mogelijkheden. De re-integratievoorzieningen bevinden zich verspreid over heel Rotterdam; dat maakt het voor de activeringscoaches lastig om er kennis mee te maken voor de activeringscoaches.
Ten tweede kennen sommige coaches wel de mogelijkheden, maar beperken zij zich liever tot de voorbereidende trajecten en dragen de werkzoekenden dan over aan W&I, op het moment dat er sprake is van re-integratie richting betaald werk. Dit gebeurt vooral als de activeringscoach sterk ervaart dat het doel van zijn/haar werk is 'overdragen aan W&I'.

Een activeringscoach die er wel gebruik van maakt geeft aan het een heel handige optie te vinden. Werkzoekenden krijgen zo de tijd om zich te focussen op een training, een opleidingstraject of werkervaring. De coach kan deze trajecten nu sneller en makkelijker inzetten, zonder tussenkomst van een tussenpersoon van W&I.

De teammanager geeft aan dat in veel gevallen het niveau van de W&I re-integratie instrumenten te hoog is voor de Prestatie010 doelgroep. De instrumenten van W&I zijn gericht op ontwikkeling en uitstroom naar werk. De teammanager geeft aan dat ongeveer driekwart van de Prestatie010 doelgroep daar nog niet aan toe is en sommigen daar mogelijk nooit aan toe zullen komen.

Wel is het fijn dat deze instrumenten nu beschikbaar zijn voor de activeringscoaches, omdat zij de werkzoekenden zo nog iets langer bij zich kunnen houden en hen geleidelijk over kunnen dragen aan de afdeling Werk. Dat maakt dat deze overgang vaker succesvol is dan voorheen, toen deze overgang niet geleidelijk ging.

De groep in de Prestatie010-aanpak is een groep minder kansrijke werkzoekenden, waarvoor bovendien minder budget beschikbaar is. Daarmee zijn er dus ook minder re-integratievoorzieningen beschikbaar voor de doelgroep van Prestatie010. De voorzieningen die er zijn, zijn slechts beperkt geschikt voor deze groep.

4.3.6 Afstemming en monitoring bij belemmeringen

Voorheen hadden activeringscoaches geen tijd om aandacht te besteden aan de belemmeringen van de werkzoekenden. Zij verwezen een werkzoekende dan bijvoorbeeld door om met zijn belemmering aan de slag te gaan. Na een half jaar bespraken zij dan de voortgang.

Met de lagere caseload en frequenter contact in de huidige situatie kunnen coaches meer aandacht besteden aan belemmeringen en werkzoekenden meer op weg helpen. Ook monitoren activeringscoaches nauwer de afspraken die ze maken. Een voorbeeld is dat voorheen de coach een werkzoekende doorverwees naar een taalaanbieder voor een taalcursus.

Het kon voorkomen dat de activeringscoach er dan na een half jaar achter kwam, dat die cursus niet opgestart was voor de werkzoekende. Nu er nauw contact is tussen activeringscoach en taalaanbieder checken de activeringscoaches zelf of de werkzoekende bij de cursus is gestart.

Activeringscoaches geven aan dat mantelzorg en psychosociale problemen de grootste drempels zijn voor een werkzoekende om zelf een stap te zetten in hun ontwikkeling. Het kost activeringscoaches veel tijd en energie om hieraan te werken.

Waar voorheen mantelzorgers sneller een ontheffing kregen, proberen activeringscoaches nu in kaart te brengen hoeveel tijd het mantelzorgen kost en proberen ze werkzoekenden te bewegen om er iets naast te doen.

De aanpak van belemmeringen op het gebied van taal of psychosociale belemmeringen is niet veranderd ten opzichte van de oude situatie. Activeringscoaches kijken of iemand leerbaar is en of er meer in zit (taal). Er is nu wel meer afstemming en monitoring van het traject. Zo zijn er nu voor psychosociale problemen korte lijnen met het wijkteam bijvoorbeeld.

De aanpak bij fysieke belemmeringen is wel veranderd, geven activeringscoaches aan. Voorheen was er weinig tijd en werd er daarom sneller een keuring ingezet om te bepalen wat een werkzoekende kon. Nu is er meer tijd om met een werkzoekende te bespreken wat er wel en niet mogelijk is en leggen activeringscoaches de nadruk op wat wel kan.

Er zijn hierdoor minder keuringen/fysieke diagnoses, volgens activeringscoaches.

Een activeringscoach kan een instrument inzetten bij belemmeringen, maar werkzoekenden kunnen ook nog steeds een bepaalde periode de tijd krijgen om zelf aan zijn/haar belemmeringen te werken. Deze periode is korter dan voorheen (6 maanden), de activeringscoach werkt de stappen van tevoren uit in samenspraak met de werkzoekende en de coach monitort deze afspraken frequenter dan voorheen. Bij bijvoorbeeld belemmeringen op vervoersgebied kunnen werkzoekenden een fiets halen bij een fietspunt met een bon. Lukt dat niet (deze fietspunten zijn soms te ver weg voor werkzoekenden), dan kunnen ze de tijd krijgen om te werken aan dit probleem (zelf vervoer regelen of vrijwilligerswerk dichterbij zoeken). Als het de werkzoekende lukt de belemmering weg te werken, dan kijkt deze met de activeringscoach naar een volgende stap. Is het niet gelukt, dan zoekt de werkzoekende met de activeringscoach naar een andere oplossing.

4.3.7 Betere samenwerking met W&I

De meeste activeringscoaches ervaren meer contact en betere samenwerking met de teams van Werk & Inkomen. Door het outreachend werken leren activeringscoaches andere afdelingen beter kennen. Bijvoorbeeld door een pilot te doen of mee te lopen met 'Werkloont' leren activeringscoaches dit traject goed kennen.

Niet alleen kennis van elkaars producten en instrumenten is belangrijk, maar ook de fysieke nabijheid. Op dezelfde locatie werken (zoals nu steeds vaker het geval is) is daarvoor bevorderlijk; het even bij elkaar langs kunnen lopen, werken met een bekend gezicht werkt beter dan op afstand.

Soms weten mensen elkaar nog niet goed te vinden. Een activeringscoach moet dan 14010 bellen om erachter te komen welke collega's ook betrokken zijn bij een werkzoekende.

4.3.8 Samenwerking met externe partners

Een activeringscoach, man/vrouw:

> De samenwerking met externe partners is veel leuker geworden. Ik heb dagelijks contact met ze en ga soms met de werkzoekende mee op pad.

Doordat activeringscoaches de voortgang monitoren, is er meer overleg met externe organisaties zoals wijkteams.

Activeringscoaches voelen zich meer betrokken, ze kennen de mensen bij de externe organisatie en ze weten elkaar beter te vinden. Dat maakt het werk leuker dan voorheen.

Een activeringscoach noemt de Wijksafari waarbij activeringscoaches op bezoek gaan bij verschillende wijknetwerkpartners. Doordat de activeringscoach er dan al een keer geweest is, is het een volgende keer makkelijker contact leggen als er overleg over een werkzoekende gevoerd moet worden.

Een activeringscoach, man/vrouw:

> Je voelt je verantwoordelijker voor je eigen werkzoekende en dus werk je er intensiever voor. Ook met externen.

De ervaringen met welzijnsorganisaties zijn wisselend. De ene coach heeft er goed contact mee, met regelmatige evaluatiemomenten, bij de ander verloopt het contact minder goed en is men niet zo tevreden over de welzijnspartner. Sommige activeringscoaches werken op dezelfde locatie als bijvoorbeeld het wijkteam. Eerder zagen we al dat dit bevorderlijk is voor de samenwerking.

4.3.9 Meer werkplezier

Door al deze veranderingen ervaren activeringscoaches dat de mindset van werkzoekenden verandert. Er is vaak in eerste instantie wantrouwen bij een werkzoekende. Ze zijn bang dat hun uitkering afgepakt wordt. Door echt iets voor een werkzoekende te kunnen betekenen en tijd voor iemand te (kunnen) nemen, wordt dat wantrouwen weggenomen en kan er gewerkt worden aan het maken van stappen. Dat maakt het werk leuk, vinden activeringscoaches.

Een activeringscoach, man/vrouw:

> En als ze eenmaal een stapje hebben gezet, gaan we kijken of er nog een stapje mogelijk is, richting werk. Je kunt nu meer verandering veroorzaken bij iemand.

Ook geven de activeringscoaches aan blij te zijn met de focus op kwaliteit (meer tijd en aandacht voor een werkzoekende) in plaats van op kwantiteit (zo veel mogelijk gesprekken voeren).

Het bevalt activeringscoaches goed dat ze meer en beter contact hebben met mensen; zowel met de werkzoekenden als met de samenwerkende organisaties bouwen zij een vertrouwensband op.

Doordat activeringscoaches dichter bij de werkzoekenden staan en zij de netwerkpartners beter kennen, kunnen zij de werkzoekenden beter coachen en sneller schakelen met samenwerkingspartners. Het werk wordt leuker door de vrijheid om op pad te kunnen gaan. Activeringscoaches noemen 'het samen ontdekken van de route van een werkzoekende' het leukst aan hun werk.

Een activeringscoach, man/vrouw:

> Je zoekt in samenspraak met iemand een route. Het doel is elke keer anders, dat maakt het divers en leuk.

Ook de teammanager heeft het naar zijn zin in zijn functie.

Teammanager, man:

> Het sturen op ontwikkeling dat vind ik een hele mooie opdracht. Die probeer je in de volle breedte door te doen. Dus je probeert je mensen te ontwikkelen en vanuit de ontwikkeling die zij doormaken ook dat zij daarin ook hun werkzoekenden meenemen. Dus dat vind ik hartstikke mooi.

Terwijl activeringscoaches zoveel mogelijk mensen duurzaam aan het werk proberen te krijgen, hebben zij zelf soms een tijdelijke aanstelling. Sommige activeringscoaches ervaren hierdoor onrust met betrekking tot hun eigen dienstverband.

4.4 Sturing

Uit ander onderzoek is bekend dat de context waarin sociale professionals werken van invloed is op hun handelen (met name sturing en het stellen van doelstellingen zijn hierbij van belang, maar ook de aanwezigheid van een leercyclus in de uitvoering).[9] Daarnaast is een van de doelen van de vernieuwde aanpak een passende dienstverlening, passend bij de behoeften van de werkzoekende. Hiervoor is maatwerk nodig. Eerder onderzoek laat zien dat sociale professionals vaak heel verschillend te werk gaan, als er 'maatwerk' geboden moet worden.[10] Uit deze onderzoeken weten we dat de aanwezigheid van intervisie en een lerende cultuur belangrijk is om willekeur en ongelijke behandeling te voorkomen.

Om die reden hebben we de activeringscoaches en de teammanager op deze aspecten (sturing en leren) bevraagd.

4.4.1 Intervisie en leren

Activeringscoaches wisselen hun ervaringen met collega's uit tijdens het (wekelijkse) werkoverleg en de koffiemomenten en praten soms na met collega's over een gesprek met een werkzoekende. Eén activeringscoach geeft aan dat het team is ingedeeld in koppels. Als je iets wilt vragen, kun je dus altijd bij die collega terecht. Ook kunnen activeringscoaches overleggen met de kwaliteitsmedewerker of teammanager. Voor intervisie moet de activeringscoach dus zelf het initiatief nemen. Men gebruikt geen vaste methodiek voor intervisie of leren.

---

[9] Bruggeling, Dave, Justine Anschutz, Annemarie Reijnen & Toine Wentink (2019). Evaluatie van het Nieuw Rotterdams Welzijn: een kwalitatief onderzoek naar de werking van het beleidskader NRW. OBI, Gemeente Rotterdam.
Anschutz, Justine, Carolien de Haan, Cathelijne Mieloo & Toine Wentink (2018).Jeugdstelsel in de groei. 3e meting evaluatie Rotterdams Jeugdstelsel. OBI, Gemeente Rotterdam.

[10] Bakker-Klein, Janny (2019). Anders kijken. Een zoektocht naar responsiviteit in het sociaal domein. Proefschrift. Bredewold, Femmianne, Jan-Willem Duyvendak, Thomas Kampen, Evelien Tonkens & Loes Verplanke (2019). De verhuizing van de verzorgingsstaat. Universiteit van Amsterdam/Universiteit voor Humanistiek.
Berkel, Rik van, Paul van der Aa & Nicolette van Gestel (2010) Professionals without a profession? Redesigning case management in Dutch local welfare agencies, European Journal of Social Work, 13:4, 447-463.

4.4.2 Sturing en doelstellingen

Activeringscoaches ervaren het al dan niet hebben van doelstellingen in hun werk allemaal verschillend. De een ervaart wel doelstellingen en volgens de ander zijn ze er niet.

De doelstelling van vier gesprekken per werkzoekende per jaar levert voor sommige activeringscoaches druk op en heeft invloed op hoe zij hun werk doen. Zoals eerder aangegeven, waren vrijwilligersmarkten aantrekkelijk voor sommige activeringscoaches, omdat deze behulpzaam zijn voor het halen van de doelstelling van 400 gesprekken per jaar. Activeringscoaches beseffen wel dat de kwaliteit van de gesprekken vaak niet hoog genoeg is op zo'n bijeenkomst dus de markten worden niet meer zo vaak ingezet.

Alleen face to face gesprekken tellen mee voor het behalen van de doelstelling, telefonische gesprekken niet. Soms roepen activeringscoaches om die reden werkzoekenden op voor een gesprek dat ook telefonisch had gekund (niet tijdens Corona).

Voorheen was een doelstelling voor de activeringscoaches 'een afspraak maken met een werkzoekende'. Het feit dat een 'afspraak' ook een ontheffing kon zijn, leidde in de oude situatie volgens sommige coaches tot meer ontheffingen.

Wat betreft de doelstelling 'overdragen naar Werk', zijn volgens coaches in 2019 de meest kansrijke werkzoekenden al overgedragen naar Werk. In 2020 was het voor hen dan ook lastiger om deze doelstelling te halen. De ene activeringscoach is beter in het bevorderen van de overdracht naar Werk dan de ander en ook de wijk waarin de coach werkt (het type werkzoekende) heeft invloed op de slagingskans hiervan.

Ook de teammanager benoemt dat de opdracht van de activeringscoaches voorheen kwantitatief was ('met iedereen een afspraak over de tegenprestatie maken') maar geeft aan dat de opdracht nu meer inhoudelijk is ('zoveel mogelijk werkzoekenden zetten een stap vooruit').

Dit levert voor de teammanager een ander accent in de aansturing op. Voorheen werd er meer gestuurd op output (het aantal gesprekken dat gevoerd werd), nu meer op outcome (wat levert een gesprek met een werkzoekende op?) De teammanager stuurt op het opbouwen van een relatie met de werkzoekende; niet alles hoeft in één gesprek, soms is luisteren en de volgende keer verder praten ook goed.

Daarnaast is er meer sturing op de organisatie van het werk en op de balans tussen kwaliteit en kwantiteit van de gesprekken met werkzoekenden.

Teammanager, man:

> Het werk van de activeringscoaches wordt leuker, maar ook moeilijker.

Sturen op het aantal behaalde doelstellingen levert druk op bij de activeringscoaches, daarom probeert de teammanager de activeringscoaches in te laten zien dat als zij hun werk goed doen, dat ze dan vanzelf ook de doelstellingen behalen.

4.5 Ervaringen werkzoekenden

Anders dan de activeringscoaches merken de geïnterviewde werkzoekenden niet altijd een verschil met de vernieuwde aanpak van Prestatie010. Zo zeggen ze niet altijd frequenter contact met hun activeringscoach te hebben. Wel ervaren ze andere effecten van de vernieuwde aanpak, zoals een persoonlijker bejegening, meer praktische hulp en meer opbouw in de dienstverlening.

4.5.1 Vast contactpersoon

De werkzoekenden waarderen het dat ze een vaste activeringscoach hebben, zeker in vergelijking met het verleden, toen zij regelmatig met verschillende coaches te maken hadden.

Werkzoekende, vrouw:

> Ja, dan had ik iedere keer iemand anders. Dan heb ik zoiets van, daar gaan we weer. Weer bij iemand anders, weer alles vertellen.

Sommigen geven aan dat er in 2020 toch een wisseling is geweest in activeringscoach, omdat de activeringscoach van baan is veranderd.

4.5.2 Frequenter contact en andere vormen van contact

De geïnterviewde werkzoekenden ervaren niet altijd een frequenter contact. Sommigen geven aan nog steeds elk half jaar contact te hebben met hun activeringscoach, anderen elke maand.
Als er frequenter contact was, dan waardeerden werkzoekenden dit, vooral tijdens de lockdown in maart-mei 2020.

Werkzoekende, vrouw:

> Maar sinds corona is, hij [activeringscoach] belt om de maand, twee maanden. Hij vraagt, hoe gaat het? Heb je wat nodig? Hulp nodig? Dat. Kunnen wij voor jou wat doen en zo? (…) Dus maar toen hij belt en zegt, hoe gaat het nu met corona en met de kinderen thuiszitten? Ik zegt, het gaat gewoon, leven.

De geïnterviewde werkzoekenden geven ook aan dat zij vaker contact via telefoon en Whatsapp hebben dan voorheen. Voorheen nam de activeringscoach meestal het initiatief voor een gesprek. Nu kunnen werkzoekenden makkelijker direct hun activeringscoach benaderen, omdat zij een vast contactpersoon hebben. Ze hebben ook het 06 nummer van de coach en maken hier gebruik van.

4.5.3 Menselijker en minder strenge bejegening

De geïnterviewde werkzoekenden zijn doorgaans tevreden met de bejegening door de activeringscoaches, of staan er neutraal tegenover (‘ze doen hun werk’).

Werkzoekenden benoemen de volgende positieve punten in het contact met de activeringscoach:

- Is begripvol, toont empathie, een ‘menselijker’ en meer positieve benadering
- Luistert goed, denkt mee, toont belangstelling voor de gezinssituatie
- Houdt rekening met de omstandigheden van de werkzoekende (beperkingen, situatie thuis)
- Is behulpzaam, staat altijd klaar
- Neemt de tijd, is rustig, zet de werkzoekende niet onder druk om iets te doen, waar deze nog niet aan toe is.

Een paar voorbeelden van werkzoekenden die een andere bejegening ervaren:

Werkzoekende; man/vrouw:

> Respondent: Deze klantmanager voelt gewoon fijner aan en ze luistert gewoon heel goed. En ze begrijpt me ook. En dat ze ook gewoon tips geeft aan mij en dat soort dingen.
> Interviewer: Was dat voorheen eigenlijk niet zo?
> Respondent: Nee.

Een andere werkzoekende (vrouw) heeft eerst bij W&I ondersteuning gehad, sinds anderhalf jaar van Prestatie010:

> Dat je echt meer kijkt naar de mens en wat de mens aan kan, in plaats van stimuleren in een richting die niet kan. Dat heeft me echt meer motivatie gebracht wat die mevrouw [activeringscoach van Prestatie010] het anderhalf jaar met mij gedaan heeft als al die jaren met een push en een meneer of een mevrouw aan die balie die je maar aan het werk wil krijgen. Dus die mevrouw heeft echt in anderhalf jaar tijd meer bereikt als de acht jaar daarvoor.

4.5.4 Onzekerheid over aanpak gemeente, nog weinig vertrouwen

Werkzoekenden zijn soms onzeker over de Prestatie010 aanpak van de gemeente en de gesprekken met de activeringscoach. Zij weten niet zo goed wat ze kunnen verwachten hiervan. Een werkzoekende (vrouw) verwachtte dat de activeringscoach zou benadrukken in het gesprek dat ze moest gaan werken, maar dat viel mee:

> Maar voordat ik hem [de activeringscoach] de eerste keer had gezien, had ik zoiets, je gaat nu werken, morgen kan je beginnen, over twee dagen ga je beginnen. Zo'n gevoel had ik daar. Maar toen ik hem als eerste zag, dacht ik o ja, hij ziet rustiger uit dan dat ik had verwacht.

Werkzoekende (man) is onzeker over de eisen van de gemeente en ook afwachtend daarin:

> Als er gesprek is de volgende keer, dan denk je er gewoon aan van wat wordt het nu, met wat komen ze nu weer aan? En wordt het [vrijstelling i.v.m. mantelzorg] weer verlengd of wordt het niet verlengd? En wat moet ik dan doen? Moet ik gaan vrijwilligerswerk doen? Wat moet ik als tegenprestatie aantonen? Of wat doen of wat krijg ik aangeboden? Dat heb je steeds in je, de volgende keer.

4.5.5 Meer praktische hulp

Waarschijnlijk als gevolg van de brede uitvraag ervaren sommige werkzoekenden dat activeringscoaches hen praktische ondersteuning bieden, vaak op financieel gebied: aanvragen van (financiële) regelingen, vergoeding van niet-verzekerde zorgkosten, een laptop voor de kinderen regelen tijdens corona, of het zoeken van een woning. Werkzoekenden waarderen deze praktische hulp zeer en waarderen ook het meedenken over de knelpunten die zij ervaren. Zij geven aan behoefte te hebben aan dit type ondersteuning omdat de ondersteuning uit hun omgeving vaak beperkt is: de partner is afwezig of heeft gezondheidsproblemen, familie woont ver weg of heeft het druk met werk en eigen huishouden, of ze zijn door taalbarrières en een beperkt netwerk niet op de hoogte van bestaande (financiële) regelingen.

In het algemeen blijkt uit de interviews dat nog niet alle behoeften van werkzoekenden goed in beeld zijn. Zo zijn er werkzoekenden die schulden hebben en daar hulp bij willen, maar die momenteel niet krijgen. Hetzelfde geldt voor hulp in het huishouden voor chronisch zieken. De hulp die de gemeente of andere instanties kunnen bieden, lijkt niet bij alle werkzoekenden bekend of het is niet concreet genoeg voor hen. Taalbarrières spelen hierin een rol. Dit zou mogelijk meer aandacht in de gesprekken kunnen krijgen.

Werkzoekende (vrouw):

> Interviewer: En wat voor hulp heeft u dan nog nodig?
> Respondent: Soms mijn koelkast kapot, ik zelf [geld] lenen van mijn dochter. Maar die is … terug moet betalen. Mijn wasmachine niet goed werken. En sommige dingen, maar kan niet ik vragen van gemeente. Helpen of niet helpen, ik weet het niet.

Sommige werkzoekenden (met duidelijker problematiek, zoals een psychiatrische stoornis of verstandelijke beperking) ontvangen wel thuiszorg, een vorm van persoonlijke begeleiding of hulp van een zorginstelling.

4.5.6 Ervaring met opbouw in de dienstverlening beperkt, maar positief

Enkele geïnterviewde werkzoekenden merken dat er meer aandacht is voor een opbouw in de dienstverlening, dat de coaches hen telkens een stap verder willen brengen in hun ontwikkeling; van cursus naar vrijwilligerswerk naar betaald werk. Dit was met name het geval bij de meer kansrijke werkzoekenden, met minder taalproblemen en minder gezondheidsproblemen. Zij beoordeelden dit positief, ook omdat de activeringscoach daarbij rekening hield met hun omstandigheden en mogelijkheden.

Werkzoekende, (vrouw) gaat binnenkort starten met vrijwilligerswerk:

> Maar zij [activeringscoach] zegt ook, als ik uw situatie hoor, ook alleenstaande moeder, je kan er niet tussenuit vallen. Dus je zal het wel rustig aan moeten opbouwen. (…) Je zal eerst een paar uurtjes vrijwilligerswerk moeten gaan doen, voordat je natuurlijk kan gaan denken aan een betaalde baan. (…) Ja, dat is dan echt wel een opbouw. Dat ze denkt van, nou, moeten we even samen kijken wanneer die overstap gemaakt kan worden.

4.5.7 Weinig ervaring met inzet re-integratievoorzieningen

De werkzoekenden vertellen in het interview nauwelijks over ondersteuning die zij krijgen of zouden willen op het gebied van arbeidsontwikkeling, zoals hulp bij het maken van een CV, bij het zich presenteren, leren netwerken, of sollicitatietrainingen.

Eén werkzoekende geeft aan graag hulp te willen bij het solliciteren. Werkzoekende (man):

> [De activeringscoach zei de] laatste keer van ja, misschien kun je gaan solliciteren en dit en dat. Zo moet je op die site. En hadden we het over dat werk, [bij het gemeentelijke belteam van] 14010, hadden we [het] over die brochure [van Werk & Inkomen, met vacatures]. Maar ik zei dan (…): solliciteren met mijn eigen…., dat ik zelf erachteraan ga, dat wordt niks. Want het moet iets zijn dat echt bij mij past, zeg maar.

Een enkele geïnterviewde werkzoekende heeft een training of een ander re-integratie instrument aangeboden gekregen. Echter, de werkzoekenden die een training aangeboden hebben gekregen, hebben deze niet gevolgd door gebrek aan zelfvertrouwen, om gezondheidsredenen of door een persoonlijke situatie die belemmerend werkt.

Werkzoekende (vrouw) heeft met de activeringscoach over een training gesproken:

> Interviewer: Zijn er nog andere dingen die zij [activeringscoach] doet? Bijvoorbeeld, heeft ze u weleens een training of een cursus aangeboden?
> Respondent: Nee, zij heeft er laatst wel over gesproken. Maar ik zei, op dit moment werkt dat voor mij niet. Punt een, ben ik niet theoretisch aangelegd. En ik hou niet zo van het leren.….

….En punt twee, ben ik daar nu echt te moe voor. Ik heb nu weinig rust in mijn leven, doordat [naam ex-partner] ook uitgevallen is.

Een andere werkzoekende (man) zou graag een opleiding tot tramchauffeur willen volgen, maar ziet zijn leeftijd en lage opleidingsniveau als obstakel:

> Interviewer: En wat zou u zelf willen?
> Respondent: Ja, dat vraag wordt steeds gesteld aan mij. Als ik daar ook ga bij sociale [dienst], bij de contactpersoon, [dan vraagt die]: wat zou u zelf willen? Ik zou heel veel dingen willen maar ja, heel veel dingen willen, [dat] gaat niet. Dus ik bedoel ik zou ook geen zieke vrouw willen hebben maar ja, ik heb er niet spijt van, maar ik zou ook graag een goeie baan willen hebben. Ik vind tramchauffeur cursus iets goeds. (…) Alleen, ik ben wel vijftig jaar al. (…). Je hebt zoveel mensen die dat doen. De ene is weer 32, 33, 28, noem maar op. Of 35, de voorkeur gaat naar de jongere mensen. (…) Die hebben als het goed is het briefje [diploma], die hebben wel school afgemaakt.

4.5.8 Beperkt ervaring met garantiebaan en beschut werk

Bij twee werkzoekenden (dezelfde als hierboven) is meer aandacht geweest voor arbeidsontwikkeling. Bij hen is de optie van een garantiebaan ter sprake geweest.

Werkzoekende (vrouw) is positief over het uitzicht op een garantiebaan bij een bedrijf:

> Daar schijnt bij jullie een traject voor te zijn voor werk. En dan had ik het erover dat ik aan logistiek werk zat te denken. Dus met een heftruckcertificaat halen en dan een beetje divers werk doen. Ook gezien mijn gezondheid. En toen had zij het dus over Picnic wat in Rhoon gevestigd zit. En daar heeft zij dus een contactpersoon die die werkzaamheden daarin ook een beetje toebedeelt. En ook voor mensen die wat hebben, zoals ik. Dat je ook echt start met dat de werkgever de kennis heeft van diegene- Dus qua gezondheid niet helemaal… (…) Dat was echt wel zo'n baan dat de werkgever dus echt wel bewust is van de dingen die je hebt en ook de risico's.

De andere werkzoekende heeft al wat langer geleden op de Bovendijk gewerkt (voormalige sociale werkvoorziening, nu onderdeel van Rotterdam Inclusief). Daarvoor kreeg deze werkzoekende een (tijdelijk) contract. Na zijn ontslag daar moest hij weer een uitkering aanvragen en daarvoor 2 maanden wachten. Dat was voor hem een groot probleem, ook financieel, om die periode te overbruggen. De communicatie hierover was niet duidelijk geweest. Het laat zien dat overgangen van Prestatie010 naar Rotterdam Inclusief (en vice versa) goede begeleiding en uitleg nodig hebben.

4.5.9 Negatieve ervaringen met afdeling Inkomen

Dit rapport gaat weliswaar over de ervaringen met de aanpak Prestatie010. In de beleving van werkzoekenden is het onderscheid tussen de afdelingen niet altijd duidelijk en is alles 'de gemeente'. Ook hebben ervaringen met de afdeling Inkomen soms invloed op het contact met de Prestatie010 afdeling. Enkele geïnterviewde werkzoekenden geven aan dat zij een negatieve ervaring hebben gehad met de afdeling Beheer Inkomen door misverstanden over inkomsten of vergoedingen. Zij ervaren dat de afdeling Inkomen hen op een (te) strenge manier benadert, te veel vasthoudt aan regels en te weinig begrip toont voor hun situatie. Dit ondermijnde bij sommigen hun vertrouwen in de gemeente in het algemeen. Zij hadden daardoor moeite om te vertrouwen op het aanbod van hulp door de activeringscoach, bijvoorbeeld rond armoederegelingen.

4.5.10 Blijvend pijnpunt: ontheffingen

Volgens het officiële beleid worden ontheffingen gegeven voor de duur van twee jaar of permanent. Werkzoekenden ervaren dit anders. De geïnterviewde werkzoekenden hebben negatieve ervaringen met de gemeente op het gebied van ontheffingen op medische gronden. Vanwege de aanwezigheid van chronische ziekten bij henzelf of hun partner geven de werkzoekenden aan dat zij elk jaar opnieuw moeten aantonen met medische documentatie dat zij (of hun partner) geen vrijwilligerswerk kunnen doen. Werkzoekenden ervaren dat als belastend en onnodig. Zij vinden dat de gemeente beter moet beoordelen voor welke periode een ontheffing zin heeft en daarbij meer zou moeten vertrouwen op medische beoordelingen. De aard van de ziekte of belemmering is vaak zodanig, dat het volgens hen niet te verwachten is dat de partner (of zijzelf) nog beter zal worden. Als de gemeente een ontheffing voor meerdere jaren geeft, zorgt dat voor veel opluchting en meer rust bij de werkzoekenden.

Werkzoekende (vrouw):

> Dus beter kijken naar de mensen. En dat je twee of drie keuringen moet doen, dat begrijp ik. Maar als je dan op een gegeven moment elke keer dezelfde uitslag krijgt, dat jullie dan niet zolang blijven hangen daarin.

Werkzoekende (man):

> Ook een jaar lang, waarschijnlijk wordt zij [zijn vrouw] dan ook weer opgeroepen. En ik zeg elke keer van dat aandoening wat ze heeft, dat is een chronische ziekte. En dat gaat niet over een jaar over, of over twee jaar over. Ze gebruikt gewoon daarvoor medicijnen. En waarom wordt zij dan steeds elke keer opgeroepen? Ja, maar dat moet de procedure, we kunnen niet zonder oproep, jarenlang dat je dan niet opgeroepen wordt. (...). En ze wordt toch opgeroepen, elke keer ga ik dan weer zulke verhalen vertellen.

4.6 Ervaringen werkzoekenden uit enquête

In de telefonische enquête is aan de werkzoekenden een aantal vragen gesteld over het contact met de activeringscoach en over hoe zij dit contact ervaren.

4.6.1 Vaste contactpersoon en frequentie van het contact

In de enquête hebben werkzoekenden aangegeven gemiddeld 3 keer per jaar contact te hebben met de activeringscoach. Het aantal contactmomenten per jaar verschilt per groep. Zo heeft de Prestatie010-aanpak gemiddeld 3,5 keer per jaar contact en de Meedoen010-aanpak 2 keer. Het merendeel van de werkzoekenden (84%) vindt het aantal contactmomenten per jaar precies goed, 9% zou liever minder vaak contact hebben en 7% liever vaker. Er doen zich hierbij geen verschillen voor tussen de twee groepen.

Als men het afgelopen jaar meer dan eens contact heeft gehad met de activeringscoach (met name dus de Prestatie010-aanpak) was dat in de meeste gevallen (70%) altijd met dezelfde persoon. In een kwart van de gevallen had men met verschillende personen te maken. Onder de Prestatie010-aanpak is het aandeel respondenten dat met eenzelfde activeringscoach te maken heeft gehad significant groter dan onder de Meedoen010-aanpak (77% versus 47%). Gezien het verschil tussen de individuele aanpak (Prestatie010) en de andere aanpak (Meedoen010) is dat een logische uitkomst.

Degenen die altijd met dezelfde activeringscoach spraken vinden dit over het algemeen goed; *"Een vaste contactpersoon is beter op de hoogte van je persoonlijke situatie"* en: *"Het voelt vertrouwd en je hoeft dan niet heel de tijd je verhaal opnieuw te vertellen."* Een klein deel van hen heeft hier geen mening over.

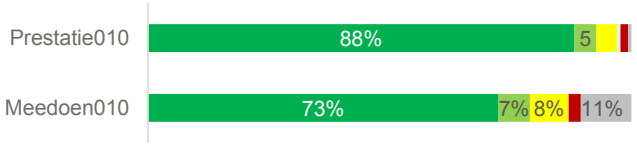
Onder de werkzoekenden die te maken kregen met verschillende activeringscoaches zijn de meningen verdeeld. Ongeveer de helft van hen vindt het niet goed dat ze met verschillende personen te maken kregen; *"Het is wel fijn om een vaste contactpersoon te hebben. Ik denk dat de verschillende contactpersonen langs elkaar heen werken. Een vaste contactpersoon is heel goed op de hoogte van je situatie".* Een kwart vindt het wel goed; *"Ik vind het wel prima en heb geen last van verschillende personen"* en nog een kwart heeft er geen mening over.

4.6.2 Waardering contact

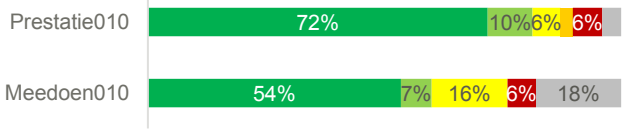
Aan iedere respondent is een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot het contact met de contactpersoon/activeringscoach. In onderstaande grafieken zijn de resultaten op de stellingen te zien waarbij elke keer een uitsplitsing wordt gemaakt tussen de twee groepen. Men kon telkens antwoorden met:

- Helemaal mee eens
- Beetje mee eens
- Niet eens / niet oneens
- Beetje oneens
- Helemaal oneens
- Weet niet / niet van toepassing

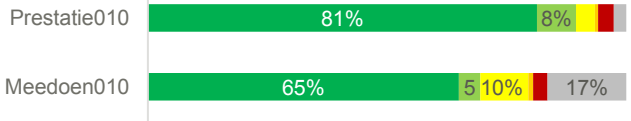
De contactpersoon van de gemeente is vriendelijk tegen mij.



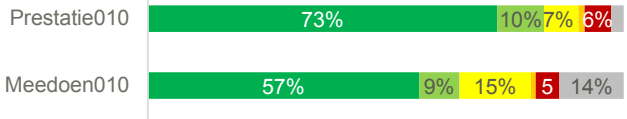
De contactpersoon van de gemeente heeft echt aandacht voor wat ik zelf graag wil doen.



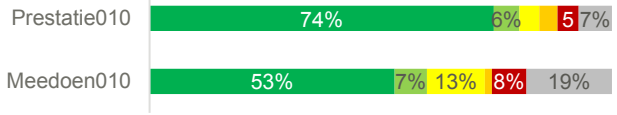
Met de contactpersoon van de gemeente maak ik duidelijke afspraken over wat ik ga doen.



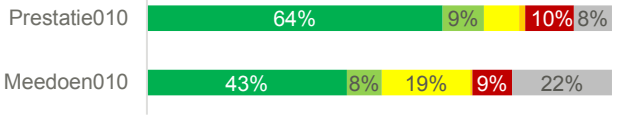
Ik heb het gevoel dat de contactpersoon van de gemeente echt wil weten hoe het met mij gaat.



Ik kan de contactpersoon van de gemeente makkelijk door te bellen of met een e-mail of whatsappje.



De contactpersoon van de gemeente moedigt mij aan nieuwe dingen te doen.



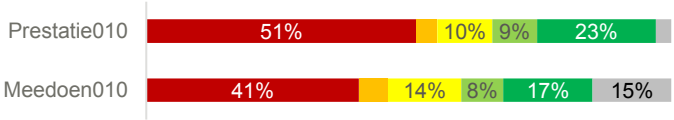
In de grafieken vallen drie dingen op:

- Respondenten zijn over het algemeen positief over de contacten met de activeringscoach.
- Respondenten uit de Meedoen010-aanpak hebben relatief vaak geen mening over de stellingen.
- Respondenten uit de Prestatie010-aanpak zijn het relatief vaak helemaal eens met de stellingen.

Zij lijken hierdoor positiever over de contacten met de activeringscoach. Echter, door het relatief grote aandeel Meedoen010-respondenten dat geen mening heeft (of neutraal antwoordt) betekent dit niet direct dat de Prestatie010-aanpak ook meer tevreden is. De Meedoen010-respondenten hebben waarschijnlijk te weinig contacten met de activeringscoach gehad om er een oordeel over te kunnen vellen.
Als alle neutrale antwoorden en 'weet niet' buiten beschouwing worden gelaten zijn de Meedoen010-respondenten het alleen vaker oneens met de stelling dat de contactpersoon makkelijk te bereiken is. De Prestatie010-respondenten zijn dus alleen over de bereikbaarheid van de contactpersoon positiever.

Eén stelling is op een negatieve manier gesteld en wordt daarom apart getoond, met (zie onderstaande grafiek).

Ik heb het gevoel dat de contactpersoon van de gemeente mij steeds wil controleren.

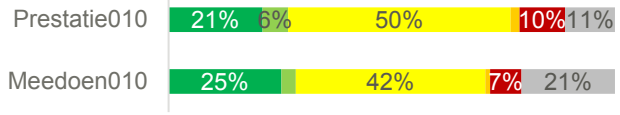


Ruim de helft van de respondenten in de Prestatie010-aanpak heeft niet het gevoel gecontroleerd te worden door de activeringscoach (en is het dus helemaal oneens met de stelling). Onder de Meedoen010-respondenten is dit aandeel lager.

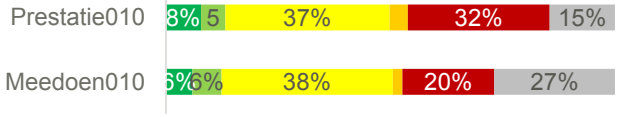
4.6.3 Waardering contact t.o.v. een jaar geleden

Het merendeel van de respondenten had al voor januari 2019 een bijstandsuitkering en kan dus de contacten van nu vergelijken met de contacten van een jaar geleden. Onderstaande grafieken laten de resultaten zien.

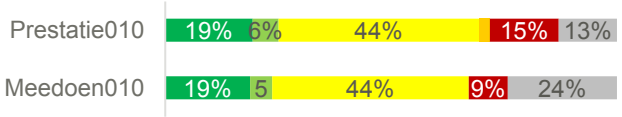
De contactpersoon is nu vriendelijker tegen mij dan een jaar geleden.



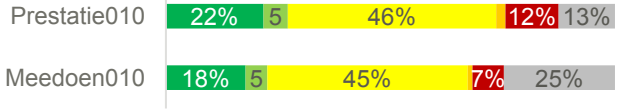
Ik heb nu meer het gevoel dat de contactpersoon mij steeds wil controleren.



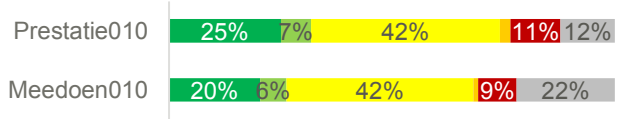
De contactpersoon heeft nu meer aandacht voor wat ik zelf graag wil doen.



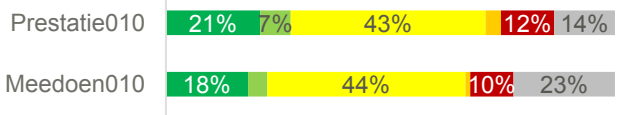
Met de contactpersoon maak ik nu duidelijkere afspraken over wat ik ga doen.



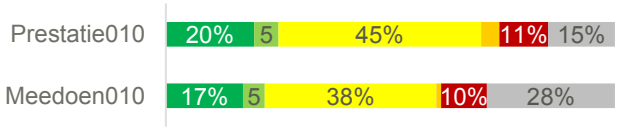
Ik heb nu meer het gevoel dat de contactpersoon echt wil weten hoe het met mij gaat.



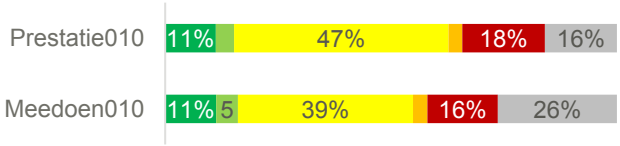
Ik kan de contactpersoon nu makkelijker bereiken (door te bellen of met een e-mail of whatsappje).



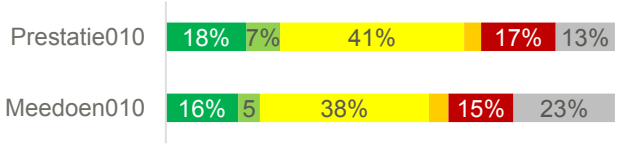
De contactpersoon moedigt mij meer aan om nieuwe dingen te doen.



De contactpersoon is nu minder streng.



Ik heb nu vaker contact met de contactpersoon.



Ook nu valt een aantal zaken op:

- Een relatief klein deel van de respondenten is het (helemaal) eens met de stellingen en een relatief groot deel van de respondenten geeft een neutraal antwoord (niet eens, niet oneens) of zegt het niet te weten. Veranderingen ten opzichte van vorig jaar lijken dus maar beperkt (bewust) opgemerkt te worden.
- Net als bij het vorige blok stellingen zien we ook hier dat respondenten uit de Meedoen010-aanpak in vergelijking met de Prestatie010-respondenten vaker geen mening hebben over de stellingen.
- Afgezien van de verschillen tussen het aandeel ‘weet niet’ doen zich twee significante verschillen voor tussen de Prestatie010-respondenten en de Meedoen010-respondenten: Prestatie010-respondenten zijn het vaker helemaal oneens met de stelling dat de contactpersoon hen meer dan vorig jaar wil controleren. Anderzijds zijn zij het ook vaker helemaal oneens met de stelling dat de contactpersoon nu meer aandacht heeft voor wat men zelf wil dan een jaar geleden.

4.6.4 Tevredenheid activeringscoach

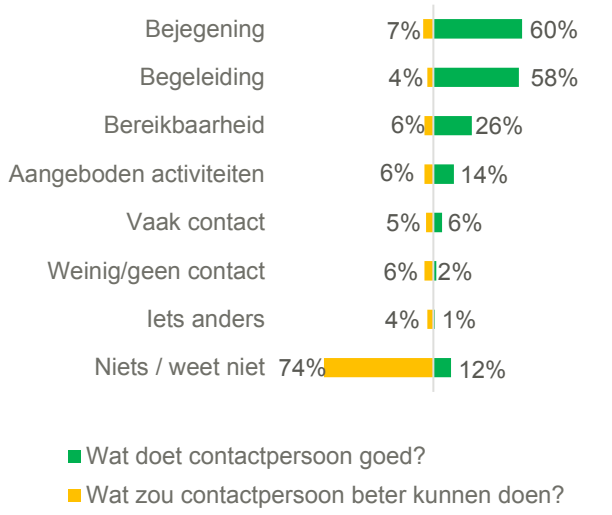
Als naar een totaaloordeel wordt gevraagd voor het contact met de contactpersoon (activeringscoach) is men al met al tevreden. Prestatie010-respondenten zijn vaker (zeer) tevreden over de contactpersoon dan Meedoen010-respondenten (73% versus 59%). De laatste groep is vaker neutraal over het contact (35% versus 17%). Zoals al eerder vermeld is heeft dit mogelijk te maken met de lagere frequentie van het contact waardoor men het contact minder goed kan beoordelen.

Prestatie010: tevredenheid met contactpersoon

Meedeoen010: tevredenheid met contactpersoon

In Figuur 4.1 is te zien wat de activeringscoaches volgens respondenten goed doen en wat zij beter zouden kunnen doen. Zo is te zien dat men met name tevreden is over de bejegening en de begeleiding door de activeringscoach. De bereikbaarheid, aangeboden activiteiten en de frequentie van het contact worden minder vaak als goede punten van de activeringscoach genoemd. Als gevraagd wordt naar de verbeterpunten van de activeringscoach kan het merendeel van de respondenten (74%) geen verbeterpunt noemen. De mening van de overige respondenten is zeer verdeeld.

Figuur 4.1. Goede punten en verbeterpunten contactpersoon (Prestatie010 + Meedoen010)



Respondenten uit de Prestatatie010-aanpak zijn vaker tevreden over de bejegening (64% vs 54%), de aangeboden activiteiten (17% versus 10%) en de (hoge) frequentie van het contact (8% versus 2%) dan de respondenten uit de Meedoen010-aanpak.

4.7 Conclusies

In dit hoofdstuk zijn de ervaringen van een aantal activeringscoaches, een manager en een aantal werkzoekenden met de vernieuwde werkwijze van Prestatie010 beschreven, met bevindingen uit interviews en de onder werkzoekenden afgenomen enquête.

Concluderend kunnen we stellen dat er formeel een vernieuwde werkwijze Prestatie010 is, die bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Een brede uitvraag aan het begin en passende dienstverlening
- Matching met vrijwilligersorganisaties
- Een lagere caseload en een vast contactpersoon
- Frequenter contact en andere vormen van contact
- Focus op ontwikkeling van werkzoekenden en op mogelijkheden
- Meer outreachend werken
- Meer focus op overdracht naar Werk
- Inzet van re-integratievoorzieningen
- Extra inzet op schuldenaanpak (ETF)

Activeringscoaches zijn over het algemeen positiever over de vernieuwde aanpak dan werkzoekenden. Activeringscoaches merken ook veel verschil in werkwijze ten opzichte van de oude werkwijze. Zowel de activeringscoaches als teammanager beoordelen de grotere focus op kwaliteit in plaats van op kwantiteit als positief. Doordat coaches nu een vaste caseload hebben, voelen zij zich verantwoordelijker voor de werkzoekenden in hun caseload. Activeringscoaches geven aan dat de vernieuwde werkwijze voor meer werkplezier zorgt. Tegelijkertijd zorgen de doelstellingen bij sommigen voor werkdruk.

Werkzoekenden merken het verschil tussen de oude en vernieuwde werkwijze veel minder, maar zij zijn wel positief over de huidige bejegening en de andere benadering door de activeringscoaches met meer aandacht voor belemmeringen in hun persoonlijke situatie. Ook zijn zij tevreden over de frequentie waarmee zij de activeringscoach spreken en vinden zij het fijn om een vaste activeringscoach te hebben.

De visie van activeringscoaches botst soms met de realiteit van de werkzoekenden. Activeringscoaches willen werkzoekenden bewegen om zoveel mogelijk tegenprestatie activiteiten (tegelijk) te ontplooien, terwijl werkzoekenden soms moeite hebben om één tegenprestatie te combineren met hun andere verplichtingen: in het huishouden of de zorg voor anderen.

Hetzelfde spanningsveld is zichtbaar bij de focus op minder en kortere ontheffingen bij de activeringscoaches, terwijl werkzoekenden juist liever eerder een ontheffing of een ontheffing voor langere tijd willen in geval van chronische ziekten bij henzelf of hun partner.

De brede uitvraag, meer aandacht voor belemmeringen en een persoonlijker aanpak vertaalt zich voor werkzoekenden in meer praktische hulp. Dit lijkt goed aan te sluiten bij de behoeften van werkzoekenden, vanwege beperkte kennis van regelingen, stress door financiële problemen en taalbarrières.

Afstand en locatie spelen een rol bij zowel activeringscoaches als bij werkzoekenden. Het outreachend werken en langsgaan op locatie van het vrijwilligerswerk of dagbesteding is een voordeel voor werkzoekenden (minder reiskosten) en voor activeringscoaches (meer inzicht in de situatie van werkzoekenden). Daarentegen is afstand tot re-integratie voorzieningen of betaald werk soms een belemmering voor werkzoekenden. Het wijkgestuurd werken met meerdere partijen die in de wijk kantoor houden is een gunstige ontwikkeling voor het contact van activeringscoaches met professionals van Werk & Inkomen en van de wijkteams.

De nieuwe mogelijkheden van de Prestatie010 professionals zoals de inzet van re-integratievoorzieningen, mogelijkheden voor een garantiebaan of beschut werk lijken de activeringscoaches nog beperkt te benutten. Onder andere door onbekendheid met deze instrumenten en door de beperkte beschikbaarheid van geschikte instrumenten.

5 Tegenprestaties en ervaringen

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de vormen van tegenprestatie die worden gedaan en in hoeverre dit de werkzoekenden bevalt. Daarbij wordt, waar mogelijk en relevant, onderscheid gemaakt tussen Prestatie010 en Meedoen010. Dit hoofdstuk is grotendeels gebaseerd op de telefonische enquête onder werkzoekenden.

5.2 Vormen van tegenprestatie

Van alle respondenten doet ongeveer twee derde tenminste één vorm van tegenprestatie. Dit komt nagenoeg overeen met de registraties van de afdeling (62%), zie paragraaf 3.6. De meerderheid van de respondenten die een tegenprestatie doen, doet één tegenprestatie. Ongeveer drie op de tien doen twee of meer activiteiten, zoals het werken aan schulden in combinatie met mantelzorg.

Vrijwilligerswerk wordt door de respondenten het meest gedaan (44%), daarna mantelzorg (18%). Werken aan schulden, een taalcursus of een beweegtraining worden elk door ongeveer een op de tien werkzoekenden gedaan. Andere vormen van tegenprestaties die door een klein aantal werkzoekenden worden genoemd zijn therapie, training emotieregulatie, computercursus en anti-verslavingsprogramma.

Wanneer we een uitsplitsing maken naar Prestatie010-aanpak en Meedoen010-aanpak is een duidelijk verschil te zien. Zo doet 81% in de Prestatie010-aanpak een tegenprestatie en is dat aandeel in de Meedoen010-aanpak 48%. Ook deze aandelen komen nagenoeg overeen met de percentages die uit de registraties blijken (respectievelijk 79% en 51%), zie paragraaf 3.6.

Wat betreft de vormen van tegenprestatie doen zich een aantal significante verschillen voor tussen de groepen respondenten (er is sprake van een significant verschil als men met 95% zekerheid kan zeggen dat de uitkomst niet op toeval berust). Zo wordt met name vrijwilligerswerk vaker gedaan door respondenten uit de Prestatie010-aanpak. Ook geven zij vaker mantelzorg en nemen zij vaker deel aan een taalcursus. Zoals al eerder vermeld, is het verschil voor het onderwerp vrijwilligerswerk te verklaren door de criteria die zijn gehanteerd om de werkzoekenden in twee groepen te verdelen: Werkzoekenden die al vrijwilligerswerk doen worden ingedeeld in de Prestatie010-aanpak.

5.3 Mening over beleid tegenprestatie

Meer dan twee derde van de werkzoekenden is het met de stelling eens dat de meeste mensen met een uitkering van de gemeente Rotterdam een tegenprestatie moeten doen. Een kwart van de werkzoekenden is het hier noch mee eens noch mee oneens en ongeveer een op de tien werkzoekenden zijn het er niet mee eens. Uit de toelichting blijkt dat men er over het algemeen geen bezwaar tegen heeft dat er een tegenprestatie gevraagd wordt: *"Je moet wat terugdoen voor je uitkering", "Je bent bezig en blijft onder de mensen"* en *"Het is goed voor je, je kan je ontwikkelen"*. Maar zowel werkzoekenden die het eens zijn met de stelling als werkzoekenden die het oneens zijn, geven aan dat het afhankelijk is van de gezondheid of de tegenprestatie verplicht moet worden gesteld: *"Ik heb een hersenbloeding gehad en heb in coma gelegen en dan word ik toch verplicht om iets te doen. Ik vind dat niet altijd terecht."*

Werkzoekenden uit de Prestatie010-aanpak zijn het vaker helemaal eens met de stelling dan de werkzoekenden uit de Meedoen010-aanpak (51% versus 39%). Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat de gezondheid onder hen in de Prestatie010-aanpak over het algemeen beter is dan onder hen in de Meedoen010-aanpak (zie ook paragraaf 3.4) en men zichzelf hierdoor ook vaker in staat acht om daadwerkelijk iets van een tegenprestatie te doen. Dit wordt bevestigd in de interviews met werkzoekenden. Een werkzoekende zegt hierover:

> In elk geval dat zodra mensen zich goed voelen en medisch en psychisch, ik vind dat wel goed. (…) Dan heb je meer een beetje een socialer leven. En je kan je leven een beetje op gang brengen zelf ook. Daarom vind ik dat goed.

De geïnterviewde werkzoekenden vinden het goed dat de tegenprestatie verplicht is voor gezonde mensen, maar voor henzelf is het anders. Zij waarderen het dat de activeringscoach rekening houdt met hun situatie, in aantal uren of soort tegenprestatie. Daardoor ervaren zij de tegenprestatie minder als verplicht.

Werkzoekende, man:

> Als iemand kan, verplicht is goed. Iedereen moet iets doen, als [je] gezondheid beter [is]. Ik wil werken, maar kan niet. Ik ben niet blij met 24 uur [per dag] thuis [zitten].

Werkzoekende, vrouw:

> Ik denk dan van, sommige mensen hebben [het] makkelijk, kunnen makkelijk wat doen. Ik moet zo van vechten om wat te doen (…). Ik moet op tijd zijn voor mijn kinderen, zulke dingen. Want als mijn man werkt, dan moet ik ook op tijd zijn. (…) Het is echt zo van, laat ik maar zeggen, chaos dan.

5.3.1 Mening Rotterdammers Omnibusenquête

In de Omnibusenquête worden elk jaar een aantal stellingen over de tegenprestatie voorgelegd aan de Rotterdammers. De uitkomsten uit deze enquête zijn vergelijkbaar met de uitkomsten uit dit onderzoek.

Zo is 61% van de Rotterdammers het eens met de stelling dat mensen met een uitkering iets terug moeten doen voor de stad. 60% van de Rotterdammers vindt dat mensen die langdurig werkloos zijn, verplicht zouden moeten worden om met behoud van de uitkering vrijwilligerswerk te doen. En bijna driekwart van de Rotterdammers vindt dat mensen met een uitkering die geen kans op een baan hebben, door de gemeente geholpen moeten worden om maatschappelijk actief te blijven.

Zoals gezegd worden deze stellingen jaarlijks gemeten. De uitkomsten op de stellingen zijn al jaren stabiel.

5.4 Meer over tegenprestaties

Voor elke vorm van tegenprestatie die de respondenten doen, is een aantal vragen gesteld:

1. Doet men de tegenprestatie nog steeds?
2. Waarom is men eventueel gestopt?
3. Is het in de buurt?
4. Bevalt het?
5. Wat vindt men het leukst en het minst leuk?

Aan de respondenten die vrijwilligerswerk doen of mantelzorger zijn is een aantal aanvullende vragen gesteld zoals wat voor vrijwilligerswerk er gedaan wordt of uit welke activiteiten de mantelzorg bestaat en voor wie er wordt gezorgd.
Op de volgende pagina’s worden de resultaten op bovenstaande vragen per tegenprestatie weergegeven. Aan respondenten die meer dan één tegenprestatie doen zijn de vragen voor slechts één tegenprestaties voorgelegd. Dat maakt dat het aantal respondenten dat de vragen over een bepaalde tegenprestatie heeft beantwoord over het algemeen lager is dan het aantal respondenten dat deze tegenprestatie doet.

Vrijwilligerswerk

44% van de werkzoekenden doet/deed vrijwilligerswerk (N=222)

77% van het vrijwilligerswerk is dichtbij huis

Aan 222 werkzoekenden zijn de vervolgvragen gesteld

63% doet nog steeds vrijwilligerswerk

37% is gestopt met vrijwilligerswerk, veelal vanwege corona

Men werkt gemiddeld **12 uur per week**

En werkt gemiddeld **3,5 jaar** als vrijwilliger

30% werkt 5 jaar of langer als vrijwilliger

0% 9% 91%

Bevalt niet, redelijk, (heel) goed

Meer ritme in je leven. Je wordt er vrolijk van en je bent onder de mensen. De gezelligheid. Het voelt goed.

Leuk om jongeren te helpen en te ondersteunen

Ik voel me nuttig. Ik vind het werk leuk. Ik haal boodschappen voor oudere mensen. Ik rijd naar dagbestedingen en ik heb daarbij een leuke klik met die mensen.

4 meest genoemde activiteiten

- 33% koken, catering ed
- 21% begeleiden, helpen bij activiteiten
- 20% gastvrouw / gastheer
- 18% schoonmaken

Veel genoemde plekken

- basisschool
- verzorgingstehuis
- buurthuis / huis van de wijk

+

Je wordt gewaardeerd en hebt contact met mensen

Ouderen gezelschap houden en lekker voor ze koken.

Ik vind het leuk om met mensen te praten. Zo verbeter ik ook mijn Nederlands.

–

De afstand

Ik kan geen zware werkzaamheden doen in verband met mijn gezondheid

Het is af en toe wat zwaar. Dan verstijft heel mijn lichaam.

Mantelzorg

18% van de werkzoekenden is/was mantelzorger (N=93)

74% geeft mantelzorg dicht bij huis

Aan 45 werkzoekenden zijn de vervolgvragen gesteld

93% is nog steeds mantelzorger

7% is gestopt met de zorg

6 van de 45 mantelzorgers geeft 24/7 mantelzorg
Exclusief deze mantelzorgers geeft men gemiddeld **34 uur per week** mantelzorg

2% 24% 73%

Bevalt niet, redelijk, (heel) goed

Het is zeker fijn dat de zorg voor mijn ouders gezien kan worden als tegenprestatie.

Ik heb geen keuze. Mijn ouders krijgen huishoudelijke hulp en dat is flink gekort. Het gaat om mensen van rond de 90 jaar. Ze moeten hulp krijgen en iemand moet het doen.

Ik verzorg mijn vader. Ik doe dat met alle plezier en liefde.

Het beviel mij redelijk, omdat ik het deed voor mijn buurvouw. Zij had niemand, maar het viel mij zwaar. Ik heb daar problemen aan overgehouden, ook mentaal.

Meest genoemde activiteiten

- 91% hulp in huishouden
- 80% klaarmaken van warme maaltijd
- 73% begeleiding en/of vervoer naar arts, kapper
- 71% hulp bij persoonlijke verzorging
- 67% hulp bij medische verzorging
- 64% gezelschap, troost, afleiding

Voor wie wordt het meest gezorgd?

- 51% (schoon)ouders
- 27% echtgenoot / echtgenote / partner
- 18% kind / schoondochter / schoonzoon

\+

Ik doe het uit liefde

De waardering en ik vind het fijn dat ze zich vertrouwd voelen bij mij

Ik vind alles leuk, ik doe het niet met tegenzin. Het is mijn moeder

\-

Ik vind de mentale druk het minst leuk aan mantelzorg.

Mijn moeder woont in Amsterdam. Dat is best ver

Ik doe elke dag dezelfde zorgtaken. Ik vind dit zwaar worden.

Werken aan schulden

10% van de werkzoekenden werkt(e) aan schulden (N=48)

Aan 18 werkzoekenden zijn de vervolgvragen gesteld

16 werkzoekenden werken nog steeds aan schulden

2 werkzoekenden werken niet meer aan schulden

0 1 17

Bevalt niet, redelijk, (heel) goed

Ik ben er trots op dat ik het heb bereikt en ben blij met de hulp die ik heb gekregen.

Ik leer met geld omgaan.

Ik heb minder stress over geld.

Ik heb geen nieuwe schulden meer gemaakt. Er komen geen deurwaarders meer voor de deur. Daardoor ben ik veel rustiger geworden en niet meer zo nerveus.

Taalcursus

9% van de werkzoekenden volgt/volgde een taalcursus(N=46)

Aan 31 werkzoekenden zijn de vervolgvragen gesteld

19 volgen nog steeds taalcursus

12 volgen geen taalcursus meer

25 werkzoekenden volg(d)en taalcursus dicht bij huis

1 5 25

Bevalt niet, redelijk, (heel) goed

Ik vind het erg moeilijk om Nederlands te leren. Ik heb nooit onderwijs gehad in mijn eigen land.

De mensen in de klas zitten niet op hetzelfde niveau.

Ik vind het leuk om de taal te leren.

Als ik alleen maar thuis zit, dan vergeet ik de taal. Maar tijdens de taalcursus kan ik gesprekken voeren met de andere cursisten.

+

Het leukst vind ik het voeren van de gesprekken in het Nederlands. Ik word zelfstandiger door de taal te leren spreken. Ik kan bijvoorbeeld zelf afspraken maken en ik heb niet meer iemand nodig die tolkt.

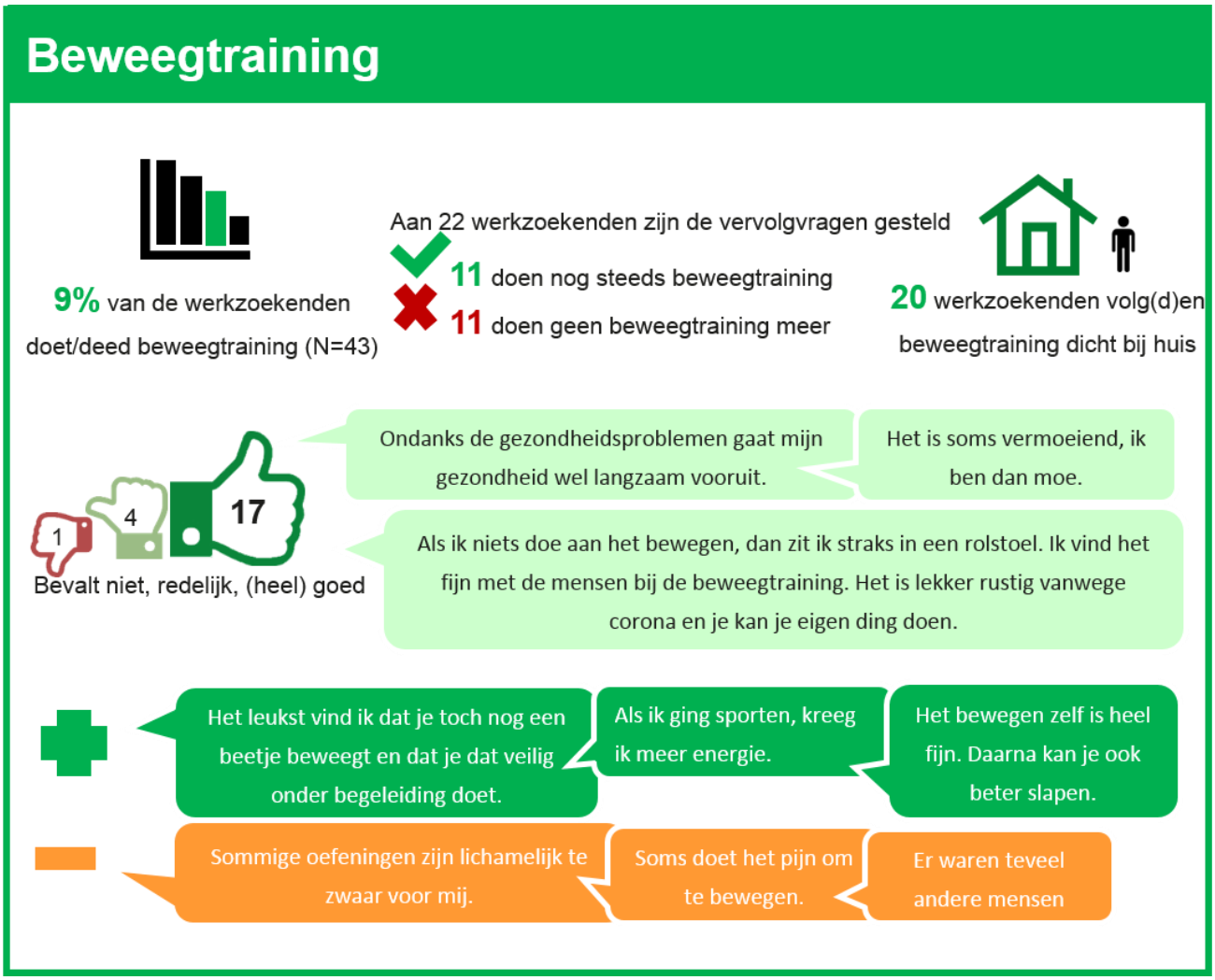
Ik kon steeds beter Nederlands praten. Ik heb ook veel geleerd over de geschiedenis van Nederland.

−

De locatie is ver voor mij.

Ik zou meer uren willen voor de taalcursus. Ik vind 4 uur per week te weinig.

Soms is de taal moeilijk en dan leggen ze het in het Nederlands uit, waardoor ik het niet snap.



5.5 Tevredenheid met tegenprestatie

Voor ongeveer driekwart van de respondenten die een tegenprestatie doen geldt dat men trots is op de tegenprestatie die men doet, dat de omgeving positief is over de tegenprestatie die gedaan wordt en dat men zich thuis voelt bij de organisatie of de mensen waar een tegenprestatie wordt gedaan (zie

Figuur 5.1).

Een groot deel van de respondenten geeft het doen van een tegenprestatie ook een goed gevoel. Zo heeft bijna twee derde van de respondenten die een tegenprestatie doen het gevoel iets goed te doen voor anderen en/of is blij dat men door het doen van de tegenprestatie de tijd goed besteedt.

Ongeveer de helft is door de tegenprestatie meer buitenshuis gaan doen. Dit geldt (logischerwijs) vaker voor degenen die vrijwilligerswerk doen (66%) dan voor degenen die aan schulden werken (11%).

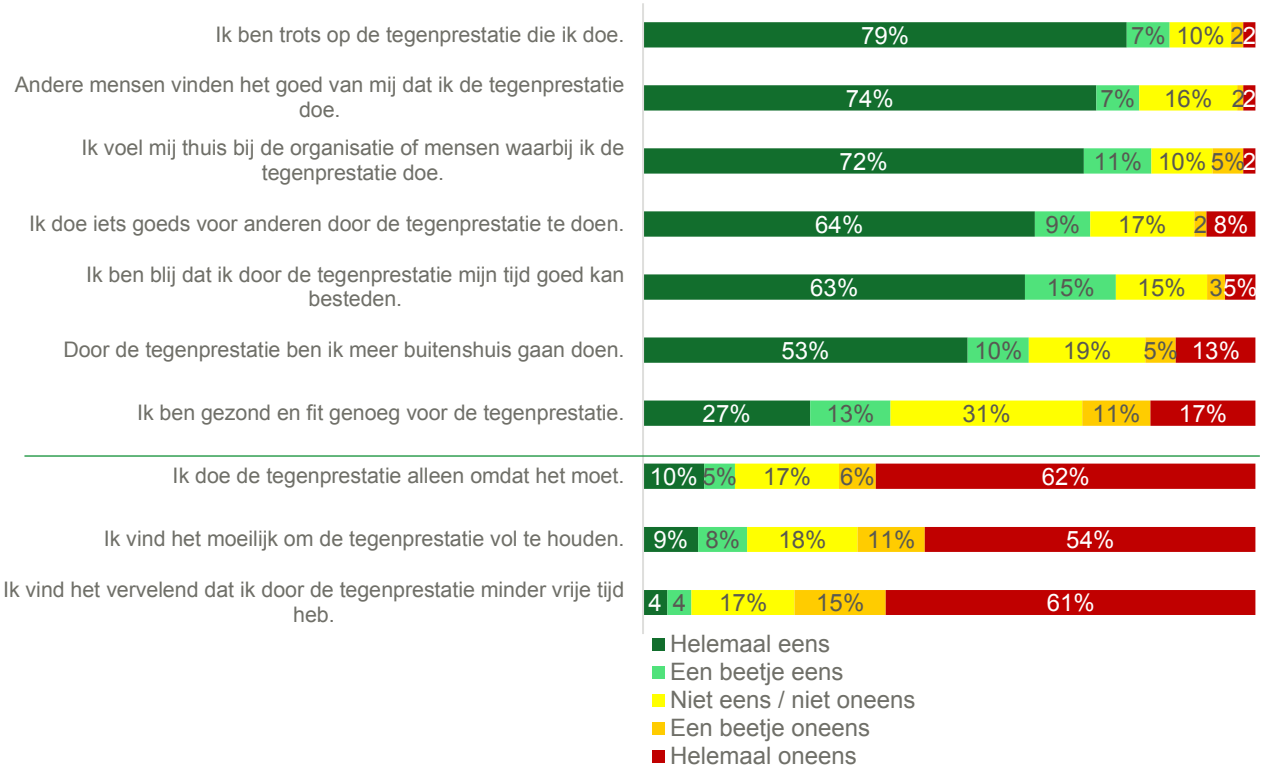
Op de stelling ‘Ik ben gezond en fit genoeg voor de tegenprestatie’ wordt duidelijk anders gereageerd dan op de andere stellingen. Een relatief klein deel van de respondenten is het eens met de stelling. De beantwoording van deze stelling hangt sterk samen met de ervaren gezondheid; Respondenten die de eigen gezondheid (zeer) goed vinden zijn het vaker eens met de stelling, visa versa.

De onderste drie stellingen in de figuur zijn negatief geformuleerd en laten daardoor een ander antwoordenpatroon zien. Ongeveer zes op de tien respondenten die een tegenprestatie doen, doen het niet omdat het moet en/of vinden het vervelend dat zij door de tegenprestatie minder vrije tijd hebben.

Het volhouden van de tegenprestatie is voor meer dan de helft geen probleem. Een op de zes respondenten vindt het wel (enigszins) moeilijk om het vol te houden.

Al met al bevalt het doen van een tegenprestatie de meeste respondenten wel, maar valt het sommigen wat zwaar in verband met gezondheidsproblemen.

Figuur 5.1. Stellingen met betrekking tot het doen van een tegenprestatie



5.6 Conclusies

Werkzoekenden vinden over het algemeen dat de meeste mensen met een uitkering van de gemeente Rotterdam een tegenprestatie moeten doen. Maar of de tegenprestatie verplicht moet worden gesteld is wel afhankelijk van de gezondheid. Vrijwilligerswerk en mantelzorg zijn de twee meest voorkomende tegenprestaties onder de respondenten. Aan vrijwilligerswerk wordt gemiddeld 12 uur per week besteed, veelal bij basisscholen, in verzorgingstehuizen en in buurthuizen / huizen van de wijk.

De meeste vrijwilligers bevalt het werk (heel) goed. Aan mantelzorg, waarbij voornamelijk voor familie wordt gezorgd, wordt gemiddeld 34 uur per week besteed. Over het algemeen wordt de zorg met plezier gegeven, maar worden er ook opmerkingen gemaakt over fysieke en mentale belasting.

In het algemeen kan gesteld worden dat werkzoekenden die een tegenprestatie doen hier positief over zijn. Het geeft hen een goed gevoel om nuttig bezig te zijn en onder de mensen te zijn. Ze zijn vaak ook trots op de tegenprestatie die ze doen.

Echter, een relatief klein deel van de werkzoekenden vindt zichzelf gezond en fit genoeg voor de tegenprestatie. Zoals aangegeven komt met name bij vrijwilligerswerk en mantelzorg naar voren dat het werk zwaar kan zijn.

6 Effecten en belemmeringen

6.1 Inleiding

Als we het hebben over de effecten van Prestatie010 kunnen we onderscheid maken in:

- Effecten op de werkzoekende zelf (gezondheid, zelfvertrouwen, sociale contacten, eigen inschatting van kans op vinden van werk etc.)
- Effecten op de samenleving, hier samengevat in het aantal uren vrijwilligerswerk en mantelzorg, waar de Rotterdamse samenleving van profiteert.

In dit hoofdstuk wordt met name stilgestaan bij de effecten van de tegenprestatie op de respondenten, maar ook bij de belemmeringen die respondenten ervaren om stappen te zetten.

6.2 Individuele effecten

6.2.1 Gezondheid

In paragraaf 3.4 zagen we al dat de gezondheid van het merendeel van de respondenten nog te wensen overlaat. Bijna de helft van hen zegt een slechte of zeer slechte gezondheid te hebben. Slechts een op de acht respondenten heeft een goede, of in enkele gevallen een zeer goede gezondheid. Ook zagen we dat respondenten uit de Prestatie010-aanpak over het algemeen een betere gezondheid hebben dan de respondenten uit de Meedoen010-aanpak.

De meerderheid van de mensen die een tegenprestatie doen is zich hierdoor een beetje beter (23%) of zelfs veel beter (42%) gaan voelen. Ook heeft het doen van een tegenprestatie voor de meerderheid een positief effect op het zelfbeeld: 21% is een beetje positiever over zichzelf gaan denken en 41% veel positiever. Wat betreft deze aspecten doen zich geen verschillen voor tussen Prestatie010- en Meedoen010-respondenten.

Aan de respondenten die mantelzorg geven is gevraagd in hoeverre men zich belast voelt door dit werk. Voor vier op de tien mantelzorgers geldt dat zij zich niet of nauwelijks belast voelen (zie ook Figuur 6.1). 16% voelt zich daarentegen enigszins belast en 44% voelt zich tamelijk zwaar belast tot zeer zwaar belast of overbelast.

Al met al lijkt het doen van een tegenprestatie positieve effecten te hebben op de mentale gezondheid. Bij mantelzorgers kan de zorg echter ook teveel worden en tot zware belasting of overbelasting leiden. Zo kwam in paragraaf 3.4.1 al aan de orde dat werkzoekenden zich vaak in complexe persoonlijke situaties bevinden op het gebied van gezondheid, financiën, kinderen en opvoeding, waarbij overbelasting een risico is, zeker als zij vrijwilligerswerk gaan doen.

Figuur 6.1. Mate van overbelasting mantelzorgers (N=45)

Werkzoekende, vrouw:

> Het [vrijwilligerswerk] was moeilijk te combineren, zeg ik heel eerlijk. En toen met haar overlijden [van haar moeder] en daarna was dat nog pittiger geworden. Maar ja goed, ik ben een vrouw van doorzetten, we proberen het gewoon.

Werkzoekende, vrouw:

> Ik heb [het] ook zelf druk thuis, dus daarom. Ik heb ook nog vier kinderen thuis, echt boodschappen en zo, alles. Is ook moeilijk.

6.2.2 Contacten

Het doen van een tegenprestatie heeft duidelijk effect op de sociale contacten (zie Figuur 6.2). Een ruime meerderheid heeft meer contact met andere mensen en ongeveer de helft heeft meer contacten gekregen met mensen met een andere cultuur. Het aantal contacten in de buurt is bij een kleiner aandeel van de respondenten toegenomen.

Of men door de tegenprestatie meer sociale contacten heeft gekregen is sterk afhankelijk van de soort tegenprestatie die men doet. Zo zijn mantelzorgers en mensen die aan schulden werken het vaker oneens met de stellingen. Respondenten die vrijwilligerswerk doen zijn het daarentegen vaker eens met de stellingen.

6.2.3 Wat heeft men geleerd?

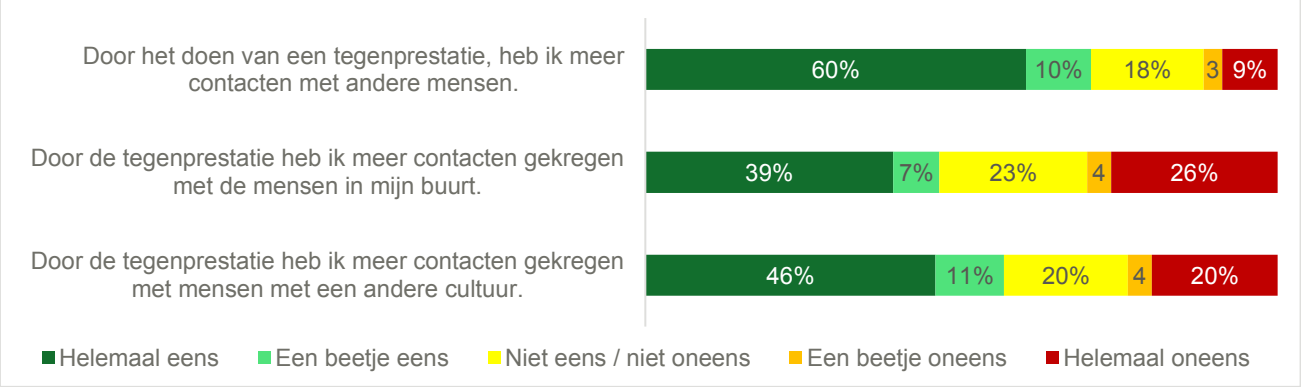
Twee derde van de respondenten die een tegenprestatie doen, zegt hier iets van geleerd te hebben. Van de taalcursus en het werken aan schulden lijkt men vaker wat geleerd te hebben dan van andere tegenprestaties.

‘Lijkt’ omdat er vanwege de kleine aantallen geen significant verschil kan worden aangetoond. Aangezien beide tegenprestaties gericht zijn op ‘iets leren’, zou dit echter wel een logische uitkomst zijn.

Als specifiek wordt gevraagd wat men geleerd heeft van het vrijwilligerswerk, zegt bijna twee derde ‘het contact maken met andere mensen’ en 43% ‘met andere mensen samenwerken’. Van de overige tegenprestaties kunnen door de kleine aantallen geen betrouwbare uitspraken gedaan worden.

In de interviews met werkzoekenden vertelden sommige werkzoekenden dat zij kennis opdeden over opvoeding en het omgaan met kinderen, of het omgaan met ouderen met dementie. Een werkzoekende heeft leren lezen en schrijven door de taalcursus, anderen hebben hun taalvaardigheden verbeterd. De beweegcursus zorgt volgens een werkzoekende voor meer kennis over voeding, gezondheid, bewegen en omgaan met stress.

Figuur 6.2. Effect van de tegenprestatie op de sociale contacten



6.2.4 Kans op werk

Het merendeel van de respondenten (62%) heeft wel eens een betaalde baan gehad. Voor een relatief klein deel van hen is dat kortgeleden; 12% heeft in de afgelopen vijf jaar nog betaald werk gehad. Voor ruim de helft (54%) is dit 10 jaar of langer geleden geweest.

35% van de respondenten zou wel (weer) een betaalde baan willen, 22% misschien, 18% waarschijnlijk niet en 26% zeker niet.

Volgens 64% is de kans klein dat men binnen drie jaar een betaalde baan heeft. Volgens 11% is de kans groot.

De interviews met de werkzoekenden bevestigen dit beeld. Uit de interviews blijkt dat werkzoekenden hun kansen laag inschatten voor het krijgen van betaald werk, door hun leeftijd, hun fysieke problemen en gebrek aan diploma's of lage opleidingsniveau.

Werkzoekende, man, heeft knieprotheses en verwacht dat werkgevers hem niet zullen aannemen:

> En als bij sollicitatiegesprek gevraagd wordt naar van heb je in het verleden fysieke probleem of noem maar op, dan word je niet gelijk aangenomen. Dan wordt er gezegd van: u hoort nog van ons.

Werkzoekende, vrouw, heeft knieproblemen en is bang dat ze het niet kan volhouden:

> Interviewer: Als uw lichamelijke problemen over zijn, dan zou u wel weer een betaalde baan willen doen?

> Respondent: Ja, omdat is heel lastig en pijn, als je begint te werken. En daarna over één maanden of twee maanden en wordt ziekmelden. Is niet goed voor die chef, ook niet, hè? (…) Nee, je wordt ziekmelden. En daarna, je wordt …,, ik blijf in de ziek. Snap je? …. Ik wil niet zo werken? (…) Het moet goed zijn. Ik moet heel goed zijn.

Recent wetenschappelijk onderzoek onder Rotterdamse bijstandsgerechtigden bevestigt dat gezondheidsklachten het vinden van betaald werk belemmeren. Uit het BOLD Cities onderzoek blijkt ook dat het hebben van een chronische aandoening een negatieve invloed heeft op het starten met betaald werk. Bovendien neemt de kans op werk aanzienlijk af bij cliënten met meerdere chronische aandoeningen.[11]

De respondenten in de enquête reageren verschillend op de vraag of de tegenprestatie hun kans op het vinden van betaald werk beïnvloedt. Een deel van de respondenten ziet de tegenprestatie niet zozeer als een stap richting betaald werk. Bij sommigen lijkt het antwoord op deze vraag ook bepaald te worden door andere zaken dan de tegenprestatie, bijvoorbeeld door hun gezondheid.

23% van de respondenten die een tegenprestatie doen, denkt dat het doen van een tegenprestatie de kans op een betaalde baan (veel) groter maakt. Ze geven veelal aan dat ze door de tegenprestatie werkervaring opdoen en/of de taal beter leren spreken waardoor ze makkelijker een betaalde baan zouden kunnen krijgen: *"Dit kan ik op mijn cv zetten als werkervaring."* En: *"Als je goed Nederlands kunt, dan kun je verder komen. Na deze cursus wil ik verder leren."*

[11] Merel Schuring et al. (2019). Re-integratie in BOLD Cities. Eindrapportage. Centre for BOLD Cities.

37% van de respondenten denkt dat de kans op een betaalde baan gelijk blijft. Zij zeggen vaak dat de tegenprestatie de situatie niet verandert: *“Er is niets veranderd aan mijn persoonlijke situatie door de beweegtraining.”* Of: *“Het vrijwilligerswerk heeft niets te maken met de eventuele baan die ik zou doen.”* Daarnaast wordt vaak opgemerkt dat de gezondheid te slecht is voor een betaalde baan en/of dat men te oud is.

17% van de respondenten denkt dat door het doen van een tegenprestatie de kans op een betaalde baan (veel) kleiner wordt. Zij geven voornamelijk hun slechte gezondheid als reden: *“Ik zorg voor mijn moeder. Meer dan dat kan mijn lichaam niet aan.”*

23% weet niet of de kans op een betaalde baan groter wordt door het doen van een tegenprestatie.

6.3 Belemmeringen

Uit de interviews met de werkzoekenden komt naar voren dat de complexe persoonlijke situatie het vaak lastig maakt om stappen te zetten in de arbeidsontwikkeling; naar vrijwilligerswerk en naar betaald werk.

6.3.1 Belemmeringen voor vrijwilligerswerk

Gezondheidsproblemen wordt als grootste belemmering gezien om stappen vooruit te zetten, blijkt uit de interviews. Een voorbeeld is een vrouwelijke werkzoekende, die meerdere opleidingen, tijdelijke banen, perioden van uitkering en een mislukt bedrijf achter de rug heeft, loopt, ondanks haar ambities, telkens tegen fysieke problemen aan:

> En toen ben ik eigenlijk weer helaas in de molen beland van ziek zijn. Het een na het ander. Een kindje krijgen Bekkeninstabiliteit. Nu die heup. Dus ik zit helaas, denk ik, al … … zo’n beetje tien jaar thuis. (…) Want ik had een hoop ambitie en ik wilde echt wel een hoop doen, maar het lijf houdt het enorm tegen.

Ook psychische of psychiatrische problematiek, bijvoorbeeld naar aanleiding van een overlijden of traumatische gebeurtenis, beperken (tijdelijk) de mogelijkheden voor vrijwilligerswerk volgens de werkzoekenden.

Overbelasting ligt op de loer bij de geïnterviewde werkzoekenden. Vanwege fysieke beperkingen kunnen ze minder aan. Een deel van hun tijd gaat naar zorg voor een partner of kind met een chronische ziekte, of problematiek waarvoor het kind naar het speciaal onderwijs gaat. De opvoeding van de kinderen en het huishouden vormen voor deze werkzoekenden al een dagtaak, zeker bij grote gezinnen.

Deze hoeveelheid taken en verplichtingen thuis beperkt hun mogelijkheden voor vrijwilligerswerk, om het vol te houden en om zich verder te ontwikkelen richting betaald werk. Werkzoekenden vinden dat het vrijwilligerswerk (en op den duurbetaald werk) wel te combineren moet zijn met hun andere taken en verplichtingen thuis. Dit punt van het ‘combineren’ kwam herhaaldelijk terug in de interviews. Met name bij vrouwen speelt dit.

De geïnterviewde werkzoekenden signaleren praktische belemmeringen zoals gebrek aan betaalbare kinderopvang en mantelzorg die het doen van vrijwilligerswerk en betaald werk lastig maken. Vooral bij grote gezinnen is kinderopvang een aanzienlijke kostenpost.

Werkzoekende, moeder van vijf kinderen en met een partner die onregelmatig werkt:

> En dan zit ik zo van als ik wat kan doen, dan is het echt combineren met mij en mijn partner. En dat we goed kunnen combineren met school, en als hij [partner] werkt, dan moet ik thuis zijn. Want ik zit met mijn kleine van twee jaar nog thuis.

Mantelzorg lijkt vanwege de tijdsinvestering en emotionele betrokkenheid een belemmering voor vrijwilligerswerk en verdere arbeidsontwikkeling van werkzoekenden. Werkzoekenden vinden het soms lastig om de zorg voor partner of kind over te dragen aan anderen, zo blijkt uit de interviews.

Werkzoekende, man, is mantelzorger:

> Interviewer: Maar stel dat er iets van hulp thuis mogelijk is, voor uw vrouw, zodat u weer zou kunnen werken?

> Respondent: Daarover hebben we het ook gehad [met de activeringscoach], thuiszorg of zoiets. (…) Ik bedoel, zij beheerst de taal niet….(..) Of het moet een vrouwelijke … … thuiszorgster zijn en misschien dezelfde taal, maar dat zijn allemaal moeilijke dingen, hè.

De werkzoekenden hebben weinig zicht op oplossingen voor deze belemmeringen. Een werkzoekende geeft aan dat ‘gratis kinderopvang’ een goed idee zou zijn.

Sommige werkzoekenden hebben beperkte taalvaardigheden. Dit lijkt hen niet te belemmeren in het doen van vrijwilligerswerk. Wel zien sommigen dit als mogelijke belemmering voor betaald werk. Verder signaleren activeringscoaches dat beperkte vervoersmogelijkheden soms een belemmering zijn voor het doen van vrijwilligerswerk dan wel betaald werk.

6.3.2 Belemmeringen voor betaald werk

Voor de stap naar betaald werk gelden voor de geïnterviewde werkzoekenden grotendeels dezelfde belemmeringen als voor vrijwilligerswerk.

Werkzoekenden vinden betaald werk daarnaast niet altijd aantrekkelijk, vanwege onzekerheid over het inkomen, onaantrekkelijke arbeidsvoorwaarden en werktijden die moeilijk te combineren zijn met hun privé situatie. Een werkzoekende benoemt dat de zekerheid van een inkomen uit een uitkering, gecombineerd met toeslagen en kinderbijslag, niet opweegt tegen de onzekerheid van een flexibele betaalde baan, voor iemand met een laag opleidingsniveau.

Werkzoekende, man:

> Als ik nu aan werk zou komen, ik weet niet wat ik zou moeten krijgen [aan inkomen]. Maar ik krijg nu met zorgtoeslag, huurtoeslag en noem maar op, dan kom ik wel rond.(…). Om de drie maanden hebben wij kinderbijslag. (…) Ik bedoel, ik heb geen goede school afgemaakt dat ik aan werk kom en hupsakee, ik heb €2200 of €2100 salaris, zodat ik kan zeggen, oké, ik kan nu dat geld ook opzeggen. Het is een mooie uitkering of salaris zonder diploma.

Deze werkzoekende stelt dan ook voor om het minimumloon te verhogen.

Daarnaast maken onregelmatige werktijden of het vroeg moeten beginnen betaald werk lastig voor werkzoekenden, vooral als zij kinderen hebben.

Een vrouwelijke werkzoekende heeft bij 14010 (gemeentelijk belteam) gewerkt. De activeringscoach bood haar een training aan:

> Maar ik zei tegen hem, hoe ga ik dat doen? Want ik heb een keertje geprobeerd, maar dan moet je echt in de ochtend vroeg weg, want voor die eerste dag als ze jou gaan leren hoe het moet. (…) Je moet acht uur of negen uur daar zijn (…). En toentertijd was ik alleen, dus ik moest de kinderen naar [de] opvang, en daarna naar het gesprek en zo.

6.4 Maatschappelijke effecten

De Prestatie010-aanpak heeft naast effect op de werkzoekenden ook effect op de rest van de Rotterdamse samenleving. Zo worden er heel wat uren vrijwilligerswerk verricht door werkzoekenden, waar veel andere Rotterdammers profijt van hebben. Hetzelfde geldt voor de mantelzorg die wordt gegeven door werkzoekenden als tegenprestatie.

In een vorig onderzoek van OBI naar de effecten van de tegenprestatie in Rotterdam werd hier uitgebreid bij stilgestaan, onder andere met een inschatting van kosten en baten voor de samenleving.[12]
Deze onderzoeksrapportage heeft een andere focus. Niettemin is het interessant om een inschatting te maken van het aantal uren dat op jaarbasis door werkzoekenden wordt besteed aan vrijwilligerswerk en aan mantelzorg.

[12] Bus, A., Vries, C. d., & Zeele, S. (2017). *Effecten van de tegenprestatie in Rotterdam.* Rotterdam: Gemeente Rotterdam afdeling Onderzoek en Business Intelligence.

Tabel 6.1 geeft een ruwe schatting van die cijfers. Hierbij moet niet worden vergeten dat de meting plaatsvond ten tijde van de coronacrisis van 2020. Veel activiteiten konden geen doorgang vinden of werden afgeschaald. De cijfers in deze tabel zijn daardoor wel wat onzeker en waarschijnlijk een onderschatting van de situatie zonder coronapandemie.

Desondanks komt deze schatting uit op bijna tweeënhalf miljoen uren vrijwilligerswerk en bijna drie miljoen uren mantelzorg op jaarbasis. Er zijn weliswaar meer vrijwilligers dan mantelzorgers onder de werkzoekenden, maar de mantelzorgers besteden hieraan meer uren per persoon, vandaar dat hier in totaal meer uren aan worden besteed.

Tabel 6.1. Schatting van het aantal uren vrijwilligerswerk en mantelzorg door werkzoekenden

	Vrijwilligerswerk	Mantelzorg
Uren per persoon per week	11,9	32,9
Aantal personen	4653	2010
Totaal aantal uren per week	55.532	66.107
Weken per jaar effectief[13]	42,7	45
Uren per jaar	2.371.220	2.974.800

6.5 Conclusies

Het doen van een tegenprestatie doet veel respondenten goed: men voelt zich vaak beter, het heeft vaak een positief effect op het zelfbeeld, men heeft over het algemeen meer sociale contacten, doet mogelijk ervaring op en leert soms de taal beter spreken. Maar de (slechte) gezondheid is een terugkerend onderwerp in de opmerkingen van de respondenten. De eigen gezondheid of de gezondheid van de partner waar men voor zorgt stelt hen vaak niet in staat om veel of lang te werken. Het aandeel dat wel een betaalde baan zou willen is dan ook relatief klein. Naast fysieke gezondheidsproblemen worden de mogelijkheden van werkzoekenden soms ook beperkt door een complexe persoonlijke situatie.

Deze factoren belemmeren hen om het vol te houden en om zich verder te ontwikkelen richting betaald werk. Vooral de combinatie met de zorg voor kinderen en mantelzorg maakt het doen van vrijwilligerswerk en betaald werk ingewikkeld voor werkzoekenden. Verder is betaald werk niet voor alle werkzoekenden een aantrekkelijke optie. Andere belemmeringen liggen op het gebied van taalvaardigheid en vervoer.

Als effecten voor de Rotterdamse samenleving zijn de uren berekend die werkzoekenden besteden aan vrijwilligerswerk en mantelzorg als tegenprestatie. Deze komen volgens een grove inschatting uit op bijna tweeënhalf miljoen uren vrijwilligerswerk en bijna drie miljoen uren mantelzorg op jaarbasis.

[13] De waarden die zijn gebruikt voor “Weken per jaar effectief“ zijn overgenomen uit het eerder verschenen OBI-onderzoeksrapport.

Bijlagen

Bijlage A : Vragenlijst interviews activeringscoaches

Voor de respondent: hou bij het beantwoorden van deze vragen de situatie voor Corona in gedachten.

Achtergrond respondent

1. Kun je iets over jezelf vertellen? Leeftijd oa.
2. Kun je iets over je functie vertellen? Hoe lang ben je al in dienst bij MO (*voor 2019 ook al in dienst?*) en hoe lang al in deze functie? Wat is je caseload (en hoeveel uur werk je / heb je ook nog andere taken / is er een caseloadnorm?)?

Organisatie dienstverlening

3. Kun je iets vertellen over de werkwijze van Prestatie010? Stel ik ben een werkzoekende en kom bij jou in de caseload, wat gaan we dan doen?
4. Hoe vaak heb je een gesprek met een werkzoekende, hoe bepaal je dat en hoeveel tijd zit er tussen de afspraken? Wat is daarin anders dan voorheen?
5. Is er iets veranderd in je werkwijze ten opzichte van de oude aanpak? Zo ja, wat merk je daarvan?
6. Jullie werken nu met een checklist met onderwerpen/leefgebieden om te bespreken tijdens de gesprekken; hoe bevalt het werken daarmee?
7. Jullie gebruiken de methodiek ‘sturen op zelfsturing’ (ter info voor mezelf: wat kan iemand zelf aan en waarbij hebben ze hulp nodig) – wat houdt dat in en hoe geef je daar vorm aan? Is er daarmee ook iets veranderd in de manier van benaderen van of communiceren met werkzoekenden?
8. Er wordt gewerkt met een stappenplan. Hoe bevalt het werken daarmee? Is het een handige tool?
9. Welke periode (tussen welke stappen) is het meest intensief? Is er iets te zeggen over het aantal gesprekken per stap?
10. Voorheen werden er groepsbijeenkomsten georganiseerd met de welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties. Is dat nu nog zo?
11. Zo nee, hoe komen mensen bij vrijwilligerswerk terecht?
12. Maken jullie gebruik van tolken?
13. Samenvattend: Wat is er dus echt nieuw of wat doe je anders dan voorheen? En hoe ervaar je dat?
14. Wat zijn de meest opmerkelijke veranderingen nu, in Corona tijd?

Focus op persoonlijke en arbeidsontwikkeling

15. Welke stappen uit het stappenplan zie je werkzoekenden het meest maken?
16. Het niet goed beheersen van de taal is een belemmering om aan het werk te komen. Hoe gaan jullie daarmee om?
17. Hoe gaan jullie om met andere belemmeringen (geen kinderopvang, geen diploma, geen vervoer) en wat is daarin anders dan voorheen?

18. (voor mezelf: wordt er doorverwezen? Helpen ze de werkzoekenden met formulieren invullen? In hoeverre verwachten ze zelfredzaamheid van burgers hierin? En lukt het beter om achter belemmeringen te komen? Is er een opleidingsbudget? Ontheffing of aangepast vervoer bij lichamelijke beperking?)
19. Samenvattend: Wat is er dus echt nieuw of wat doe je anders dan voorheen? En hoe ervaar je dat?
20. Wat zijn de meest opmerkelijke veranderingen nu, in Corona tijd?

Samenwerking

21. In het plan van aanpak van 'Iedere stap telt' staat dat er intensiever samengewerkt wordt met de WMO, schuldenaanpak en taaltrajecten. Is er iets veranderd in deze interne samenwerking en zo ja, wat?
22. Zelfde vraag voor externe partijen op het gebied van taal, sport, welzijn, schulden.
23. Is de samenwerking met W&I veranderd en zo ja hoe?
24. Hoe en in welke gevallen maak je gebruik van de re-integratievoorzieningen en hoe bevalt de mogelijkheid om deze direct in te kunnen zetten? (voor mezelf: Cursussen, trainingen e.d. van W&I zonder ook echt daarnaar door te zetten – doen ze dat wel?)
25. Samenvattend + mening

Ondersteuning

26. Wat doe je als het even niet weet of even wil sparren? Is er intervisie?

Mening werkwijze

27. Wat denk je dat werkzoekenden merken van de nieuwe aanpak? En hoe vinden ze dat denk je?

Bijlage B : Vragenlijst interviews werkzoekenden

Introductie:

- Fijn dat u/ je mee wilt doen aan dit onderzoek.

Mijn naam ….

- Korte uitleg onderzoek. Doel is: ervaringen van mensen in de bijstand verzamelen net het doen van een tegenprestatie en met de hulp van de gemeente bij het doen van een tegenprestatie en het vinden van betaald werk.
- Het gesprek is vertrouwelijk. We spreken heel veel verschillende mensen. Daar maken we een verslag van. Daarin staan geen namen van mensen die we gesproken hebben.
- We willen het gesprek opnemen. Dat is om het gesprek te kunnen uitwerken. Anders moet ik de hele tijd tijdens het gesprek gaan schrijven. Dat is niet zo prettig.
- Ivm de privacy hebben we ook een toestemmingsverklaring van u nodig. Toestemmingsverklaring laten tekenen.

Feitelijke situatie qua tegenprestatie:

1. Wat is uw situatie momenteel? Doet u momenteel iets als tegenprestatie (vrijwilligerswerk, mantelzorg, beweegcursus, taalcursus, …)?
   Doorvragen naar:
   - soort vrijwilligerswerk/cursus
   - bij welke organisatie, etc.…
   - Hoe heeft u het vrijwilligerswerk/cursus gevonden?
   - Sinds wanneer doet u deze activiteit?
2. Hoeveel uur per week doet u vrijwilligerswerk, cursus etc?
3. Is er door de coronacrisis iets veranderd in uw tegenprestatie activiteit? Zo ja, wat?

Beleving van tegenprestatie/Ervaren effecten:

Onderstaande vragen eerst uitvragen voor de tegenprestatie activiteit, die ze het meeste doen.

4. Hoe is het voor u om vrijwilligerswerk te doen, een beweegcursus te volgen, etc? Hoe bevalt het?
5. Wat levert het doen van vrijwilligerswerk, een beweegcursus, etc u op? Wat zijn de positieve en negatieve dingen van het vrijwilligerswerk, de beweegcursus, etc? (voordelen/nadelen)

Eerst open vragen!

Daarna doorvragen naar (**niet te lang blijven hangen**!):

- Gezondheid
- Welbevinden (heeft de tegenprestatie effect op u zich voelt?)
- Sociale contacten
- Zinvolle dagbesteding (heeft de tegenprestatie effect op hoe u de dag doorbrengt?)
- Vaardigheden (heeft u iets geleerd door de tegenprestatie activiteiten?)

6. Denkt u dat u door het vrijwilligerswerk, de beweegcursus etc meer kans heeft om betaald werk te vinden? Waarom wel/niet?
7. Bij stopzetten vrijwilligerswerk/cursus vanwege corona:
8. Wat betekende het voor u dat het vrijwilligerswerk, de beweegcursus, etc stopte?
9. En hoe is het voor de andere activiteit? Wat leverde die u op?

Gemeentelijke dienstverlening

Als het goed is, krijgt u hulp van de gemeente bij het vinden van vrijwilligerswerk of een cursus, bij het vinden van betaald werk. De contactpersoon van de gemeente heet een activeringscoach. Hij/zij houdt regelmatig contact met u, is de bedoeling. (daarnaast: klantmanager Inkomen).

We willen graag met u praten over hoe de dienstverlening van de activeringscoach nu is en hoe het een jaar geleden was.

Dienstverlening*:*

10. Klopt het dat u een vast contactpersoon (activeringscoach) heeft bij de gemeente?
11. Op welke manier heeft u momenteel contact met de activeringscoach (telefoon, Whatsapp, Zoom, mail, etc)?
12. Hoe vaak heeft u contact met de activeringscoach (contactpersoon)?
13. Hoe ervaart u het contact met de activeringscoach? Doorvragen naar hoe de gesprekken verlopen, bejegening/toon (de manier waarop hij/zij met u praat), …
14. Is dit nu anders dan een jaar geleden (vast contactpersoon, manier van contact, hoe vaak contact)?

Ev invloed corona.

Hulp bij persoonlijke ontwikkeling/arbeidsontwikkeling:

15. Wat doet de activeringscoach precies voor u, of met u? (bij het zoeken van vrijwilligerswerk/cursus, bij het doen van vrijwilligerswerk/volgen cursus, voorbereiden op betaald werk)
16. Heeft de activeringscoach u het afgelopen jaar een training of cursus aangeboden? Of hulp bij het solliciteren?
17. Zo ja, wat voor training was dat?
18. Heeft u daar iets aan gehad?
19. Houdt de activeringscoach rekening met uw omstandigheden? Zo nee, hoe zou dat anders kunnen?

20. Maakt de activeringscoach het makkelijker voor u om betaald werk te vinden? Zo nee, waar kan de activeringscoach u bij helpen?
21. Bent u tevreden met hoe het nu is (de tegenprestatie die u nu doet)? Of zou u het anders willen?
22. Hoe kan de gemeente u daarbij helpen?
23. Is deze begeleiding van de activeringscoach anders dan een jaar geleden?

Ev. invloed corona.

Mening tegenprestatie

24. Wat vindt u ervan dat de tegenprestatie verplicht is?
25. Ervaart u het als verplichting?

Afsluiting:

26. Heeft u nog een advies of tip voor de gemeente:
    - Om de dienstverlening (rond bijstand/tegenprestatie) te verbeteren;
    - Om mensen uit de uitkering te helpen (naar betaald werk)?

Hartelijk dank voor uw tijd.

Bijlage C : Vragenlijst telefonische enquête werkzoekenden

Blok A Introductie, selectie juiste respondent, welk soort tegenprestatie

Inleidende tekst. Bij telefonisch: Vraag om medewerking. Vraag naar juiste persoon

☐ 1 Ja, ik wil meewerken aan het onderzoek → Ga naar vraag 3
☐ 2 Nee, ik wil niet meewerken aan het onderzoek → Ga naar vraag 2

1. Wat is de reden dat u niet mee wilt werken aan het onderzoek?
   ☐ 9 Te druk / geen tijd
   ☐ 10 Geen zin
   ☐ 11 Principieel
   ☐ 12 Weigering telefonisch
   ☐ 13 Respondent wordt al zo vaak benaderd voor enquêtes
   ☐ 14 Gezondheidsproblemen
   ☐ 15 Respondent vindt zichzelf te oud
   ☐ 16 Overige persoonlijke omstandigheden
   ☐ 17 Taalproblemen
   ☐ 18 Respondent ziet nut onderzoek niet in
   ☐ 19 Onderwerp interesseert respondent niet
   ☐ 22 Respondent wil geen reden geven
   ☐ 97 Overig

Jammer dat u niet aan het onderzoek wilt deelnemen. Ik wil u mede namens de gemeente Rotterdam toch bedanken dat u mij te woord heeft gestaan en nog een prettige dag toegewenst. → *Ga naar einde*

2. Klopt het dat u **op dit moment** een uitkering ontvangt van de gemeente (Rotterdam)?
   ☐ 1 Ja, deze informatie klopt (nu WEL een uitkering) → Ga naar vraag 4
   ☐ 2 Nee, deze informatie klopt niet (nu GEEN uitkering) → de volgende tekst:

Als de informatie die wij van de gemeente Rotterdam hebben gekregen niet klopt, dan kunt u helaas niet deelname aan het onderzoek. Ik heb dan ook geen vragen meer voor u. Ik wil u mede namens de gemeente Rotterdam hartelijk bedanken dat u mij te woord heeft willen staan en nog een prettige … toewensen. → *Ga naar einde*

3. Sinds wanneer ontvangt u een uitkering van de gemeente Rotterdam? (open vraag)
Enq. Kruis het juiste antwoord aan zonder voor te lezen

☐ 1 Vóór 1 januari **2019**
☐ 2 Vanaf of na 1 januari **2019**
☐ 3 Weet niet / wil niet zeggen (nb doorvragen, gaat om onderscheid wel/niet ca 2 jaar)

Enq. Het begrip Tegenprestatie wordt door sommigen niet herkend, dus het is belangrijk om dit uit te leggen!

In het vervolg van deze vragenlijst vraag ik u dingen over de Tegenprestatie. Hiermee bedoel ik een activiteit die u doet omdat u een uitkering krijgt van de gemeente Rotterdam. Dit kan van alles zijn, bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, mantelzorg, het meedoen aan een taalcursus of beweegtraining, het werken aan schulden of iets anders. Deze tegenprestatie hoeft niet het hele jaar geduurd te hebben. Een kortere periode kan ook. Als u zoiets doet, heeft u daarover afspraken gemaakt met de gemeente. Het kan gaan om activiteiten die u nu doet of die u deed voordat het coronavirus uitbrak.

4. Ik noem nu een aantal soorten tegenprestatie. Kunt u aangeven of u dit **nu** of in de **afgelopen 12 maanden** heeft gedaan?

Doet of deed u als tegenprestatie …? *Volgt of volgde u als tegenprestatie een …?*		**Ja** **1**	**Nee** **2**
a.	Vrijwilligerswerk *Niet per se uitspreken: Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald wordt uitgevoerd in georganiseerd verband (bijvoorbeeld sportvereniging, kerk, school).*	☐	☐
b.	Mantelzorg *Niet per se uitspreken: Mantelzorg is de zorg die u geeft aan een bekende uit uw omgeving, zoals uw partner, ouders, kind, buren of vrienden, als deze persoon voor langere tijd ziek, hulpbehoevend of gehandicapt is. Deze zorg kan bestaan uit het huishouden doen, wassen en aankleden, gezelschap houden, vervoer, geldzaken regelen, enzovoorts. Mantelzorg wordt niet betaald. Een vrijwilliger vanuit een vrijwilligerscentrale is geen mantelzorger.*	☐	☐
c.	Taalcursus	☐	☐
d.	Beweegtraining	☐	☐
e.	Werken aan schulden	☐	☐

5. Doet of deed u nog iets anders **als tegenprestatie**?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 7
☐ 2 Nee → Ga naar 8

6. Wat doet of deed u nog meer als tegenprestatie? *Open vraag*

Blok B Mening over beleid van de tegenprestatie

7. Bent u het er -helemaal mee eens, een beetje mee eens, een beetje mee oneens of helemaal mee oneens- dat de meeste mensen met een uitkering van de gemeente Rotterdam een tegenprestatie moeten doen? *(Enq. Indien nodig nogmaals toelichten: "… dat mensen bepaalde activiteiten moeten doen omdat ze een uitkering krijgen")*
   - ☐ 1 Helemaal mee eens
   - ☐ 2 Een beetje mee eens
   - ☐ 3 Niet mee eens en niet mee oneens
   - ☐ 4 Een beetje mee oneens
   - ☐ 5 Helemaal mee oneens

8. Waarom bent u het er … (antwoord vorige vraag)? *Geef een duidelijke omschrijving.*

Blok C Dienstverlening van de Gemeente

De volgende vragen gaan over uw contact met de gemeente **over de tegenprestatie.**

Toelichting voor enq: De contactpersoon wordt ook wel *klantmanager* of (vooral) **activeringscoach** genoemd. Misschien kent de respondent die term, maar voor de zekerheid spreken we over de **contactpersoon**. Soms is er ook contact over de uitkering zelf. Dat doet een *inkomensconsulent*. Die laatste bedoelen we hier niet!

Ook als iemand geen TP doet, zou er minstens jaarlijks contact moeten zijn om te bezien of er inmiddels wel iets mogelijk is. Behalve bij een *vrijstelling*, maar die personen zitten niet in dit onderzoek.

9. Hoe vaak heeft u contact met een contactpersoon van de gemeente uw tegenprestatie of uw mogelijkheden om eventueel een tegenprestatie te gaan doen?
   …. Keer per jaar. (maak een schatting als u het niet precies weet).

10. Vindt u dit genoeg of zou u vaker of minder vaak contact willen?
    - ☐ 1 liever vaker
    - ☐ 2 liever minder vaak
    - ☐ 3 precies goed

Als vraag 10 is 1x per jaar of minder → ga naar vraag 15

11. Hebt u **het afgelopen jaar** steeds contact gehad met dezelfde persoon over de tegenprestatie of zijn dat verschillende personen?
    - ☐ 1 Altijd dezelfde persoon
    - ☐ 2 Verschillende personen
    - ☐ 3 Dat weet ik niet zeker → volgende vraag overslaan

12. Wat vindt u daarvan?
    - ☐ 1 goed
    - ☐ 2 niet goed
    - ☐ 3 geen mening

13. Kunt u vertellen waarom u dat vindt? …… toelichting

14. Ik leg u een aantal uitspraken voor. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent? U kunt antwoorden met -helemaal eens, een beetje eens, een beetje oneens of helemaal oneens-. Bij verschillende personen: denk aan het laatste contact LET OP het gaat niet alleen om contact over de TP
Evt. 'weet niet / niet van toepassing' invoegen maar niet voorlezen (geldt wellicht voor de groep Meedoen010)

		Helemaal eens	Een beetje eens	Niet eens / niet oneens	Een beetje oneens	Helemaal oneens
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
a.	Deze contactpersoon is vriendelijk tegen mij	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Ik heb het gevoel dat deze contactpersoon mij steeds wil controleren	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Deze contactpersoon heeft echt aandacht voor wat ik *zelf* graag wil doen	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Met deze contactpersoon maak ik duidelijke afspraken over wat ik ga doen	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Ik heb het gevoel dat deze contactpersoon echt wil weten hoe het met mij gaat	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Ik kan deze contactpersoon makkelijk bereiken, door te bellen of met een email of whatsappje	☐	☐	☐	☐	☐
g.	Deze contactpersoon moedigt mij aan om nieuwe dingen te doen	☐	☐	☐	☐	☐

Als antwoord vraag 4 = 2 of 3 → ga naar vraag 17

15. Ik leg u *nog* een aantal uitspraken voor. Ik vraag u steeds om een vergelijking te maken tussen hoe het nu is en hoe het een jaar geleden was.
Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent? U kunt antwoorden met -helemaal eens, een beetje eens, een beetje oneens of helemaal oneens-.

		Helemaal eens	Een beetje eens	Niet eens / niet oneens	Een beetje oneens	Helemaal oneens
		1	2	3	4	5
a.	Deze contactpersoon is nu vriendelijker tegen mij dan een jaar geleden	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Ik heb nu meer het gevoel dat deze contactpersoon mij steeds wil controleren dan een jaar geleden	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Deze contactpersoon heeft nu meer aandacht voor wat ik *zelf* graag wil doen dan een jaar geleden	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Met deze contactpersoon maak ik nu duidelijkere afspraken over wat ik ga doen dan een jaar geleden	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Ik heb nu meer dan een jaar geleden het gevoel dat deze contactpersoon echt wil weten hoe het met mij gaat	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Ik kan deze contactpersoon nu makkelijker bereiken, (door te bellen of met een email of whatsappje) dan een jaar geleden	☐	☐	☐	☐	☐
g.	De contactpersoon moedigt mij meer dan een jaar geleden aan om nieuwe dingen te doen	☐	☐	☐	☐	☐
h.	Deze contactpersoon is nu minder streng dan een jaar geleden	☐	☐	☐	☐	☐
i.	Ik heb nu vaker contact met deze contactpersoon dan een jaar geleden	☐	☐	☐	☐	☐

16. Hoe tevreden of ontevreden bent u in het algemeen over het contact met deze contactpersoon?
    - ☐ Zeer ontevreden
    - ☐ Ontevreden
    - ☐ Neutraal
    - ☐ Tevreden
    - ☐ Zeer tevreden

17. Wat doet deze contactpersoon goed?
   - ☐ Veel / vaak contact met contactpersoon
   - ☐ weinig / geen contact met contactpersoon
   - ☐ Goede bereikbaarheid / contactmogelijkheden van contactpersoon
   - ☐ Begeleiding door contactpersoon is goed / deskundig / passend
   - ☐ Bejegening door contactpersoon: Vriendelijk / prettig / respectvol / geduldig / begripvol
   - ☐ De aangeboden activiteiten zijn passend / goed
   - ☐ Anders, namelijk _____
   - ☐ Respondent kan geen positieve aspecten noemen (single)

18. Wat zou deze contactpersoon beter kunnen doen?
   - ☐ Minder vaak contact
   - ☐ Vaker contact
   - ☐ Betere bereikbaarheid / contactmogelijkheden
   - ☐ Begeleiding door contactpersoon moet beter / deskundiger / passender
   - ☐ Bejegening door contactpersoon: Vriendelijker / prettiger / respectvoller / geduldiger / begripvoller
   - ☐ De aangeboden activiteiten moeten passender / beter zijn
   - ☐ Anders, namelijk _____
   - ☐ Respondent kan geen verbeterpunten noemen (single)

Doorverwijzing naar juiste vragenblok

ALS respondent geen enkele Tegenprestatie, dan naar **blok *I Gezondheid***

ALS respondent 1 tegenprestatie doet, dan naar het betreffende vragenblok (zie verwijzingen hieronder).

ALS respondent meerdere vormen van tegenprestatie doet, ***LET OP VOORKEURSVOLGORDE hieronder.***

Enq: U heeft mij daarnet verteld dat u verschillende soorten tegenprestatie doet. Ik ga u nu wat vragen over …

1. *Uw vrijwilligerswerk* → *ga naar blok D*
2. *Uw taalcursus* → *ga naar blok E*
3. *Uw beweegtraining* → *ga naar blok F*
4. *Het werken aan uw schulden* → *ga naar blok G*
5. *Uw mantelzorg* → *ga naar blok H*
6. *“Ander activiteit” (Antwoord op vr. 7)* → *ga naar blok I*

Blok D Vrijwilligerswerk

19. U heeft dus de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk gedaan. Doet u **op dit moment** nog steeds vrijwilligerswerk?
    ☐ 1 Ja → Ga naar vraag 22
    ☐ 2 Nee → Ga naar vraag 21

20. Waarom doet u op dit moment geen vrijwilligerswerk? Antwoorden niet voorlezen
    ☐ 1 Vanwege Corona zijn deze activiteiten gecanceld
    ☐ 2 Ik/een huisgenoot is (waarschijnlijk) besmet met Corona / ik ben tijdelijk in thuisquarantaine
    ☐ 3 Vanwege Corona durf of wil ik nu niet (maar het zou wel kunnen)
    ☐ 4 Vanwege mijn gezondheid (NIET corona) lukt het mij niet
    ☐ 97 Anders, namelijk: ...

21. Waar doet of deed u vrijwilligerswerk?
    *Enq.: **naam van de organisatie** noteren.*

22. Is/was dit vrijwilligerswerk bij u in de buurt?
    Met buurt bedoelen we binnen 2 km vanuit uw huis
    ☐ 1 Ja
    ☐ 2 Nee

23. Wat doet of deed u tijdens het vrijwilligerswerk? (Niet voorlezen)
    Er zijn meer antwoorden mogelijk.
    ☐ 1 Baliewerk
    ☐ 2 Financieel/administratief werk
    ☐ 3 Gastvrouw/heer
    ☐ 4 Koken, catering, maaltijdverzorging, kantinewerkzaamheden
    ☐ 5 Klusjes, onderhoud en reparatie
    ☐ 6 Lesgeven, onderwijsbegeleider, ondersteuner bij taaltrajecten
    ☐ 7 Magazijnmedewerker, sjouwer, uitgave pakketten
    ☐ 8 Overblijfhulp op school, voorleesmoeder
    ☐ 9 Schoonmaken
    ☐ 10 Tuinieren, tuinonderhoud
    ☐ 97 Anders, namelijk _____

24. Hoeveel uur **per week** doet/deed u (gemiddeld) vrijwilligerswerk? (Reistijd **niet** meerekenen).
    Afronden op hele uren.

    Per week [ ][ ] uur

25. **Sinds wanneer** doet u al / deed u vrijwilligerswerk als tegenprestatie? ***(Enq: bereken hoe lang)***
    Afronden op ofwel hele maanden (minder dan een jaar) ofwel jaren.

    Duur: [ ][ ] maanden [ ][ ] jaar

26. Bevalt het vrijwilligerswerk dat u doet of deed -heel goed, goed, redelijk, niet zo goed of helemaal niet goed?
☐ 1 Heel goed
☐ 2 Goed
☐ 3 Redelijk
☐ 4 Niet zo goed
☐ 5 Helemaal niet goed (ik doet/deed het met tegenzin)

27. Waarom bevalt het vrijwilligerswerk dat u doet of deed … (antwoord vraag 27)?
Geef een duidelijke omschrijving.

28. Wat vindt u het leukste aan uw vrijwilligerswerk?
Geef een duidelijke omschrijving.

29. Wat vindt u het minst leuke aan uw vrijwilligerswerk?
Geef een duidelijke omschrijving.

30. Heeft u iets geleerd van het doen van vrijwilligerswerk als tegenprestatie?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 32
☐ 2 Nee → Ga naar blok J

31. Wat heeft u geleerd van het doen van vrijwilligerswerk?
Er zijn meer antwoorden mogelijk.
☐ 1 Een gesprek voeren in het Nederlands
☐ 2 Contact maken met andere mensen
☐ 3 Met andere mensen samenwerken
☐ 4 Voor mijzelf zorgen
☐ 5 Met de computer werken
☐ 6 Mijn weg vinden in de (Nederlandse) samenleving
☐ 97 Iets anders, namelijk _____

Blok E Taalcursus

32. U volgde dus een taalcursus als tegenprestatie. Doet u dat ook nog op dit moment?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 35
☐ 2 Nee → Ga naar vraag 34

33. Waarom bent u gestopt met de taalcursus? Antwoorden niet voorlezen
☐ 1 Vanwege Corona is deze taalcursus (tijdelijk) gecanceld
☐ 2 Ik/een huisgenoot is (waarschijnlijk) besmet met Corona / ik ben tijdelijk in thuisquarantaine
☐ 3 Vanwege Corona durf of wil ik nu niet (maar het zou wel kunnen)
☐ 4 Vanwege mijn gezondheid (NIET corona) lukt het mij niet
☐ 21 Ik heb de cursus afgerond
☐ 22 Ik ben gestopt omdat het te moeilijk was
☐ 23 Ik ben gestopt omdat het te makkelijk was
☐ 97 Anders, namelijk: … Geef een duidelijke omschrijving.

34. Is/was de taalcursus bij u in de buurt?
Met buurt bedoelen we binnen 2 km vanuit het huis van de respondent.
☐ 1 Ja
☐ 2 Nee

35. Bevalt/beviel het volgen van de taalcursus -heel goed, goed, redelijk, niet zo goed of helemaal niet goed?
☐ 1 Heel goed
☐ 2 Goed
☐ 3 Redelijk
☐ 4 Niet zo goed
☐ 5 Helemaal niet goed (ik doet/deed het met tegenzin)

36. Waarom bevalt of beviel het volgen van de taalcursus … (antwoord vraag 36)?
Geef een duidelijke omschrijving.

37. Wat vindt u het leukste aan de taalcursus?
Geef een duidelijke omschrijving.

38. Wat vindt u het minst leuk aan de taalcursus?
Geef een duidelijke omschrijving.

39. Heeft u iets geleerd van het volgen van de taalcursus?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 41
☐ 2 Nee → Ga naar blok J

40. Wat heeft u geleerd van het volgen van de taalcursus?
Er zijn meer antwoorden mogelijk.
☐ 1 Een gesprek voeren in het Nederlands
☐ 2 Contact maken met andere mensen
☐ 3 Met andere mensen samenwerken
☐ 4 Voor mijzelf zorgen
☐ 5 Met de computer werken
☐ 6 Mijn weg vinden in de (Nederlandse) samenleving
☐ 21 (beter) leren lezen
☐ 22 (beter) leren schrijven (ook: brieven schrijven, e-mailen etc.)
☐ 23 (beter) gebruik maken van internet, telefoon, apps
☐ 97 Iets anders, namelijk _____

Blok F Beweegtraining

41. U volgde dus een beweegtraining als tegenprestatie. Doet u dat ook nog **op dit moment**?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 44
☐ 2 Nee → Ga naar vraag 43

42. Waarom bent u gestopt met de beweegtraining? Antwoorden niet voorlezen
☐ 1 Vanwege Corona is de beweegtraining (tijdelijk) gecanceld
☐ 2 Ik/een huisgenoot is (waarschijnlijk) besmet met Corona / ik ben tijdelijk in thuisquarantaine
☐ 3 Vanwege Corona durf of wil ik nu niet (maar het zou wel kunnen)
☐ 4 Vanwege mijn gezondheid (NIET corona) lukt het mij niet
☐ 31 Ik heb de training afgerond
☐ 32 Ik ben gestopt omdat het te moeilijk was
☐ 33 Ik ben gestopt omdat het te makkelijk was
☐ 34
☐ 97 Anders, namelijk: … *Geef een duidelijke omschrijving.*

43. Was deze beweegtraining bij u in de buurt?
Met buurt bedoelen we binnen 2 km vanuit het huis van de respondent.
☐ 1 Ja
☐ 2 Nee

44. Bevalt/beviel het volgen van de beweegtraining -heel goed, goed, redelijk, niet zo goed of helemaal niet goed-?
☐ 1 Heel goed
☐ 2 Goed
☐ 3 Redelijk
☐ 4 Niet zo goed
☐ 5 Helemaal niet goed (ik doet/deed het met tegenzin)

45. Waarom bevalt het volgen van de beweegtraining … (antwoord vraag 45)?
Geef een duidelijke omschrijving.

46. Wat vindt u het leukste aan de beweegtraining?
Geef een duidelijke omschrijving.

47. Wat vindt u het minst leuk aan de beweegtraining?
Geef een duidelijke omschrijving.

48. Heeft u iets geleerd van het volgen van de beweegtraining?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 50
☐ 2 Nee → Ga naar blok J

49. Wat heeft u geleerd van het volgen van de beweegtraining?
Er zijn meer antwoorden mogelijk.
☐ 1 Een gesprek voeren in het Nederlands
☐ 2 Contact maken met andere mensen
☐ 3 Met andere mensen samenwerken
☐ 4 Voor mijzelf zorgen (zie ook antwoordoptie 31!)
☐ 5 Met de computer werken
☐ 6 Mijn weg vinden in de (Nederlandse) samenleving
☐ 31 werken aan mijn eigen conditie
☐ 32 een specifieke sport of beweegprogramma te (blijven) beoefenen
☐ 97 Iets anders, namelijk _____

Blok G Werken aan schulden

50. U werkte dus aan uw schulden als tegenprestatie. Doet u dat ook nog op dit moment?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 53
☐ 2 Nee → Ga naar vraag 52

51. Waarom werkt u niet meer aan uw schulden? Antwoorden niet voorlezen
☐ 1 Vanwege Corona heb ik geen begeleiding meer
☐ 2 Ik/een huisgenoot is (waarschijnlijk) besmet met Corona / ik ben tijdelijk in thuisquarantaine
☐ 3 Vanwege Corona durf of wil ik nu niet (maar het zou wel kunnen)
☐ 4 Vanwege mijn gezondheid (NIET corona) lukt het mij niet
☐ 41 ik heb geen schulden meer
☐ 42 ik weet nu hoe ik mijn schulden kan afbetalen
☐ 43 het heeft geen zin, mijn schulden zijn niet op te lossen
☐ 97 Anders, namelijk: … *geef een duidelijke omschrijving*

52. Bevalt/beviel het werken aan uw schulden -heel goed, goed, redelijk, niet zo goed of helemaal niet goed?
☐ 1 Heel goed
☐ 2 Goed
☐ 3 Redelijk
☐ 4 Niet zo goed
☐ 5 Helemaal niet goed (ik doet/deed het met tegenzin)

53. Waarom bevalt het werken aan uw schulden … (antwoord vraag 53)?
Geef een duidelijke omschrijving.

54. Heeft u iets geleerd van het werken aan schulden?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 56
☐ 2 Nee → Ga naar blok J

55. Wat heeft u geleerd van het werken aan schulden?
Er zijn meer antwoorden mogelijk.
☐ 1 Een gesprek voeren in het Nederlands
☐ 2 Contact maken met andere mensen
☐ 3 Met andere mensen samenwerken
☐ 4 Voor mijzelf zorgen
☐ 5 Met de computer werken
☐ 6 Mijn weg vinden in de (Nederlandse) samenleving
☐ 41 financiële administratie / overzicht maken van inkomsten en uitgaven
☐ 42 verantwoordelijk omgaan met geld
☐ 97 Iets anders, namelijk _____

Blok H Mantelzorg

56. U heeft dus de afgelopen 12 maanden mantelzorg gegeven. Geeft u op dit moment mantelzorg?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 59
☐ 2 Nee → Ga naar vraag 58

57. Waarom geeft u op dit moment geen mantelzorg? Antwoorden niet voorlezen
☐ 1 De ontvanger van mantelzorg of iemand in dat huishouden/tehuis etc. heeft Corona
☐ 2 Ik/een huisgenoot heeft (waarschijnlijk) Corona/ ik ben tijdelijk in thuisquarantaine
☐ 3 Vanwege Corona durf of wil ik nu niet (maar het zou wel kunnen)
☐ 4 Vanwege mijn gezondheid (NIET corona) lukt het mij niet
☐ 51 Degene voor wie ik zorgde heeft geen zorg meer nodig
☐ 52 Degene voor wie ik zorgde is overleden
☐ 53 Degene voor wie ik zorgde krijgt nu professionele zorg / is opgenomen
☐ 80 Anders, namelijk: …

58. Aan wie geeft/gaf u mantelzorg?
Er zijn meer antwoorden mogelijk.
☐ 1 Echtgenoot / echtgenote / partner als antwoord alleen 1 is → naar vraag 61
☐ 2 Kinderen, schoondochter of schoonzoon
☐ 3 (Schoon)ouders
☐ 4 Andere familieleden
☐ 5 Buren / vrienden / kennissen
☐ 97 Anders, namelijk _____

59. Woont deze persoon bij u in de buurt?
Met buurt bedoelen we binnen 2 km vanuit het huis van de respondent.
☐ 1 Ja
☐ 2 Nee

60. Uit welke activiteiten bestaat / bestond deze mantelzorg?
Er zijn meer antwoorden mogelijk.
☐ 1 Hulp in de huishouding (boodschappen, schoonmaken)
☐ 2 Klaarmaken van de warme maaltijden
☐ 3 Hulp bij persoonlijke verzorging (wassen, aankleden)
☐ 4 Hulp bij medische verzorging
☐ 5 Gezelschap, troost, afleiding, enz.
☐ 6 Begeleiding en/of vervoer (bij bezoek aan arts, kapper, enzovoort)
☐ 7 Regeling geldzaken en/of andere administratie
☐ 97 Andere zaken, namelijk _____

61. Hoeveel uur per week besteedt / geeft u (gemiddeld) mantelzorg? (Reistijd niet meerekenen.)
Afronden op hele uren

Per week | | | | uur

62. Sommige mensen vinden het geven van mantelzorg zwaar en moeilijk vol te houden. Hoe is dat voor u?
☐ 1 Niet zwaar
☐ 2 Een beetje zwaar
☐ 3 Behoorlijk zwaar
☐ 4 Erg zwaar
☐ 5 Te zwaar

63. Bevalt / beviel het geven van mantelzorg -heel goed, goed, redelijk, niet zo goed of helemaal niet goed-?
☐ 1 Heel goed
☐ 2 Goed
☐ 3 Redelijk
☐ 4 Niet zo goed
☐ 5 Helemaal niet goed (ik doet/deed het met tegenzin)

64. Waarom bevalt het geven van mantelzorg … (antwoord vraag 64)?
Geef een duidelijke omschrijving.

65. Wat vindt u het leukste aan het geven van mantelzorg?
Geef een duidelijke omschrijving.

66. Wat vindt u het minst leuk aan het geven van mantelzorg?
Geef een duidelijke omschrijving.

67. Heeft u iets geleerd van het geven van mantelzorg?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 69
☐ 2 Nee → Ga naar blok J

68. Wat heeft u geleerd van het geven van mantelzorg? (niet voorlezen!)
☐ 1 Een gesprek voeren in het Nederlands
☐ 2 Contact maken met andere mensen
☐ 3 Met andere mensen samenwerken
☐ 4 Voor mijzelf zorgen
☐ 5 Met de computer werken
☐ 6 Mijn weg vinden in de (Nederlandse) samenleving
☐ 51 Zaken op het gebied van verzorging en gezondheid
☐ 52 Zaken op het gebied van het huishouden
☐ 97 Iets anders, namelijk _____

Blok I "Een ander soort tegenprestatie"

69. U deed dus een ander soort tegenprestatie. (activiteit uit vraag 7) Doet u dat ook nog op dit moment?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 72
☐ 2 Nee → Ga naar vraag 71

70. Waarom bent u gestopt met activiteit uit vraag 7?
☐ 1 Vanwege Corona is deze taalcursus (tijdelijk) gecanceld
☐ 2 Ik/een huisgenoot is (waarschijnlijk) besmet met Corona / ik ben tijdelijk in thuisquarantaine
☐ 3 Vanwege Corona durf of wil ik nu niet (maar het zou wel kunnen)
☐ 4 Vanwege mijn gezondheid (NIET corona) lukt het mij niet
☐ 5 Anders, namelijk: … *Geef een duidelijke omschrijving*

71. Doet/deed u activiteit uit vraag 7 in uw eigen buurt?
Met buurt bedoelen we binnen 2 km vanuit uw huis
☐ 1 Ja
☐ 2 Nee

72. Hoeveel uur per week besteedt u (gemiddeld) aan activiteit uit vraag 7? (Reistijd niet meerekenen.)
Afronden op hele uren.

Per week [ ][ ][ ] uur

73. Bevalt / beviel het doen van activiteit uit vraag 7-heel goed, goed, redelijk, niet zo goed of helemaal niet goed-?
☐ 1 Heel goed
☐ 2 Goed
☐ 3 Redelijk
☐ 4 Niet zo goed
☐ 5 Helemaal niet goed (ik doet/deed het met tegenzin)

74. Waarom bevalt het doen van activiteit uit vraag 7… (antwoord vraag 73)?
Geef een duidelijke omschrijving.

75. Wat vindt u het leukste aan activiteit uit vraag 7?
Geef een duidelijke omschrijving.

76. Wat vindt u het minst leuk aan activiteit uit vraag 7?
Geef een duidelijke omschrijving.

77. Heeft u iets geleerd van het doen van activiteit uit vraag 7?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 79
☐ 2 Nee → Ga naar blok J

78. Wat heeft u geleerd van het doen van activiteit uit vraag 7?
Er zijn meer antwoorden mogelijk.
☐ 1 Een gesprek voeren in het Nederlands
☐ 2 Contact maken met andere mensen
☐ 3 Met andere mensen samenwerken
☐ 4 Voor mijzelf zorgen
☐ 5 Met de computer werken
☐ 6 Mijn weg vinden in de (Nederlandse) samenleving
☐ 97 Iets anders, namelijk _____

Blok J Gezondheid

79. De volgende vraag gaat over uw gezondheid. Is uw gezondheid over het algemeen -zeer goed, goed, gaat wel, slecht of zeer slecht-?
☐ 1 Zeer goed
☐ 2 Goed
☐ 3 Gaat wel
☐ 4 Slecht
☐ 5 Zeer slecht

80. Kunt u dit antwoord toelichten? *(open vraag)*

ALS respondent geen enkele Tegenprestatie, ga naar blok L *Kansen op de arbeidsmarkt*

Blok K Effecten van de Tegenprestatie

81. De volgende vragen gaan over de tegenprestatie. Ik leg u twee uitspraken voor. Kunt u voor beide uitspraken aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent? U kunt antwoorden met -helemaal eens, een beetje eens, een beetje oneens of helemaal oneens-.

		Veel beter	Een beetje beter	Niet beter / niet slechter	Een beetje slechter	Veel slechter
		1	2	3	4	5
a.	Bent u zich door >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< , beter of slechter gaan voelen?	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Bent u zich door de uitbraak van het coronavirus beter of slechter gaan voelen?	☐	☐	☐	☐	☐

82. Ik leg u weer twee uitspraken voor. Kunt u voor beide uitspraken aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent? U kunt antwoorden met -helemaal eens, een beetje eens, een beetje oneens of helemaal oneens-.

		Veel positiever	Een beetje positiever	Niet positiever / niet negatiever	Een beetje negatiever	Veel negatiever
		1	2	3	4	5
a.	Bent u doordat u >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< doet/deed, positiever of negatiever- over uzelf gaan denken?	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Bent u door de uitbraak van het coronavirus positiever of negatiever- over uzelf gaan denken?	☐	☐	☐	☐	☐

83. Ik leg u twee uitspraken voor. Kunt u voor beide uitspraken aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent? U kunt antwoorden met -helemaal eens, een beetje eens, een beetje oneens of helemaal oneens-.

		Helemaal eens	Een beetje eens	Niet eens / niet oneens	Een beetje oneens	Helemaal oneens
		1	2	3	4	5
a.	Door de >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< doet/deed, heb /had ik ***meer*** contacten met andere mensen.	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Door de uitbraak van het coronavirus heb ik nu ***minder*** contact met andere mensen.	☐	☐	☐	☐	☐

84. Ik leg u een aantal uitspraken voor over het doen van de tegenprestatie. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het met deze uitspraak eens of oneens bent? U kunt iedere keer antwoorden met -helemaal eens, een beetje eens, een beetje oneens of helemaal oneens-.

		Helemaal eens	Een beetje eens	Niet eens / niet oneens	Een beetje oneens	Helemaal oneens
		1	2	3	4	5
b.	Door >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< heb ik meer contacten gekregen met de mensen in mijn buurt.	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Door >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< heb ik meer contacten gekregen met mensen met een andere cultuur.	☐	☐	☐	☐	☐

85. Ik leg u nog een aantal uitspraken voor over het doen van de tegenprestatie. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het met deze uitspraak eens of oneens bent? U kunt iedere keer antwoorden met -helemaal eens, een beetje eens, een beetje oneens of helemaal oneens-. | Evt kan er een weet niet / NVT als laatste kolom bij, maar deze niet voorlezen.

		Helemaal eens	Een beetje eens	Niet eens / niet oneens	Een beetje oneens	Helemaal oneens
		1	2	3	4	5
a.	Andere mensen vinden het goed van mij dat ik >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<<	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Ik doe/deed >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< alleen omdat het moet.	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Ik vind het moeilijk om >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< vol te houden.	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Ik doe iets goeds voor anderen door… >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<<	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Ik ben gezond en fit genoeg om >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< te kunnen doen.	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Ik vind/vond het vervelend dat ik door het doen van >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< minder vrije tijd heb/had.	☐	☐	☐	☐	☐
g.	Ik ben/was blij dat ik door het doen van >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< mijn tijd goed kan/kon besteden.	☐	☐	☐	☐	☐
h.	***(Deze overslaan voor schuldhulpverlening)*** Ik voel(de) mij thuis bij de organisatie of mensen waarbij ik >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< .	☐	☐	☐	☐	☐
i.	Ik ben er trots op dat ik >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< .	☐	☐	☐	☐	☐
j.	Doordat ik >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< dat ik doe/deed, ben ik meer buitenshuis gaan doen.					

Blok L Kansen op de arbeidsmarkt

86. De volgende vragen gaan over een betaalde baan.
Heeft u wel eens **betaald** werk gedaan?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 88
☐ 2 Nee → Ga naar vraag 89

87. Wanneer heeft u voor het laatst betaald werk gedaan? (Enq. Bereken aantal jaren of maandan)
☐☐ Maanden ☐☐ jaar geleden

88. Zou u graag een betaalde baan willen?
☐ 1 Heel graag
☐ 2 Misschien
☐ 3 Waarschijnlijk niet
☐ 4 Zeker niet

89. Hoe groot is volgens u de kans dat u binnen drie jaar een betaalde baan heeft? Is deze kans -heel groot, redelijk groot, redelijk klein of heel klein-?
☐ 1 Heel groot
☐ 2 Redelijk groot
☐ 3 Niet klein en niet groot
☐ 4 Redelijk klein
☐ 5 Heel klein
☐ 6 Weet niet

ALS resp GEEN TEGENPRESTATIE doet → ga naar Blok M

90. Denkt u dat door het doen van >>VUL SOORT TEGENPRESTATIE IN<< uw kans om een betaalde baan te vinden -veel groter, een beetje groter, een beetje kleiner of veel kleiner- wordt?
☐ 1 Veel groter wordt
☐ 2 Een beetje groter wordt
☐ 3 Gelijk blijft
☐ 4 Een beetje kleiner wordt
☐ 5 Veel kleiner wordt
☐ 6 Weet niet → Ga naar Blok M

91. Waarom denkt u dat uw kans … (antwoord vraag 90) ?
Geef een duidelijke omschrijving.

Blok M Opmerkingen?

92. Heeft u verder nog opmerkingen over hoe de gemeente met u omgaat of over de tegenprestatie in het algemeen?
☐ 1 Ja → Ga naar vraag 94
☐ 2 Nee → Ga naar blok N

93. Welke opmerkingen? *Geef een duidelijke omschrijving.*

Blok N Achtergrondvragen

94. Tot slot hebben we nog een aantal algemene vragen. Hoe ziet uw gezin eruit, bent u …
Antwoorden 1 t/m 4 voorlezen.
☐ 1 Alleenstaand
☐ 2 Samenwonend met partner
☐ 3 Samenwonend met partner en kinderen
☐ 4 Alleenstaand met kinderen (zonder partner)
☐ 97 Anders, namelijk _____

95. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt? Dat betekent dat u de opleiding afgerond heeft met een diploma of voldoende getuigschrift.
☐ 0 Geen opleiding (lagere school niet afgemaakt)
☐ 1 Lagere school / basisonderwijs
☐ 2 LBO (zoals LTS, LEAO en LHNO) / VBO / VMBO basis / VMBO kader / VMBO gemengde leerweg
☐ 3 MAVO, VMBO-t, MBO-kort
☐ 4 MBO (zoals MTS en MEAO)
☐ 5 HAVO, VWO, Gymnasium
☐ 6 HBO (zoals HTS, HEAO en PABO)
☐ 7 Universiteit
☐ 97 Anders, namelijk _____

Blok O Afsluiting

96. We zijn bijna aan het einde van de vragenlijst gekomen. Heeft u verder nog vragen of opmerkingen over dit onderzoek?
☐ 1 Ja
☐ 2 Nee → Ga naar vraag 99

97. Welke vragen of opmerkingen heeft u nog over dit onderzoek?

98. Zoals in de brief stond, krijgen alle deelnemers aan het onderzoek een cadeaubon van 15 Euro. Om de cadeaubon te kunnen toesturen, heb ik uw naam en adresgegevens nodig. Uw gegevens worden alleen gebruikt voor het toesturen van de cadeaubon.

Naam: _____

Straat: _____

Huisnr: _____

Postcode:_____

Bijlage D : Respons telefonische enquête werkzoekenden

	Totaal	Prestatie010	Meedoen010
Steekproef aangeleverd	**1.500**	**865**	**635**
Niet gebruikt: Afmeldingen via 0800-nummer	14	2	12
Ingezette steekproef	**1.486**	**863**	**623**
Geen contact tot stand gekomen (minimaal 5 contactpogingen ondernomen)	710	443	267
Technische non-respons	117	37	80
Contact geen geslaagd interview	154	78	76
Contact geslaagd interview	**505**	**305**	**200**
Technische non-respons	**117**	**37**	**80**
Telefoonnummer niet in gebruik	98	32	66
Fout nummer (niet van persoon die wordt gezocht)	19	5	14
Reden geen geslaagd interview (antwoord vraag 2)	**154**	**78**	**76**
Geen doelgroep: Geen uitkering	4	1	3
Geen doelgroep: Zegt vrijstelling te hebben	4	0	4
Taalproblemen	34	18	16
Te druk / geen tijd	8	6	2
Geen zin	17	8	9
Principieel	5	1	4
Weigering telefonisch	5	2	3
Respondent wordt al zo vaak benaderd voor enquêtes	2	2	0
Gezondheidsproblemen	34	15	19
Overige persoonlijke omstandigheden	6	5	1
Respondent ziet nut onderzoek niet in	4	3	1
Onderwerp interesseert respondent niet	9	5	4
Respondent is negatief over gemeente / sociale dienst	2	2	0
Respondent vindt vragen te persoonlijk / wil dergelijke informatie privé houden	3	1	2
Respondent zegt geen brief te hebben gehad (en vertrouwt het niet)	8	6	2
Overig	4	0	4
Respondent wil geen reden geven	5	3	2

Bron: Administratie van veldwerkbureau Mediad