VAN DAM & OOSTERBAAN
Maatschappelijk Datagedreven

Beleidsevaluatie participatie- en re-integratiebeleid

Gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar

Charlotte Altena, Ilvy van Grunsven, Marloes Janssen |19-5-2022

CONCEPT

Dit is een uitgave van:

Van Dam & Oosterbaan

Euclideslaan 201

3584 BS Utrecht

Jaar van uitgave: 2022

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van Van Dam & Oosterbaan.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 4

Context 4
Doel 4
Scope 4
Leeswijzer 5

2. Onderzoeksmethode 6

Deel 1: ervaringen professionals 6
Deel 2: ervaringen cliënten 6

3. Achtergrond 8

Kwantitatieve evaluatie gemeente 8
Onderzoek participatie gemeente 8
Wetenschappelijke inzichten 9

4. Resultaten interviews & groepsgesprek 11

Aanmelding en intake 12
Begeleiding 12
Re-integratie 13
Participatie 15
Re-integratie vs. participatie 15
Nazorg 16
Samenwerking andere partijen 16
Rechtmatigheid 17
Overig 17
Tot slot 17

5. Conclusie en advies 19

Algemeen 19
Aanmelding en intake 19
Begeleiding 19

CONCEPT

Re-integratie 20
Participatie 20
Nazorg 21
Samenwerking 21
Rechtmatigheid 22
Overig 22

6. Bijlagen 23

Enquête professionals 23
Enquête cliënten 28
Interviewleidraad gesprekken cliënten 33
Interviewleidraad groepsgesprek professionals 33
Resultaten enquête professionals (kwantificeerbaar) 35

CONCEPT

1. Inleiding

Het huidige re-integratie en participatiebeleid van Leidschendam-Voorburg loopt eind 2022 af. In de loop naar het nieuwe re-integratie en participatiebeleid is evaluatie van het huidige beleid noodzakelijk. Van Dam & Oosterbaan heeft deze evaluatie uitgevoerd.

Context

Het re-integratie en participatiebeleid 2019-2022 is één van de beleidsplannen van de afdeling Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg. Dit beleidsplan borgt de uitvoering van de wettelijke taken en geeft richting om hier optimale resultaten mee te behalen. Het huidige re-integratie en participatiebeleid van Leidschendam-Voorburg wordt ook uitgevoerd voor Voorschoten en Wassenaar. Deze evaluatie is dus voor drie gemeenten.

Het re-integratie en participatiebeleid 2019-2022 diende ertoe bij te dragen aan de realisatie van doelstelling 2.3 van het Sociaal Kompas: meer inwoners zijn aan het werk en bij voorkeur op een reguliere plek. Betaald werk is niet alleen van belang om in het eigen levensonderhoud te voorzien, maar draagt ook bij aan persoonlijke ontwikkeling, maatschappelijke betrokkenheid en sociale contacten. Het beleid van 2019-2022 richtte zich op:

1. Met persoonsgerichte ondersteuning uitstroom uit de uitkering te bevorderen (bij voorkeur naar regulier werk) en instroom in de uitkering te voorkomen voor alle mensen met arbeidspotentieel.
2. Nieuwe inzichten en ontwikkelingen te benutten voor een optimale begeleiding van inwoners naar werk.
3. Werkgevers te stimuleren mensen (met een afstand tot de arbeidsmarkt) in dienst te nemen.
4. Daar waar (betaalde) arbeid op een reguliere werkplek (nog) niet tot de mogelijkheden behoort een passend alternatief te bieden, zodat meer inwoners actief zijn en zich ontwikkelen.

Bij het evalueren van het re-integratie en participatiebeleid 2019-2022 wordt onderscheid gemaakt tussen een kwalitatief en kwantitatief deel. Het kwantitatieve deel wordt door de gemeente zelf uitgevoerd. Deze rapportage beslaat het kwalitatieve deel van de evaluatie. Door middel van een enquête, interviews en groepsgesprekken zijn de ervaringen van verschillende doelgroepen opgehaald en worden knelpunten en succesfactoren van het beleid van de afgelopen jaren inzichtelijk gemaakt.

Doel

Het doel van deze evaluatie is:

- Inzicht krijgen in de uitvoering van het re-integratie en participatiebeleid van 2019-2022;
- Inzicht krijgen in de knelpunten en succesfactoren hierbinnen;
- Input genereren voor het ontwikkelen van nieuw beleid.

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit enerzijds de professionals (consulenten, kwaliteitsmedewerkers en de medewerkers van het Werkgeversservicepunt, een groep van ongeveer 60 personen), en anderzijds de cliënten (inwoners met een bijstandsuitkering in de periode 2019-2022). Binnen de cliënten zijn twee groepen te onderscheiden, namelijk inwoners die op zoek zijn naar (betaald) werk en inwoners die in de afgelopen jaren uitgestroomd zijn naar werk. Een aparte doelgroep die meegenomen wordt in het onderzoek zijn de zelfstandigen met een bijstandsuitkering.

Scope

In deze beleidsevaluatie komen meerdere onderwerpen terug. Om de uitvoering van het beleid te onderzoeken, wordt gekeken naar drie kaders: dienstverlening vanuit gemeente (aanmelding, intake, begeleiding en nazorg), inzet van tools en trajecten en de rechtmatigheid

CONCEPT

(tegenprestatie) van het beleid. De bijstand voor zelfstandigen (BBZ) wordt hierbij ook meegenomen. Op deze drie onderwerpen zullen ook de knelpunten en succesfactoren worden benoemd, zodat hiermee in de ontwikkeling van het nieuwe beleid rekening kan worden gehouden. Het minimabeleid behoort niet tot de scope van het onderzoek.

Leeswijzer

In dit rapport wordt eerst beschreven welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt. Deze valt in twee delen uiteen, namelijk de ervaringen van professionals en ervaringen van cliënten. Vervolgens geven we wat achtergrond bij deze beleidsevaluatie. Daarbij noemen we de belangrijkste resultaten van onderzoek dat gemeente Leidschendam-Voorburg heeft uitgevoerd, maar ook inzichten uit de wetenschap. Daarna gaan we in op de resultaten van deze beleidsevaluatie en komen we tot een conclusie en advies. In de bijlagen zijn gebruikte documenten toegevoegd, zoals de enquêtes en topiclijsten voor de interviews en het groepsgesprek.

CONCEPT

2. Onderzoeksmethode

Deze kwalitatieve beleidsevaluatie is middels meerdere onderzoeksmethoden uitgevoerd:

- Aparte enquêtes onder professionals en cliënten;
- Groepsgesprek met professionals;
- Interviews met cliënten.

Hiermee valt het onderzoek in twee delen uiteen: het ophalen van ervaringen onder professionals en onder inwoners. Per deel wordt de aanpak beschreven in dit hoofdstuk.

De enquête onder cliënten staat nog uit. Uitkomsten hiervan (zoals respons) moeten nog verwerkt worden in dit hoofdstuk en staan nu met "XXX" aangegeven.

Deel 1: ervaringen professionals

Om de ervaringen van professionals op te halen, is er eerst een enquête onder hen uitgezet. Op die manier is getracht op een snelle en gemakkelijke wijze alle medewerkers te bereiken om hun input op te halen. De vragen van de enquête zijn in bijlage 1 te vinden.

Omdat een enquête minder ruimte geeft om ervaringen uitgebreid te delen, is er aanvullend een groepsgesprek georganiseerd. De dynamiek van groepsgesprekken zorgt ervoor dat mensen aanvullen op elkaars ervaringen, met de verwachting dat dit extra inzichten oplevert. Ook zorgt dit er regelmatig voor dat mensen van elkaar leren en dit mee kunnen nemen in hun werk. Dit is de reden dat er bij professionals is gekozen voor een groepsgesprek, in plaats van interviews. Onder de professionals die zijn bevraagd middels de enquête en bij het groepsgesprek horen consulenten, kwaliteitsmedewerkers, andere medewerkers van het Werkgeversservicepunt en beleidsmedewerkers. De interviewleidraad van het groepsgesprek is te vinden in bijlage 2.

Aanvullend is er ook nog voor gekozen om een gesprek te organiseren met kwaliteitsmedewerkers en de teamleider werk. De enquête en het groepsgesprek waren namelijk vooral gericht op de consulenten, waardoor zij minder ruimte hadden om hun ervaringen te delen.

Deel 2: ervaringen cliënten

Onder de cliënten worden meerdere groepen onderscheiden: inwoners die nog op zoek zijn naar werk, inwoners die al zijn uitgestroomd en wel/geen zelfstandigen. Om de ervaringen van cliënten breed op te kunnen halen, is er eveneens een enquête uitgezet. Daarbij is gebruik gemaakt van een basisvragenlijst, waarbij er uitsplitsingen kunnen worden gemaakt per doelgroep en voor bepaalde doelgroepen aanvullende vragen zijn gesteld, bijvoorbeeld rondom uitstroom. Vanwege de korte periode waarin het onderzoek wordt uitgevoerd, is gekozen om een digitale enquête uit te voeren.

De evaluatie heeft betrekking op de periode 2019 t/m maart 2022. In de steekproef voor de enquête zijn XXX cliënten meegenomen die in de periode januari 2019 t/m maart 2022 een bijstandsuitkering hadden of hebben gehad. Uitgestroomde cliënten horen hier dus ook bij. Deze enquête is digitaal uitgezet. Aanwezigheid van een mailadres is dus voorwaarde voor opname in het steekproefbestand. Bij het trekken van de steekproef is gekozen voor een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutenmarge van 5%[1]. Dit is gebruikelijk bij ander steekproefonderzoek.

Vanwege privacywetgeving is met gemeente Leidschendam-Voorburg afgesproken dat zij de steekproef trekken en de uitnodiging voor de enquête verzenden naar de cliënten. Hiervoor heeft

[1] De foutenmarge geeft aan hoe zeker je kunt zijn van een resultaat als diezelfde vraag aan de volledige populatie wordt gesteld. Als 50% tevreden is en de foutenmarge is 5%, dan kunnen we er zeker van zijn dat tussen de 45% en 55% van de volledige populatie tevreden is. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe betrouwbaar de foutenmarge is: bij een foutenmarge van 95% kunnen we er zeker van zijn dat 95% van de totale populatie in de foutenmarge valt.

CONCEPT

de gemeente een instructie gekregen van Van Dam & Oosterbaan hoe groot de steekproef moet zijn en hoe deze getrokken kan worden. Een week na uitzetten van de enquête is een reminder verstuurd. Uiteindelijk zijn er XXX mensen benaderd en hebben XXX gereageerd; een respons van XXX. De inhoud van de enquête is te vinden in bijlage 3.

Opnieuw geeft een enquête minder ruimte voor het delen van ervaringen. Bovendien wilde gemeente Leidschendam-Voorburg graag inzicht op basis van een aantal (anonieme) casussen hoe cliënten de ontwikkelroute naar werk (tot op heden) hebben ervaren. Daarom zijn er aanvullend enkele interviews met inwoners georganiseerd. Er zijn in totaal 8 interviews uitgevoerd met diverse cliënten, namelijk cliënten die al zijn uitgestroomd naar werk, cliënten die nog een traject volgen, zelfstandigen die zijn uitgestroomd naar werk en cliënten die nog in de bijstand zitten en weinig tot geen mogelijkheid hebben tot participeren.

Dit aantal interviews levert geen representatief beeld op, maar geven wel impressies van de ervaringen van cliënten. Door de combinatie met de enquêtes, kunnen we toch uitspraken doen. Daarnaast is er bij kwalitatief onderzoek op een bepaald punt sprake van verzadiging: extra gesprekken leveren dan geen aanvullende inzichten meer op.

Met het plannen van de interviews heeft gemeente Leidschendam-Voorburg geholpen. Dit vanwege privacywetgeving en omdat de ervaring leert dat het voor cliënten fijner is als zij de uitnodiging krijgen vanuit hun vertrouwde consulent. Consulenten hebben onder cliënten de vraag uitgezet of zij deel willen nemen aan een interview. Een risico van deze werkwijze is dat er bias kan zitten in de cliënten die hebben meegedaan aan de interviews: wellicht zitten hier meer positieve cliënten tussen.

Bij een positieve reactie van de cliënt heeft Van Dam & Oosterbaan zelf contact gezocht om een afspraak te maken voor een digitaal interview. Deze duurden tussen de 30-45 minuten. Hierbij is gebruik gemaakt van een interviewleidraad, om de cliënt zo veel mogelijk ruimte te geven om ervaringen te delen. Deze leidraad is te vinden in bijlage 4.

CONCEPT

3. Achtergrond

De gemeente heeft twee onderzoeken uitgevoerd welke relevant zijn als achtergrond voor deze beleidsevaluatie. Daarnaast zijn er diverse inzichten vanuit de wetenschap waarvan wij denken dat die gebruikt kunnen worden bij het opstellen van het nieuwe beleid. Deze achtergronddocumenten gaan we in dit hoofdstuk af.

Kwantitatieve evaluatie gemeente

In 2022 is door de gemeente een kwantitatieve evaluatie uitgevoerd van het participatie- en re-integratiebeleid[2]. Hierbij worden diverse trends getoond van de ontwikkeling van het aantal bijstandsuitkeringen en achtergrondkenmerken van het bestand. Enkele uitkomsten van dit onderzoek geven we graag als achtergrond mee voor deze beleidsevaluatie.

- Op 1 januari 2022 waren er 1.724 huishoudens in de gemeente met een bijstandsuitkering op basis van de Participatiewet. De afgelopen jaren was er sprake van een daling, waarbij er door de coronacrisis weer een toename was van het aantal uitkeringen. Sinds 2021 neemt dit aantal weer af.
- In 2021 is ongeveer de helft van alle uitgestroomde cliënten aan werk geholpen, namelijk 46% (in loondienst of als zelfstandige). Behalve de gunstige arbeidsmarktomstandigheden hebben de inspanningen van de gemeentelijke consulenten en extra inzet geholpen aan meer bemiddelingen.
- 2021 is uiteindelijk afgesloten met een positief saldo van iets meer dan €250.000. Dit komt doordat het BUIG-budget groter was en doordat het gelukt is de uitgaven te beperken (dor extra inspanningen t.a.v. de uitstroom).
- Er is nog weinig beweging binnen het klantenbestand. Er wordt geschreven in de evaluatie: "Uitdaging blijft om doelgericht in te spelen op het ontwikkelingspotentieel van cliënten; oftewel gericht interveniëren op de afstand tot de arbeidsmarkt via een meer vloeiende (traject)beweging tussen participatie- en re-integratie."

Voor meer uitkomsten verwijzen we u graag naar de betreffende evaluatie.

Onderzoek participatie gemeente

Eén participatieconsulent van gemeente Leidschendam-Voorburg heeft in de periode 2021-2022 een onderzoek gedaan naar participatie[3]. Hierbij is onderzocht of het mogelijk is om bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in beweging te krijgen richting participatie, vrijwilligerswerk, of meer; en welke aanpak hierin passend is voor de drie gemeenten. Enkele uitkomsten van dit onderzoek geven we graag als achtergrond mee voor deze beleidsevaluatie.

- De meeste mensen willen en kunnen ook participeren. De groep "niet willen en wel kunnen" bleek kleiner dan gedacht.
- Met de juiste aandacht en intensieve begeleiding is het mogelijk om het overgrote deel van deze doelgroep te activeren naar enige vorm van participatie. Een klein deel stroomt daarbij uit naar vrijwilligerswerk. Na anderhalf jaar begeleiding participeerde 42% van de cliënten en deed 21% vrijwilligerswerk.
- Samenwerking met welzijnsorganisaties is hierbij essentieel. Ook de kunde van de participatieconsulent staat centraal bij het in beweging brengen van cliënten.

[2] Gemeente Leidschendam-Voorburg. (2022). Kwantitatieve Evaluatie. Participatie- en Re-integratiebeleid Gemeente Leidschendam-Voorburg. Periode 2019-2021.

[3] Gemeente Leidschendam-Voorburg. (2022). Participatie onderzoek. 2021-2022.

CONCEPT

- Een kleine groep cliënten kan via de dagbesteding uitstromen naar betaald beschut werk en zelfs naar regulier betaald werk. Dit kan mogelijk een kostenbesparing opleveren voor de gemeente.
- Met extra participatieconsulenten kunnen meer cliënten worden bewogen richting participatie. Het is wenselijk om de begeleiding van deze doelgroep onder te brengen bij de afdeling werk in plaats van de afdeling inkomen.

Voor meer uitkomsten verwijzen we u graag naar de betreffende evaluatie.

Wetenschappelijke inzichten

Vanuit de wetenschap komen steeds meer inzichten dat klantcontact helpt om mensen te activeren en te laten participeren. De relatie tussen de kwaliteit van diensten en de tevredenheid van een klant is veelvuldig onderzocht. Daarbij is beredeneerd in het geval van re-integratie en participatie dat een tevreden klant gemotiveerder is om actief te zoeken naar werk. Contact tussen klant en de consulent is daarmee belangrijk. Diverse studies hebben gevonden dat klanten die contact hebben met een consulent, eerder werk vinden[4]. Zo vond een Nederlandse studie over de effectiviteit van het UWV dat elke extra sessie tot een hogere kans leidde op het vinden van werk[5]. Wel is er in het geval van re-integratie soms sprake van het *lock-in effect:* mensen stoppen tijdelijk met het zoeken naar werk, omdat ze meedoen aan een re-integratietraject, waardoor de uitstroom tijdelijk lager is[6].

In Nederland is er de afgelopen jaren meermaals onderzoek gedaan naar de FIP-methode: Frequent, Intensief en Persoonlijk contact. Deze methode is bij meerdere gemeenten ingezet voor de groep "kansarmere" bijstandsklanten. Het volgende bleek:

- Er was een verbetering van sociale en maatschappelijke participatie ten opzichte van klanten waarmee minder interactie was.
- Door intensief contact was er minder fraude. De meeste mensen frauderen namelijk niet bewust; meer contact voorkwam dit.
- Voor uitstroom naar werk liep het onderzoek te kort om al constateringen te kunnen doen.

Contact met cliënten met een langere afstand tot de arbeidsmarkt heeft dus zin, ook al zal het in kleinere stapjes gaan. Van deze groep is ook bekend dat ondanks dat zij vaak complexe problematiek hebben, wel veranderbereidheid hebben[7]. Dit komt ook naar voren in het participatieonderzoek dat de gemeente zelf heeft uitgevoerd.

Belangrijk als achtergrond is dat de aanwezigheid van een baan invloed heeft op veel andere levensgebieden. Zo wordt het hebben van een baan positief geassocieerd met gezondheid; een afname van werkloze personen kan daarmee leiden tot minder gezondheidskosten[8]. Mensen die werken, hebben bijvoorbeeld een kleinere kans op een depressie. Juist voor mensen met een beperking, waarbij betaald werk misschien minder vanzelfsprekend is, heeft een baan een positief effect op de gezondheid en het welbevinden[9]. Het

CONCEPT

[4] Dolton, P., & O'Neill, D. (1996). "Unemployment duration and the Restart effect: Some experimental evidence." Economic Journal, 106(435), pp. 387-400; Dolton, P., & O'Neill, D. (1996). "The Restart Effect and the Return to Full-time Stable Employment". Journal of the Royal Statistical Society Series A, 159(2), pp. 275-288.; Gorter, C., & Kalb, G.R.J. (1996). "Estimating the Effect of Counseling and Monitoring the Unemployed Using a Job Search Model." The Journal of Human Resources, 31(3), pp. 590 610; Dolton, P., & O'Neill, D. (1997). The Long-Run Effects of Unemployment Monitoring and Work-Search Programs: Some Experimental Evidence. Maynooth: National University of Ireland, U.K. Department of Economics.

[5] Heyma & Van der Werff, S. (2014). Een goed gesprek werkt. (Kosten)effectiviteit van re-integratiedienstverlening UWV voor de WW-instroompopulatie 2008-2010. Amsterdam: SEO.

[6] Heul, H. van der. (2006). Vaststelling en evaluatie van de effecten van reïntegratiemaatregelen voor WWcliënten, Kennismemo 2006/11. Amsterdam: UWV.

[7] https://www.divosa.nl/sites/default/files/190405-presentatie-menno-fenger.pdf

[8] VNG, 2013.

[9] https://www.movisie.nl/interventiewijzer/betaald-werken

vraagt dus eerst om een investering in re-integratie en participatie van mensen, maar later kan dit op verschillende vlakken tot een besparing leiden.

CONCEPT

4. Resultaten interviews & groepsgesprek

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten langs de route die een cliënt aflegt: van aanmelding en intake tot uitstroom en nazorg. De uitkomsten van de enquêtes, de interviews en het groepsgesprek worden hierin meegenomen en tot elkaar afgewogen. Ervaringen van cliënten hebben we zoveel mogelijk geprobeerd mee te nemen in de resultaten. In schema 1 is een overzicht te vinden van hoe uiteenlopend de ervaringen zijn bij de begeleiding vanuit de gemeente. Verder zijn in bijlage 5 de resultaten van de enquête onder professionals te vinden.

LET OP: dit betreft de voorlopige resultaten. De enquête onder cliënten staat nog uit en moet nog verwerkt worden.

Aanmelding & intake

- Het persoonlijke contact met de consulent vind ik fijn.
- Ik werd heel snel geholpen.
- Ik mis bredere ondersteuning, zoals welke regelingen nog meer op mij van toepassing zijn.
- Veel papierwerk.

Begeleiding

- Begripvol en serieus genomen door consulent
- Persoonlijk
- Maatwerk
- Extra begeleiding bij schulden
- Cliënten die geen zicht hebben op werk, missen contact
- Verschillende consulenten

Traject

- Passend bij persoonlijke situatie van cliënt
- Vangnet voor ZZP-cliënten is erg prettig
- Wens dat er minder naar mogelijkheden van werkgevers wordt gekeken, maar meer naar de wens van de cliënt

Nazorg

- Fijn om iemand achter de hand te hebben
- Ook aandacht nodig voor cliënten die minder goed in beeld zijn

Schema 1. Enkele ervaringen van cliënten gedurende het proces.

Aanmelding en intake

Binnen gemeente Leidschendam-Voorburg zijn er op het gebied van re-integratie en participatie met name twee afdelingen belangrijk: afdeling werk en afdeling inkomen. De consulenten van deze afdelingen hebben verschillende taken in het proces van re-integratie en participatie. Ook zijn hier kwaliteitsmedewerkers actief. Verder zijn er nog andere afdelingen met functies als accountmanagers en is er het Werkgeversservicepunt.

Volgens cliënten gaat de aanmelding bij de gemeente voor de aanvraag van een uitkering vlot en gemakkelijk. Daarbij zijn er wel cliënten die graag zouden zien dat de aanmelding uitgebreid wordt. Eén cliënt geeft aan dat het niet alleen hoort te gaan om het aanvragen van een uitkering, maar ook om hulp bij andere zaken. Denk dan een regelingen waar de cliënt gebruik van kan maken, zoals kwijtschelding van gemeentebelastingen.

Cliënt: "Ik zit in een kwetsbare situatie en heb geen idee waar ik gebruik van mag maken, het is me niet helder."

Na aanmelding van de cliënt volgt de intake. Deze wordt sinds kort gedan door een consulent werk en een consulent inkomen. Er zijn hierbij vaste duo's gevormd. In de intake wordt het arbeidsverleden en de achtergrond van de cliënt doorgenomen, op basis waarvan wordt bepaald welke afstand iemand tot de arbeidsmarkt heeft. Bij een korte afstand tot de arbeidsmarkt (<2 jaar) neemt de consulent werk het over; bij een langere afstand de consulent inkomen. Er wordt een instrument (CompetenSYS) gebruikt om mede te bepalen wat de afstand is. Uiteindelijk is het oordeel van de consulent doorslaggevend.

Cliënten ervaren de intake in het algemeen als positief. Zij voelen zich veilig genoeg om over de persoonlijke situatie te vertellen en ervaren het gesprek als zakelijk en correct. Bij cliënten die al voor ogen hadden wat ze wilde doen, haakte de consulent goed op aan en liet vertrouwen zien. Daarentegen wordt het vele papierwerk niet door iedereen positief ervaren, omdat het veel is en het is een 'inbreuk' op de privacy van cliënt. Verder vinden cliënten in het algemeen dat ze snel zijn geholpen, maar dat de informatie niet altijd volledig is m.b.t. het gebruik maken van voorzieningen of het aanbieden van een opleiding.

Cliënt: "Ik had voor mezelf al een plan uitgestippeld, waar de consulent fijn op inhaakte en mij mijn gang liet gaan."

De consulenten zijn van mening dat werk en inkomen nu nog redelijk van elkaar gescheiden zijn. De consulent werk bepaalt in principe de afstand tot de arbeidsmarkt. Er zou meer het gesprek gevoerd kunnen worden hierover, ook om van elkaar te leren. Er is wel al het één en ander gedaan om de afdelingen dichter bij elkaar te brengen. Zo zijn de duo-intakes relatief nieuw. Het is daardoor de bedoeling dat de caseloads ook langzaam gaan synchroniseren, doordat de intake samen wordt gedaan. Nu is dus sprake van een overgangsfase.

Na de intake wordt het buddyschap wel minder ervaren; dat heeft ook te maken met die overgangsfase. Tijd is daarbij een belangrijke factor, maar ook het voelen van verantwoordelijkheid. Belangrijk is dat het gesprek meer wordt aangegaan tussen de twee afdelingen en dat er een goede relatie is tussen de afdeling. De afgelopen periode van corona en thuiswerken heeft hier niet aan bijgedragen. Voorheen was het makkelijker om elkaar op te zoeken op kantoor. Er moet nu weer gemotiveerd worden om elkaar op te zoeken. Sinds kort is er een gezamenlijk overleg van werk en inkomen. Dat kan nog breder gedragen worden.

Begeleiding

De soort begeleiding is afhankelijk van welke afstand iemand tot de arbeidsmarkt heeft. Bij een **korte afstand tot de arbeidsmarkt** (<2 jaar) is de consulent werk betrokken en wordt gekeken hoe de cliënt kan re-integreren. Daarbij worden vaak nog tools en trajecten ingezet. Bij een **lange afstand tot de arbeidsmarkt** (>2 jaar) neemt een

CONCEPT

consulent inkomen één keer per jaar telefonisch contact op met de cliënt over hoe het gaat. Sinds anderhalf jaar gaat de participatieconsulent actiever met deze groep aan de slag.

De ervaringen van cliënten wisselen over de begeleiding vanuit de gemeenten: sommigen zijn heel positief, anderen negatiever. Deels lijkt dit ook afhankelijk te zijn van de afstand die iemand tot de arbeidsmarkt heeft. Zo was er een cliënt die niet kon werken en daardoor ook geen begeleiding aangeboden kreeg van een consulent. Deze persoon voelde zich hier alleen in; "niemand vraagt hoe het gaat". Andere cliënten geven juist weer aan dat het persoonlijke contact met de consulent heel erg heeft geholpen om zichzelf gesteund te voelen en onderdeel van de maatschappij te zijn.

Bij sommige cliënten was er een wisseling van consulent. Dit is als minder prettig ervaren. Consulenten erkennen zelf ook dat dit niet fijn is voor de cliënt: er ontstaat een vertrouwensband en bovendien moet alle informatie weer opnieuw worden gedeeld. Over het algemeen hebben cliënten het gevoel dat het erg consulent afhankelijk is of er goede begeleiding wordt geboden. Ook zijn er meerdere cliënten die letterlijk zeiden dat ze geluk hadden met hun consulent; waar dat op is gebaseerd, is onduidelijk.

Bij enkele cliënten werd er breder gekeken dan alleen het re-integratie deel, bijvoorbeeld naar schulden die zij hadden. Cliënten zijn hier zeer over te spreken. Sommigen geven aan dat ze nu pas weten hoeveel de gemeente voor hen kan betekenen.

Cliënt: "Het allerbelangrijkste resultaat voor mij is dat de consulent mij heeft geholpen bij mijn schulden. Mijn schulden zijn helemaal weg, doordat ik in contact ben gebracht met een instantie. Dat was mijn belangrijkste doel en ik ben blij dat dat is behaald."

Tijdens de bijstandsperiode geeft één van de cliënten aan vaak 'lastig te zijn gevallen' om de cliënt te 'pushen' naar werk, terwijl de cliënt niet kon werken. Hiervoor is de cliënt ook gestraft door de uitkering een aantal keren stop te zetten. Een andere cliënt (met psychische klachten) ervaarde ook dwang vanuit de psycholoog bij het vinden van werk. Andersom zijn er cliënten die geen verplichting ervaren en die dit ook fijn vinden. Dat werkte voor hen motiverend om de stap naar werk te maken. "Ik heb niet via de gemeente de baan gevonden, dat heb ik zelf gedaan."

Uit de interviews komt naar voor dat enkele cliënten zelf een baan hebben gevonden, waardoor er geen traject ingezet hoefde te worden vanuit de gemeente. Wel zijn er gesprekken geweest met de consulent en daarover zijn cliënten tevreden. Cliënten vinden het prettig dat er contact wordt gezocht om te vragen hoe het met ze is.

Re-integratie

Als een cliënt "werkfit" is, bespreekt de consulent werk dit met de accountmanager. Vervolgens helpt de accountmanager bij de matching. Deze heeft namelijk veel contact met werkgevers. Er wordt gekeken wat de behoefte is van de cliënt en op basis daarvan wordt gezocht naar de juiste match.

De afgelopen jaren is een verschuiving geweest dat er meer wordt gekeken naar wat de doelgroep wil. Dit komt deels door de huidige arbeidsmarkt: er zijn veel vacatures en weinig matchbare cliënten. Dit maakt het makkelijker om de behoefte van cliënten mee te nemen en meer te bespreken met werkgevers. Denk dan bijvoorbeeld aan de groep alleenstaande moeders: er kan nu makkelijker worden besproken dat zij niet fulltime aan de slag kunnen. Het wordt ook als duurzamer ervaren om de behoefte van de cliënt goed mee te nemen; dan is de kans op een duurzame baan ook groter. Opvallend is dat cliënten dit niet op deze manier ervaren: zij vinden dat er te veel wordt gekeken naar de werkgever en niet naar de werknemer. Zo is er een cliënt die graag in eigen vakgebied wilde werken, maar naar andere soorten banen werd gestuurd. Deze cliënt is daarom zelf op zoek gegaan naar werk.

Cliënt: "Werkgevers en werknemers hebben beide andere belangen, dus er zou

CONCEPT

ook naar de werknemer moeten worden gekeken. Niet zomaar iemand ergens neerzetten. Vooral als werknemer een specifieke achtergrond heeft, dan is het lastiger."

Het kan ook zijn dat cliënten niet meteen door kunnen stromen naar werk, maar eerst verdere begeleiding of scholing nodig hebben. Er kunnen dan diverse tools en trajecten worden ingezet: begeleiding, scholing, sollicitatietraining, enz. De gemeente heeft een raamovereenkomst met diverse re-integratiebureaus. Deze hebben weer verschillende specialismen. Zo zijn er bijvoorbeeld bureaus die zich specifiek op hoogopgeleiden of mensen met autisme richten. Deze partijen kijken samen met de cliënt wat de volgende stap is.

Daarnaast zijn er ook diverse andere mogelijkheden voor cliënten. Zo is er binnen afdeling werk een trainer die kan helpen met sollicitatietraining en met empowerment; er is een tijdelijke matchmaker die met cliënten kijkt wat zij kunnen en vervolgens naar werkgevers stapt; en voor jongeren is er een leerwerkmakelaar. Veel van deze functies zijn tijdelijk. Dit zijn "plusjes" die steeds zijn toegevoegd aan het beleid, omdat dat niet meer afdoende was. Deels komt dat doordat de arbeidsmarkt steeds iets anders vraagt.

Cliënten zijn veelal positief over de trajecten die bij hen zijn ingezet. Door de consulent wordt geluisterd naar wat zij willen; er wordt dus echt gericht op de persoonlijke situatie en maatwerk geleverd. Dat helpt bij de weg naar werk. Vooral ZZP'ers ervaren dat er goed naar hun persoonlijke situatie wordt gekeken. Men voelt zich gehoord en hebben het gevoel dat ze zelf in *the lead* zijn. Er is geloof dat men iets kan.

Cliënt: "Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen doordat ik nu een eigen zaak heb en er in mij werd geloofd."

De trajecten geven cliënten de kans op weer iets op te bouwen. Daarbij geeft de begeleiding ook een gevoel van veiligheid door het vangnet dat geboden werd door de gemeente. Voor de kunde van de consulent vinden cliënten het belangrijk dat ze motiverend zijn en iemand serieus nemen.

Maatwerk lijkt wel te verschillen per situatie. Bij de cliënten die graag iets voor zichzelf willen beginnen, wordt al snel gekeken naar een traject waarin ze leren hoe ze een eigen zaak kunnen opstarten. Zo is er een cliënt (ZZP'er) die een training heeft gevolgd om tot een ondernemingsplan te komen. Daarentegen zijn er ook cliënten die in de interviews aangaven dat er geen ruimte was voor (bij)scholing, bijvoorbeeld omdat er geen baangarantie was bij deze opleiding. Cliënten vinden dit jammer, omdat ze het gevoel hebben dat dit zou helpen om te re-integreren. Wanneer iets werd aangedragen, werd het afgekeurd of het duurde heel erg lang. Een cliënt zegt hierover: "Het zal wel niet in het beleid staan".

Niet in alle gevallen is er een traject ingezet, bijvoorbeeld omdat cliënten afgekeurd zijn of omdat zij zelf al snel werk worden. Cliënten die geen traject hebben gevolgd, omdat ze maar kort in de bijstand zaten, hebben steun gehad aan de uitkering. Het geld heeft geholpen om de korte periode zonder werk door te komen. De indruk is wel bij cliënten dat wanneer er een traject wordt gevolgd bij de gemeente, het dan veel langer zou duren voordat cliënt aan het werk zou komen. Dit is echter een vermoeden en geen persoonlijke ervaring.

Professionals zeggen over het palet aan trajecten dat het bij gemeente Leidschendam-Voorburg vrij ruim is ten opzichte van andere gemeenten. In de enquête wordt ook aangegeven dat er voldoende beschikbare tools zijn. Daarbij zijn respondenten wel iets negatiever over de vraag of deze tools ook passen bij de verschillende doelgroepen. Er wordt genoemd dat er aanbod mist voor hoogopgeleiden; participatiedoelgroepen; mensen met psychische problematiek / GGZ; statushouders; en jongeren.

Net zoveel consulenten vinden de trajecten effectief als dat ze het daar neutraal en oneens mee zijn. Hierover wordt door meerdere genoemd dat de effectiviteit van tools en trajecten gemeten zou moeten worden. Die kunnen dan ook meer

CONCEPT

ingezet worden. Hierbij wordt ook verwezen om eens naar andere gemeenten te kijken.

Participatie

Bij mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt kost het veel tijd om hen in beweging te zetten. Deels komt dit doordat zij ook vaak andere problemen hebben: ze spreken bijvoorbeeld de taal niet of hebben psychische klachten. Eén keer per jaar telefonisch contact vanuit de afdeling inkomen is niet genoeg om voor beweging te zorgen. Mensen moeten echt gemotiveerd worden en daar is meer contact voor nodig. Daarnaast kunnen consulenten inkomen geen tools en trajecten (vanuit re-integratie) inzetten voor deze cliënten. Dat maakt het moeilijk om het gesprek aan te gaan, want er kan vervolgens niets worden aangeboden. Wel kan er een doorverwijzing worden gedaan naar welzijnsorganisaties.

Professional: "Bij intensieve begeleiding kan er veel meer uit worden gehaald, dan kunnen cliënten bijvoorbeeld uitstromen naar vrijwilligerswerk of dagbesteding."

Op dit moment is participeren vrijblijvend; de tegenprestatie is eraf gehaald. Het blijft daardoor bij advies als "ga één keer per week naar de bibliotheek voor taalles", maar het is volgens consulenten de vraag of mensen dat ook daadwerkelijk opvolgen. De meningen verschillen over hoe vrijblijvend participatie moet zijn. Sommige consulenten denken dat er meer verplichtingen aan moeten hangen. Anderen denken dat verplicht vrijwilligerswerk niet helpt, omdat mensen gemotiveerd moeten zijn om iets te doen wat ze leuk vinden. Het gros van de mensen komt ook vrijwillig in beweging, zo blijkt uit onderzoek. Cliënten ervaren dat het fijn is dat er geen verplichtingen aan de trajecten zitten. "Vertrouwen i.p.v. verplichten".

Sinds 1,5 jaar is er wel een verandering gaande bij de begeleiding van de groep mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt. Er is namelijk een participatieconsulent aangesteld die cliënten actiever kan begeleiden. Hier is de relatief nieuw aangestelde participatieconsulent voor (actief sinds 1,5 jaar). Door beide afdelingen wordt de participatieconsulent als waardevol ervaren. Het zou volgens hen goed zijn om deze functie in beleid te borgen.

De groep mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt is echter groot: zo'n 1.500 mensen. Eén participatieconsulent is dus te weinig om met deze groep aan de slag te gaan. Binnenkort worden nieuwe consulenten aangesteld, waardoor ook een grotere groep begeleid kan worden. Deze consulenten zijn echter tijdelijk. Belangrijk is om goed te kijken welke cliënten potentie hebben, om ze dan vervolgens over te dragen aan de consulenten werk. Zo blijft de caseload van de participatieconsulenten ook beheersbaar.

Re-integratie vs. participatie

De afstand tot de arbeidsmarkt heeft dus grote invloed op de begeleiding die wordt geboden aan mensen. Het is soms moeilijk om te kiezen in welke categorie cliënten horen. Bij de groep mensen met een langere afstand tot de arbeidsmarkt zit vaak nog wel potentie, alleen kunnen zij niet binnen twee jaar al uitstromen naar werk. Ondanks dat zij dan niet snel fulltime kunnen uitstromen, kunnen zij vaak wel een paar uur per week aan de slag. Hierbij is er soms ook sprake van verdergaande effecten: statushouders spreken bijvoorbeeld de taal nog niet, omdat zij te weinig begeleiding hebben gekregen (zeggen dat zij één keer per week naar de bibliotheek moeten, is niet voldoende).

Professional: "De grens van twee jaar is jammer. Veel mensen komen daardoor bij de afdeling inkomen terecht en worden als het ware aan hun lot overgelaten."

Volgens consulenten heeft het beleid van de afgelopen jaren zich bewust gericht op de groep die snel bemiddelbaar is. Het uitgangspunt was snelle uitstroom. Er is altijd een spanningsveld geweest hoe de beschikbare capaciteit het beste kan worden ingezet. Destijds is er voor gekozen om in te zetten op de *quick wins*, om de uitgaven aan

CONCEPT

de Participatiewet omlaag te brengen. Bij het nieuwe beleid moet opnieuw keuzes worden gemaakt in de inzet van capaciteit.

Wat opvalt in de enquête, is dat consulenten minder tevreden zijn over de dienstverlening rond participatie dan rond re-integratie. Hierbij speelt dat ze vinden dat de begeleiding van sommige doelgroepen te weinig is, al wordt daar wel bij gezegd dat het moeilijk is om iedereen te begeleiden. Ook wordt genoemd dat door de grote caseload het contact met cliënten beperkt is, terwijl er vaak meer aandacht nodig is.

Nazorg

In principe geven consulenten een half jaar nazorg aan cliënten die zijn uitgestroomd. Er kan bijvoorbeeld maandelijks contact worden gezocht met de cliënt hoe het gaat en soms ook contact met de werkgever. In de praktijk verschilt de nazorg echter per consulent en per cliënt; dit is maatwerk. Sommige cliënten hebben ook geen behoefte aan verder contact met de gemeente.

Cliënt: "Ik vind het fijn dat ik iemand heb om op terug te vallen. Dat voelt veiliger dan dat je er helemaal alleen voor staat."

De cliënten die zijn geïnterviewd, hebben vooral nog contact met de consulent werk en niet de consulent inkomen. Dit contact ervaren zij als positief. Zo voelen cliënten die een eigen bedrijf zijn gestart nog steeds de ruimte om vragen te blijven stellen.

Door de consulenten wordt genoemd dat het goed zou zijn om meer contact te hebben met uitgestroomde jongeren. Zij stromen vaak uit naar een opleiding, maar keren na die opleiding weer terug in de bijstand. Het zou daarom goed zijn om bij het einde van hun opleiding contact te hebben of zij al een contract hebben. Ook bij uitgestroomde cliënten met een kort contract zou bij aflopen van het contract nog contact moeten zijn, om zo mogelijke terugval te voorkomen. Als laatste zijn statushouders een groep die extra aandacht verdienen qua nazorg. Zij ervaren de eerste periode op de werkvloer vaak extra belemmeringen, dus het is goed om dan regelmatig met hen contact te hebben.

De discussie is ook hoe ver de gemeente moet gaan in dienstverlening bij nazorg. Wel is het belangrijk om herinstroom te voorkomen. Duidelijk is wel dat in het beleid niet concreet genoeg is beschreven hoe de nazorg eruit moet zien; consulenten doen dat op hun eigen manier.

Samenwerking andere partijen

In de drie gemeenten wordt gewerkt met multidisciplinaire teams (MDT's). Hierin worden casussen besproken waar sprake is van multiproblematiek, bijvoorbeeld jeugdhulp, armoede en schulden. De afdelingen werk en inkomen kunnen hier ook casussen inbrengen. De inbreng is echter vaak klein, omdat werk en inkomen vaak maar zijdelings betrokken zijn.

Er wordt ook veel met externe partijen samengewerkt, zoals UWV, stichting MEE, schuldhulpverleners en bewindvoerders. Deze samenwerking is op consulentniveau en niet op organisatieniveau. Daarmee is het maatwerk. Consulenten ervaren de samenwerking als positief. Andersom geven partijen ook terug dat de samenwerking met Leidschendam-Voorburg anders is dan met andere gemeenten. Zij hebben het idee dat de cliënt meer centraal staat. De cliënten zelf vinden het prettig om gewezen te worden op mogelijke welzijnsorganisaties die hen kunnen helpen, bijvoorbeeld bij het doen van boodschappen of het invullen van formulieren.

Door consulenten wordt wel genoemd dat er meer samenwerking nodig is met de GGZ. Het is belangrijk dat deze doelgroep actief blijft en juist niet thuis blijft zitten. Tegelijk zijn dit vaak de mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt en is er nu dus weinig capaciteit om met hen in gesprek te gaan. Uit de interviews met cliënten komt ook naar voren dat er beter gekeken moet worden naar de GGZ. Het gaat dan om doorverwijzen naar de juiste organisaties, maar ook om bespreken met de cliënt of die toe is aan de volgende stap. Zo was er één cliënt waar al snel

CONCEPT

een gezondheidscheck werd gedaan en dit werd niet als prettig ervaren.

Verder wordt genoemd dat het UWV soms als struikelblok wordt ervaren; dit punt is niet verder toegelicht. Als laatste wordt voorgesteld dat de overdracht naar andere gemeenten beter kan, bijvoorbeeld bij een verhuizing.

Rechtmatigheid

Het stuk rechtmatigheid ligt sinds enkele jaren bij de afdeling werk. De meeste consulenten hebben het “kunstje nu wel in de vingers”, maar gevoelsmatig hoort het niet bij hun werk. Hoe de kwaliteit hiervan is, verschilt per medewerker. Het rechtmatigheidsvlak wordt niet als prioriteit ervaren in het werk.

De afdeling inkomen krijgt dit onderdeel van het werk graag weer terug. Dit is al bekend en wordt meegenomen bij het nieuwe beleid. Er is voor gekozen om het niet eerder terug te draaien, vanwege nog te beperkte capaciteit.

Professional: "Laat het rechtmatigheid stuk zoveel mogelijk bij inkomen en doelmatigheid bij werk”

Overig

In de enquête en gesprekken kwamen nog diverse andere punten naar voren.

Systemen gemeente
Het systeem voor de intake (CompetenSYS) wordt wisselend ervaren door de consulenten; de helft is tevreden, de andere niet. Bovendien wordt het in de regel maar beperkt gebruikt: alleen voor de intake, terwijl het systeem eigenlijk bedoeld is als levend document. Er zou dus meer uitgehaald kunnen worden. Naast CompetenSYS wordt ook nog gebruik gemaakt van Suite. Door een consulent wordt de suggestie gedaan om CompetenSYS als instrument voor te persoon te gebruiken en Suite zoveel mogelijk voor het zwaardere werk te gebruiken. Dan zou het meerwaarde hebben; niet zoals nu waarbij twee systemen naast elkaar worden gebruikt.

Betaald beschut
Een deel van de cliënten met een uitkering heeft nu dagbesteding. Zij kunnen uit de uitkering en naar betaald beschut toe.

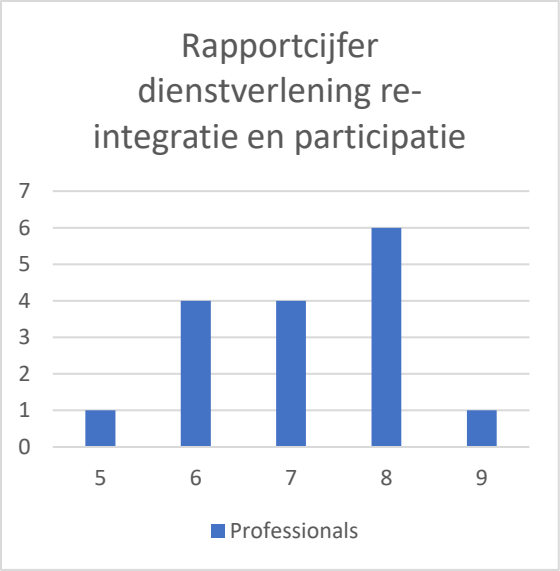
Scholing
In de enquête wordt de suggestie gegeven om consulenten te scholen of trainen in het begeleiden van specifieke doelgroepen.

Tot slot

Consulenten zijn trots op de dienstverlening van de gemeente. Er vallen weinig mensen tussen wal en schip; de menselijke maat is heel hoog. Medewerkers hebben hart voor de zaak. Tegelijkertijd is er wel een groep die verwaarloosd wordt, namelijk de mensen met een langere afstand tot de arbeidsmarkt. Daar moet wel iets mee: “wat niet zichtbaar is, zichtbaar maken”. Er moet meer tijd vrij worden gemaakt voor deze doelgroep en tools en trajecten moeten ook bij hen ingezet kunnen worden.

In de enquête voor professionals valt op dat professionals negatiever en neutraler zijn over de mogelijkheden die het beleid geeft om cliënten te laten participeren en re-integreren, dan op andere thema's. Er wordt genoemd dat het beleid vaak achterloopt bij de praktijk. Het gevolg is dat consulenten soms niet de dienstverlening kunnen bieden aan klanten die wenselijk is.

CONCEPT



Grafiek 1: rapportcijfer dienstverlening. Cijfer vanuit cliënten wordt later toegevoegd.

Uiteindelijk geven professionals gemiddeld een 7,2 voor de dienstverlening van de gemiddelde, met cijfers tussen 5 en de 9.

CONCEPT

5. Conclusie en advies

In dit hoofdstuk gaan we per thema in op de conclusies en de adviezen die hieruit voortvloeien.

LET OP: dit betreft een voorlopige conclusie en advies. De enquête onder cliënten staat nog uit en moet nog verwerkt worden.

Algemeen

Het beleid van de afgelopen jaren heeft zich bewust gericht op de groep mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Daardoor is er voor een grote groep weinig inzet geweest. Opvallend is dat er aanvullingen zijn geweest op het beleid, omdat al snel werd gezien dat het beleid niet aansloot. Er zijn toen aanvullende instrumenten ingezet om die kloof te dichten, zoals tijdelijke functies als die van de participatieconsulent, de leerwerkmakelaar en de matchmakers. Daarnaast waren er ook veel tijdelijke middelen, bijvoorbeeld vanwege de coronacrisis.

De volgende kansen zien wij in algemene zin voor het toekomstige beleid:

- Het beleid zou zich op een bredere doelgroep moeten richten, namelijk ook op de participatiedoelgroep en niet voornamelijk op de re-integratiedoelgroep. Dit vraagt om een investering (en daarmee ook om een verschuiving van capaciteit): veel mensen zullen niet meteen uitstromen naar werk, maar hebben ondanks dat wel potentie om andere dingen te doen. Deze investering zal ook effect hebben op andere gebieden; denk dan aan de gezondheid van mensen of het taalvermogen van bijvoorbeeld statushouders.
- De aanvullingen op het beleid (bijvoorbeeld in de vorm van diverse functies) worden als toegevoegde waarde gezien. Deze kunnen een vaste plek krijgen in het nieuwe beleid. Denk dan aan verankering van functies als die van de participatieconsulent.
- De ervaring vanuit de praktijk is dat het beleid hier niet altijd goed op aansluit. Dit komt ook doordat de praktijk snel kan veranderen. Enige flexibiliteit in beleid is dus belangrijk. Gemeente Leidschendam-Voorburg zou zelf elk jaar kunnen ophalen bij consulenten wat goed gaat en wat de kansen zijn. Een kwaliteitsmedewerker kan hier ook een belangrijke rol in spelen.

Aanmelding en intake

De aanmelding en intake worden in het algemeen positief ervaren door zowel cliënten als de professionals. Het proces gaat vlot en cliënten voelen de ruimte om hun persoonlijke situatie toe te lichten. Professionals noemen dat het positief is dat de intake sinds enige tijd door een duo wordt gedaan door de afdeling werk en afdeling inkomen.

De volgende kansen zien wij nog:

- Cliënten hebben behoefte aan bredere ondersteuning en dat er door de consulent meegekeken wordt naar de hele situatie. Dit wordt niet altijd zo ervaren bij de aanmelding en intake. Er kan beter worden toegelicht op welke voorzieningen cliënten aanspraak kunnen maken en hoe het in zijn werk gaat met het regelen hiervan.
- Verder wordt door cliënten genoemd dat er vrij veel papierwerk is bij de intake en ervaren zij het soms als een inbreuk op de privacy.
- De afdelingen werk en inkomen doen sinds enige tijd samen de intake. De samenwerking kan echter nog nauwer worden opgezocht, bijvoorbeeld om meer van elkaar te leren, maar ook verder in het proces.

Begeleiding

De afstand tot de arbeidsmarkt bepaalt de mate van begeleiding. Dit lijkt te beïnvloeden hoe cliënten de begeleiding ervaren: sommigen hebben nauwelijks contact met de gemeente, waardoor zij

CONCEPT

zich soms uit het oog verloren voelen. In het algemeen voelen cliënten zich serieus genomen door de consulent, denkt de consulent goed mee; en wordt er maatwerk geleverd. Vooral ZZP'ers ervaren dat er goed wordt gekeken naar de persoonlijke situatie. In sommige gevallen is er extra begeleiding, bijvoorbeeld bij de aanpak van schulden.

De volgende kansen zien wij nog:

- De begeleiding is nu erg afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt en die afstand wordt soms als "jammer" ervaren. Cliënten met een lange afstand tot de arbeidsmarkt kunnen weliswaar niet snel fulltime uitstromen, maar kunnen wel op allerlei manieren participeren. Wij stellen daarom voor om de begeleiding minder af te laten hangen van de afstand tot de arbeidsmarkt, maar meer te kijken naar de potentie van de cliënt, los van het vinden van een baan.
- Bij sommige cliënten is een wisseling in consulenten geweest. Dit ervaren zij niet als prettig. Daarbij hebben cliënten ook het idee dat de kwaliteit van begeleiding afhankelijk is van de consulent die zij hebben.

Re-integratie

Mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt kunnen meteen geholpen worden bij de bemiddeling naar werk of kunnen eerst nog bepaalde trajecten volgen, bijvoorbeeld scholing. Het palet aan trajecten wordt door de consulenten als vrij ruim ervaren ten opzichte van andere gemeenten. Cliënten zijn veelal positief over de trajecten die bij hen zijn ingezet; vooral ZZP'ers ervaren dat er goed naar hun persoonlijke situatie wordt gekeken. Consulenten geven aan dat er de afgelopen jaren een verschuiving is geweest waarbij meer wordt gekeken wat de cliënt wil in plaats van de werkgever. In de praktijk ervaren meerdere cliënten dit niet zo.

De volgende kansen zien wij nog:

- Meerdere cliënten hebben het gevoel dat zij niet centraal staan, maar de werkgever. Hier kan dus meer aandacht voor komen.
- Ook was er bij niet alle cliënten ruimte voor (bij)scholing. Wellicht is dit ook niet mogelijk, maar in dat geval zouden de verwachtingen van de cliënt beter gemanaged kunnen worden.
- Er is weinig bekend over de effectiviteit van tools en trajecten. Er wordt hier wel iets over bijgehouden, maar dit vraagt om verbetering. Het effect is ook lastig te meten, omdat meerdere variabelen meespelen bij het succesvol afsluiten van trajecten. Wellicht kan er verder onderzoek worden gedaan, zodat effectieve tools en trajecten meer ingezet kunnen worden. Wellicht is hier al meer over bekend bij andere gemeenten of in de wetenschap (zoals over de FIP-methode).
- Er wordt door consulenten genoemd dat het aanbod van instrumenten voor bepaalde doelgroepen nog verbeterd kan worden: onder andere voor hoogopgeleiden; statushouders; jongeren; en mensen met psychische klachten of een GGZ-achtergrond.

Participatie

Mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt vallen onder de afdeling inkomen. Eén keer per jaar wordt contact met deze cliënten gezocht om te vragen hoe het gaat. Daarbij is sinds anderhalf jaar een participatieconsulent actief binnen de gemeente die wel actief met cliënten aan de slag gaat. Dit wordt als zeer positief ervaren, zowel door de cliënten als de professionals. Cliënten voelen zich meer gehoord en meer onderdeel van de maatschappij wanneer er regelmatig wordt gevraagd hoe het met ze gaat. Op dit moment zijn er echter te weinig participatieconsulenten om al deze cliënten te spreken.

De volgende kansen zien wij nog:

- Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat persoonlijk contact werkt om mensen te

CONCEPT

laten participeren. De aanpak van de participatieconsulent past hier goed bij en wij adviseren om deze uit te breiden naar de hele groep cliënten met een lange afstand tot de arbeidsmarkt. Wel zijn er dan extra participatieconsulenten nodig. Het hele bestand van 1.500 cliënten afgaan vraagt om een eenmalig grote tijdsinvestering.

- Investeren is sowieso belangrijk: bepaalde groepen minder begeleiden kan uiteindelijk verdergaande effecten hebben, bijvoorbeeld statushouders die de taal nu nog niet spreken. Participeren in de samenleving en het hebben van een baan heeft effect op het welbevinden van mensen en kan zich uiteindelijk ook uiten in bijvoorbeeld lagere kosten voor de gezondheidszorg. Voor een gemeente is het dus belangrijk om te investeren; ook in groepen waar niet meteen resultaat zichtbaar is. Wellicht kan hierop de samenwerking worden gezocht met externe partijen, zoals een zorgverzekeraar.
- Bij de participatieconsulent moet een duidelijk proces komen rond de overdracht naar een consulent werk. Dit helpt om de caseload beheersbaar te houden. Participatieconsulenten kunnen vooral ingezet worden om te bespreken met de cliënt wat de potentie is; daarna kunnen cliënten doorstromen naar de afdeling werk. In het participatieonderzoek dat door de gemeente zelf is uitgevoerd wordt hierover geschreven: "Uitdaging blijft om doelgericht in te spelen op het ontwikkelingspotentieel van cliënten; oftewel gericht interveniëren op de afstand tot de arbeidsmarkt via een meer vloeiende (traject)beweging tussen participatie- en re-integratie."
- Met deze aanpak zouden instrumenten vanuit re-integratie dan ook beschikbaar worden voor de participatiedoelgroep (uiteraard afgestemd op het potentieel van een persoon).
- Consulenten zouden ook een ander soort instrumenten kunnen inzetten om makkelijk contact te houden met deze doelgroep. Zo zijn er diverse gemeenten die gebruik maken van apps[10]. Daarmee hoeft het niet veel extra tijd te kosten om meer mensen te begeleiden.

Nazorg

De nazorg voor cliënten wordt in het algemeen positief ervaren, door zowel professionals als cliënten. Professionals overleggen met cliënt of ze nog regelmatig contact willen hebben. Dit vrijblijvende werkt prettig en voor cliënten is het fijn om nog iemand achter de hand te hebben.

De volgende kansen zien wij nog:

- Nazorg wordt wisselend ingevuld door de consulenten. In het nieuwe beleid kan meer aandacht komen voor uniformiteit van nazorg en concreter worden beschreven hoe het eruit kan zien.
- Op sommige momenten is nazorg belangrijk, ongeacht hoeveel tijd er is verstreken sinds de uitstroom. Dat is bijvoorbeeld bij jongeren aan het einde van hun opleiding en bij cliënten met een korte arbeidsovereenkomst aan het einde van hun contract.

Samenwerking

De samenwerking met partners wordt in het algemeen als goed ervaren. Wel zijn hier nog enkele kansen in:

- Binnen de gemeente kan de samenwerking tussen de afdelingen werk en inkomen beter, waarbij het

[10] https://ibestuur.nl/partner-vng-realisatie/laagdrempelige-dienstverlening-met-een-app; https://www.8ting.nl/Cases/case-laborijn.pdf

CONCEPT

voornamelijk belangrijk is om in te steken op het leren van elkaar.
- Rond de GGZ kan nog meer en beter de samenwerking worden opgezocht met externe partijen.

Rechtmatigheid

Over de rechtmatigheid van beleid is kort en krachtig gesproken met de professionals van de gemeente. Dit onderdeel hoort volgens hen bij de afdeling inkomen; de doelmatigheid hoort bij afdeling werk.

Overig

Tot slot zien wij nog kansen op de volgende thema's:

- Het zou wenselijk zijn om de administratieve last te verlichten. Daarbij gaat het ook om slimmer en beter gebruik maken van de systemen die er al zijn. Nu worden CompetenSYS en Suite naast elkaar gebruikt, waarbij CompetenSYS maar deels wordt ingezet. Wellicht kan hier met een informatiemanager naar worden gekeken.
- Systemen kunnen ook helpen in het contact met cliënten en bij nazorg. In regiesystemen kunnen bijvoorbeeld reminders worden ingebouwd rond einde opleiding of einde arbeidscontract. Elders in het land worden apps ingezet om met een kleine tijdsinvestering veel mensen te bereiken. Dit zou dan wel een extra systeem zijn, maar het kan ook helpen om de dienstverlening te verbeteren.
- Een deel van de cliënten met een uitkering heeft nu dagbesteding. Zij kunnen uit de uitkering en naar betaald beschut toe.
- Met consulenten kan besproken worden of het zinvol is toe te spitsen op specifieke doelgroepen. Daar kan dan ook scholing op komen.

CONCEPT

6. Bijlagen

Enquête professionals

Dienstverlening re-integratie en participatie - Professionals

Geachte heer/ mevrouw,

Het huidige re-integratie en participatiebeleid van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar loopt eind 2022 af. De gemeenten willen graag een evaluatie van het beleid uitvoeren. Van Dam & Oosterbaan voert deze evaluatie de komende weken uit. Met enquêtes, interviews en groepsgesprekken worden de ervaringen van verschillende doelgroepen opgehaald: zowel van professionals bij de gemeenten als van cliënten. Zo kunnen we knelpunten en succesfactoren van het beleid inzichtelijk maken. Op basis daarvan kunnen de gemeenten hun beleid eventueel aanpassen en verbeteren.

We horen graag hoe u het beleid de afgelopen jaren heeft kunnen uitvoeren en hoe dat ging. We willen u daar graag een aantal vragen over stellen. Deze enquête bestaat uit 32 vragen en het invullen daarvan kost ongeveer 10 á 15 minuten.

Van Dam & Oosterbaan gaat zorgvuldig met uw gegevens om. De ingevulde antwoorden zullen geheel anoniem worden verwerkt en kunnen niet naar u worden teruggeleid.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

In het eerste blok stellen we u graag enkele vragen over de aanvraag en intake van cliënten

1 De aanvragen van cliënten zijn voorspoedig verlopen

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

2 Wilt u nog iets toelichten rond het proces van aanvraag?

3 Hoe tevreden bent u over de intake met cliënten?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

○ Zeer ontevreden ○ Ontevreden ○ Neutraal ○ Tevreden ○ Zeer tevreden

4 De intake met cliënten heeft geholpen om de begeleiding in goede banen te leiden

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

5 De intake met cliënten heeft mij duidelijkheid gegeven in de casus van de cliënt

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

6 Wilt u nog iets toelichten rond de intake?

In het volgende blok stellen we u enkele vragen over de begeleiding van de cliënt

7 Hoe tevreden bent u over de begeleiding die u heeft kunnen geven aan cliënten?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Zeer ontevreden ◯ Ontevreden ◯ Neutraal ◯ Tevreden ◯ Zeer tevreden

8 Ik ben bekend met de werkwijze bij re-integratie

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

9 Ik ben bekend met de werkwijze bij participatie

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

10 Ik heb het contact met cliënten als positief ervaren

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

11 Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen gemeente en maatschappelijke partners?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Zeer ontevreden ◯ Ontevreden ◯ Neutraal ◯ Tevreden ◯ Zeer tevreden

12 Wilt u nog iets toelichten bij deze vragen?

In het volgende blokje stellen we u enkele vragen over de tools en trajecten.

13 Er zijn voldoende beschikbare tools en trajecten aanwezig om cliënten te helpen re-integreren en participeren

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

14 De beschikbare tools en trajecten passen bij de verschillende doelgroepen

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

15 De tools en trajecten zijn effectief

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

16 Hoe tevreden bent u in het algemeen over de tools en trajecten die in kunnen worden gezet voor cliënten?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Zeer ontevreden ◯ Ontevreden ◯ Neutraal ◯ Tevreden ◯ Zeer tevreden

17 Zijn er tools en trajecten die u mist? (Bijvoorbeeld voor bepaalde doelgroepen)

18 Wilt u nog iets toelichten bij deze vragen?

In het volgende blokje worden vragen gesteld over de rechtmatigheid van het beleid.

19 Cliënten zijn op de hoogte van hun plichten

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

20 Cliënten zijn op de hoogte van hun rechten

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

CONCEPT

21 Wilt u nog iets toelichten omtrent de rechtmatigheid van het beleid?

De volgende vragen zijn gericht op de resultaten van het uitgevoerde beleid.

22 De dienstverlening vanuit de gemeente heeft een positief effect op de participatie van cliënten

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

23 De dienstverlening vanuit de gemeente heeft een positief effect op de re-integratie van cliënten

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

24 De dienstverlening vanuit de gemeente heeft de cliënt geholpen aan een baan

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

25 Het beleid geeft mij genoeg mogelijkheden om cliënten te laten participeren en re-integreren

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Helemaal oneens ◯ Oneens ◯ Neutraal ◯ Eens ◯ Helemaal eens

CONCEPT

26 Wilt u nog iets toelichten bij deze vragen?

In het laatste blokje stellen we u enkele vragen over de nazorg voor cliënten met een paar afsluitende vragen.

27 Ik heb de cliënten na afronding van het traject de nodige nazorg kunnen bieden

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

○ Helemaal oneens ○ Oneens ○ Neutraal ○ Eens ○ Helemaal eens

28 Hoe tevreden bent u over de nazorg voor de cliënt?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

○ Zeer ontevreden ○ Ontevreden ○ Neutraal ○ Tevreden ○ Zeer tevreden

29 Wilt u nog iets toelichten bij deze vragen?

30 Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening vanuit de gemeente voor re-integratie en participatie?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7
○ 8 ○ 9 ○ 10

31 Voor het opstellen van nieuw re-integratie en participatiebeleid zou ik adviseren om:

32 Wilt u verder nog iets kwijt?

Enquête cliënten

Vragenlijst beleidsevaluatie re-integratie en participatiebeleid Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten

Geachte heer/ mevrouw,

Het re-integratie en participatiebeleid van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar loopt eind 2022 af. De gemeenten willen graag een evaluatie van het beleid uitvoeren.

Het onderzoeksbureau Van Dam & Oosterbaan voert deze evaluatie uit. We horen graag hoe u de dienstverlening van de gemeente de afgelopen jaren heeft ervaren en willen graag een aantal vragen hierover stellen.

Deze vragenlijst bestaat uit 37 vragen en het invullen daarvan kost ongeveer 10 á 15 minuten. U zou ons erg helpen door de vragenlijst in te vullen. Dat geeft de gemeenten een beeld bij het verbeteren van de dienstverlening.

Van Dam & Oosterbaan gaat zorgvuldig met uw gegevens om. De ingevulde antwoorden zullen helemaal anoniem en kunnen niet op persoonsniveau teruggeleid worden. Bij deelname maakt u kans op één van de vijf 'bol.com bonnen' ter waarde van €20.

Alvast hartelijk bedankt voor uw hulp!

We stellen u graag eerst enkele vragen over uw achtergrond.

1 Wat is uw geslacht?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

◯ Vrouw ◯ Man ◯ Anders ◯ N.v.t.

2 Wat is uw leeftijd?

CONCEPT

3 In welke gemeente woont u?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

○ Leidschendam-Voorburg ○ Wassenaar ○ Voorschoten

4 Hoe ziet uw huishouden eruit?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Alleenstaand ☐ Alleenstaand met kinderen ☐ Getrouwd met kinderen ☐ Getrouwd zonder kinderen

☐ Samenwonend met kinderen ☐ Samenwonend zonder kinderen

5 Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ 0 - 1 jaar ☐ 1-2 jaar ☐ 2-3 jaar ☐ 3 jaar en langer ☐ Ik heb op dit moment geen bijstandsuitkering (meer)

6 Wat is voor u van toepassing?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Ik maak gebruik van participatieaanbod van de gemeente ☐ Ik maak gebruik van het re-integratieaanbod (trajecten) van de gemeente ☐ Ik maak geen gebruik meer van het participatie- en/of re-integratieaanbod van de gemeente ☐ Ik maak geen gebruik meer van het participatie- en/of re-integratieaanbod van de gemeente, omdat ik ondertussen ben uitgestroomd naar werk

7 Bent u zelfstandig ondernemer en heeft u in het verleden Bbz ontvangen?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Ja ☐ Nee

CONCEPT

8 Hoe tevreden bent u over de informatie van de gemeente omtrent het aanvragen van een bijstandsuitkering?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Zeer ontevreden ☐ Ontevreden ☐ Neutraal ☐ Tevreden ☐ Zeer tevreden

9 Ik kon makkelijk een aanvraag doen voor een bijstandsuitkering.

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

10 Hoe tevreden bent u over de intake door de gemeente?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Zeer ontevreden ☐ Ontevreden ☐ Neutraal ☐ Tevreden ☐ Zeer tevreden ☐ Ik heb geen intake gehad

11 Ik voelde me tijdens de intake serieus genomen door de consulenten van de gemeente

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

12 De duur tussen intake en beschikking/goedkeuring uitkering was niet langer dan verwacht

Vraag instructies: *Kies één antwoord*

○ Helemaal oneens ○ Oneens ○ Neutraal ○ Eens ○ Helemaal eens

13 Wilt u nog iets toelichten bij deze vragen?

14 Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Zeer ontevreden ☐ Ontevreden ☐ Neutraal ☐ Tevreden ☐ Zeer tevreden

15 Ik kon altijd terecht bij mijn consulent(en)

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

16 Ik heb het contact met mijn consulent(en) als positief ervaren

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

17 Ik voelde me serieus genomen door mijn consulent(en)

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

18 Ik voelde me veilig genoeg om vragen en onzekerheden te delen met mijn consulent(en)

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

19 Wilt u nog iets toelichten bij deze vragen?

20 Waarmee heeft de begeleider van de gemeente u geholpen?

Vraag instructies: *Selecteer één of meer antwoorden*

- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Activiteit bij/ via een welzijnsorganisatie (zoals WOEJ, Voorschoten voor Elkaar' of vrijwilligerscentrale)
- ☐ Begeleiding bij een traject naar scholing/ opleiding/ verbetering van taal
- ☐ Traject naar werk
- ☐ Bbz traject
- ☐ Ondersteuning bij financiële problemen
- ☐ Anders... _____

21 Mijn consulent(en) denkt goed met mij mee over passende instrumenten/ hulp

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

22 Ik weet hoe ik de gemeente om hulp kan vragen op het gebied van participatie (bv. het verkrijgen van vrijwilligerswerk) en/ of re-integratie

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

23 Hoe tevreden bent u over de aangeboden ondersteuning/ traject?

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Zeer ontevreden ☐ Ontevreden ☐ Neutraal ☐ Tevreden ☐ Zeer tevreden

24 De aangeboden ondersteuning/ traject paste bij mijn persoonlijke situatie

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

25 Er is voldoende aanbod van tools en trajecten

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

26 Indien er geen voldoende aanbod is van tools en trajecten, wat mist er volgens u?

27 Wilt u nog iets toelichten over uw antwoorden?

Resultaat

In dit blok stellen we u graag enkele vragen over het resultaat van de hulp die u heeft ontvangen van de gemeente

28 De aangeboden ondersteuning/ trajecten helpen mij verder

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

29 Wat heeft het traject voor u opgeleverd? (stellingen met antwoorden horizontaal)

	Heel veel	Veel	Weinig	Heel weinig
Ik ga meer naar buiten	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij meer onderdeel van de maatschappij	☐	☐	☐	☐
Ik heb meer contact met andere mensen	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij zelfverzekerder	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij gelukkiger	☐	☐	☐	☐

30 Is de aangeboden ondersteuning beëindigd/ bent u al klaar met uw traject?

Vraag instructies: *Kies één antwoord*

○ Ja ○ Nee

31 Bent u uitgestroomd?

Vraag instructies: *Kies één antwoord*

○ Ja ○ Nee ○ Deels

32 In hoeverre heeft de begeleiding en de aangeboden ondersteuning bijgedragen aan de uitstroom of de kans dat u werk vindt?

33 Ik heb een baan die naar mijn zin is

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens ☐ Niet van toepassing

Tot slot

We willen u nog enkele laatste vragen stellen over de dienstverlening van de gemeente.

34 Ik voel me welkom om vragen te blijven stellen of hulp te vragen bij de gemeente

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

☐ Helemaal oneens ☐ Oneens ☐ Neutraal ☐ Eens ☐ Helemaal eens

☐ Niet van toepassing, omdat ik nog een traject aan het volgen ben

35 Welk rapportcijfer geeft u het traject dat u heeft doorlopen? Of welk rapportcijfer geeft u het traject waar u nog steeds mee bezig bent? (1=laagste score; 10=hoogste score)

Vraag instructies: *Selecteer één antwoord*

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7
○ 8 ○ 9 ○ 10

36 Heeft u nog verdere tips voor de gemeente?

37 Wilt u verder nog iets kwijt?

CONCEPT

Interviewleidraad gesprekken cliënten

De topiclijst die is gebruikt tijdens de interviews met cliënten, is als volgt:

- Voorstelronde
- Aanmeldingsprocedure
  - Hoe heeft u de procedure ervaren?
  - Snel geholpen/ duidelijk?
- Intake
  - Hoe heeft u de intake ervaren?
  - Wat vond u prettig?
  - Voelde u zich serieus genomen? (waarom)
- Traject
  - Hoe zag uw traject eruit? Waarvan heeft u gebruik gemaakt?
  - In hoeverre bent u tevreden over het aangeboden traject?
  - Paste het traject volgens u bij uw wensen (waarom wel/niet)
  - Wat is voor u het belangrijkste resultaat geweest van het traject? (wat heeft u eraan gehad)
- Begeleiding
  - Hoe heeft u de begeleiding vanuit de gemeente ervaren? (fijn/ minder fijn/ voorbeelden)
  - Wat vond u van het persoonlijke contact met de consulent?
  - Heeft u ook andere personen/ organisaties gesproken of daarmee samengewerkt? (ervaring)
  - Wat is voor u het belangrijkste resultaat geweest van de dienstverlening vanuit de gemeente?
- Slot
  - Wat zou u de gemeente aanraden om te veranderen/ zo te laten?

Interviewleidraad groepsgesprek professionals

- Voorstelronde
- Achtergrond
  - Welk team doet wat? Team werk, team inkomen, nog een team voor participatie?
  - Hoe zit de doorloop tussen de processen? Bijvoorbeeld van participatie naar re-integratie?
  - Hoe is de samenwerking van medewerkers tussen deze processen?
- Aanmelding cliënten
  - Positief / negatief
  - Verschil tussen proces uitkering / re-integratie / participatie? Verschil m.b.t. uitkering aanvragen + aanvraag rondom traject naar werk
  - Hoe ervaren jullie de uitvoering; bijvoorbeeld qua werkbelasting? Efficiëntie?
  - Hoe ervaren jullie de effectiviteit?
- Intake
  - Positief / negatief
  - Hoe makkelijk is het om te bepalen welke route een cliënt moet doorlopen?
  - Verschil tussen proces uitkering / re-integratie / participatie? Verschil m.b.t. uitkering aanvragen + aanvraag rondom traject naar werk
  - Hoe ervaren jullie de uitvoering; bijvoorbeeld qua werkbelasting? Efficiëntie?
  - Welk systeem wordt daar voor gebruikt? (Compentensys komt in enquête voorbij, niet overal blij mee?) Is het systeem bijvoorbeeld helpend?

CONCEPT

    - Wat is de DUO-intake?
    - Hoe ervaren jullie de effectiviteit?

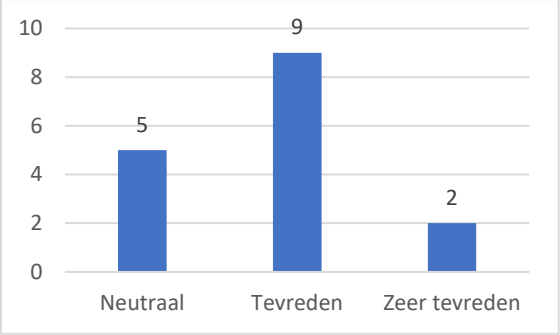
- Begeleiding
    - Positief / negatief
    - Hoe ervaren jullie de uitvoering; bijvoorbeeld qua werkbelasting? Efficiëntie?
    - Voldoende contact met cliënten?
    - Hoe ervaren jullie de effectiviteit?

- Tools en trajecten
    - Re-integratie vs participatie
    - Doelgroepen: werk vs participatie; granieten bestand; dienstverlening voor zelfstandigen
    - Wat mist hierin?
    - Hoe ervaren jullie de uitvoering; bijvoorbeeld qua werkbelasting? Efficiëntie
    - Effectiviteit: wordt in de enquête genoemd dat er weinig bekend is over effectiviteit.
  - Rechtmatigheid
    - Hoe nu en wat is de wens m.b.t. benodigde kaders?
  - Nazorg
    - Positief / negatief
    - Hoe ervaren jullie de uitvoering; bijvoorbeeld qua werkbelasting? Efficiëntie?
    - Hoe ervaren jullie de effectiviteit?
  - Slot
    - Wat was goed aan het re-integratie en participatiebeleid?
    - Succesfactoren
    - Effectiviteit
    - Verbeterpunten

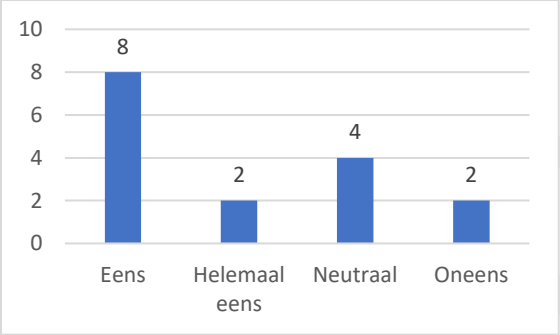
CONCEPT

Resultaten enquête professionals (kwantificeerbaar)

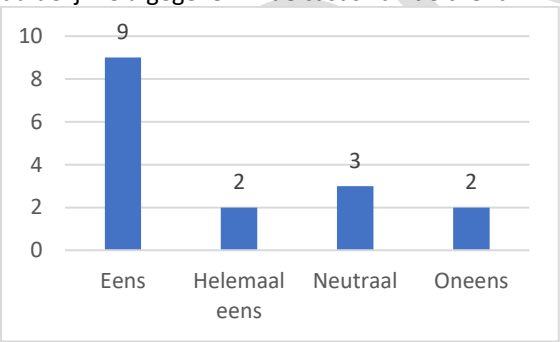
Figuur 1. Hoe tevreden bent u over de intake met cliënten?



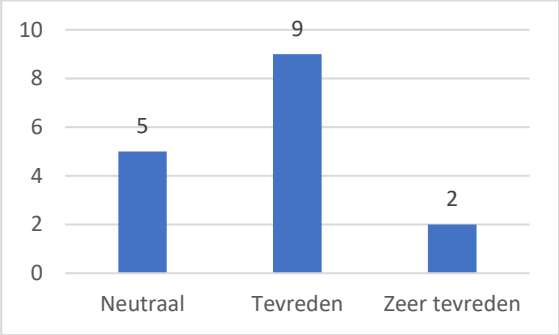
Figuur 2. De intake met cliënten heeft geholpen om de begeleiding in goede banen te leiden



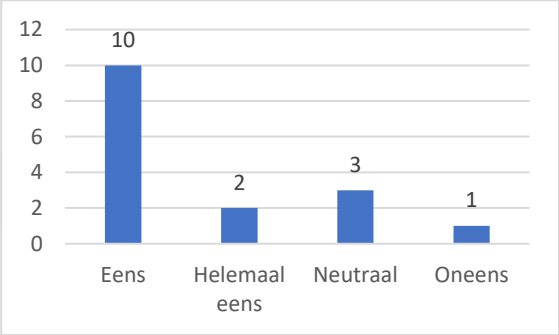
Figuur 3. De intake met cliënten heeft mij duidelijkheid gegeven in de casus van de cliënt



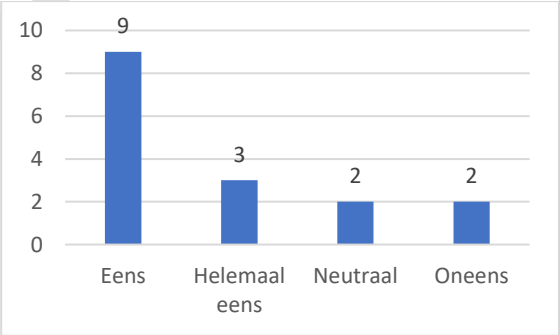
Figuur 4. Hoe tevreden bent u over de begeleiding die u heeft kunnen geven aan cliënten?



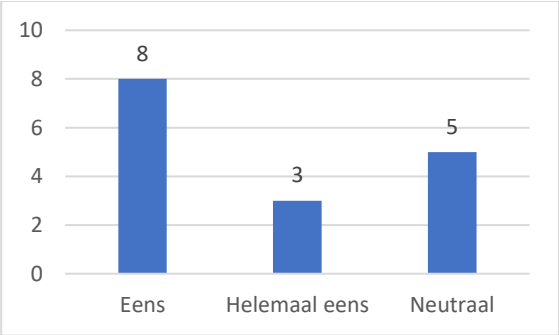
Figuur 5. Ik ben bekend met de werkwijze bij re-integratie



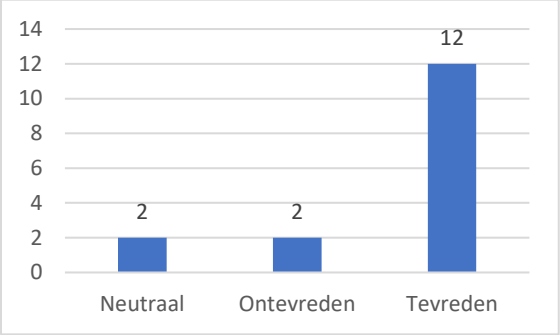
Figuur 6. Ik ben bekend met de werkwijze bij participatie



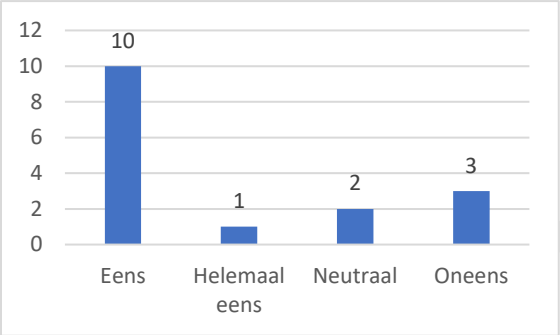
Figuur 7. Ik heb het contact met cliënten als positief ervaren



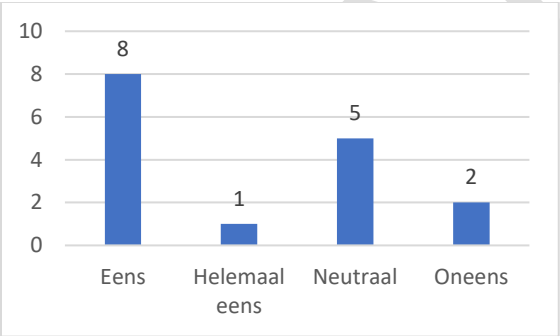
Figuur 8. Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen gemeente en maatschappelijke partners



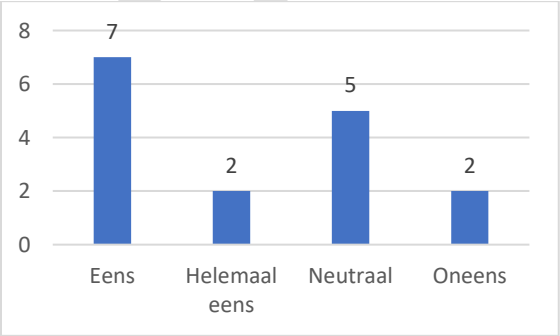
Figuur 9. Er zijn voldoende beschikbare tools en trajecten aanwezig om cliënten te helpen re-integreren en participeren



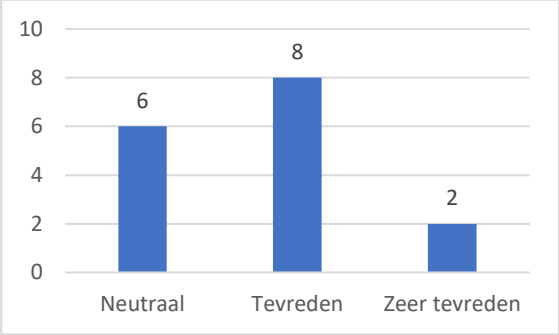
Figuur 10. De beschikbare tools en trajecten passen bij de verschillende doelgroepen



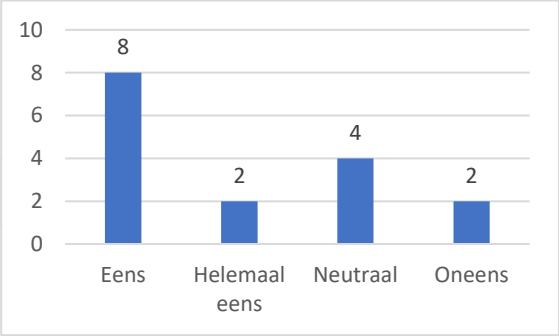
Figuur 11. De tools en trajecten zijn effectief



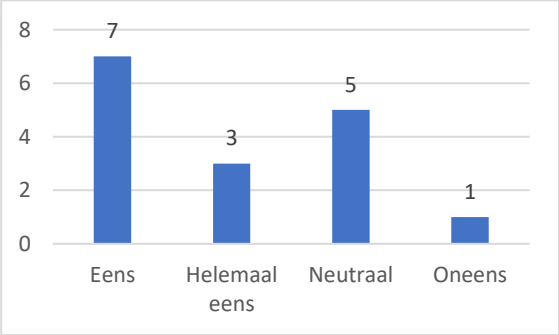
Figuur 12. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de tools en trajecten die in kunnen worden gezet voor cliënten?



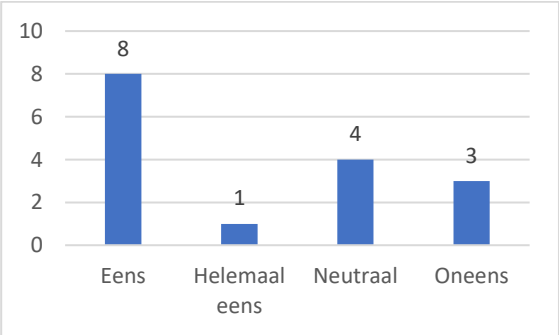
Figuur 13. Cliënten zijn op de hoogte van hun plichten



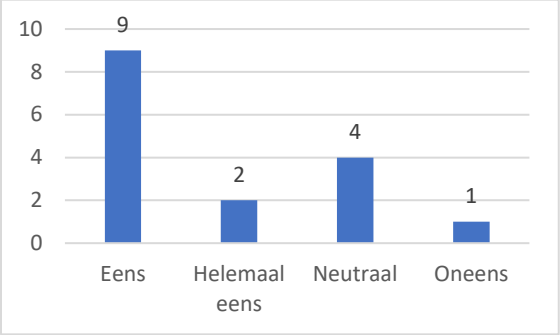
Figuur 14. Cliënten zijn op de hoogte van hun rechten



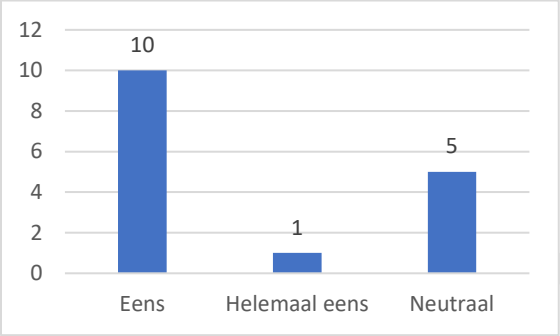
Figuur 15. De dienstverlening vanuit de gemeente heeft een positief effect op de participatie van cliënten



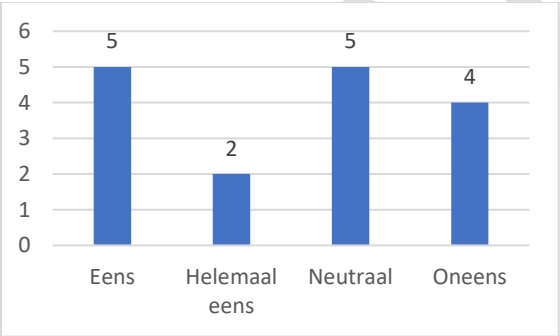
Figuur 16. De dienstverlening vanuit de gemeente heeft een positief effect op de re-integratie van cliënten



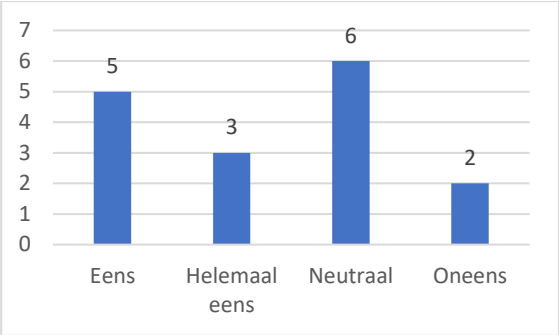
Figuur 17. De dienstverlening vanuit de gemeente heeft cliënten geholpen aan een baan



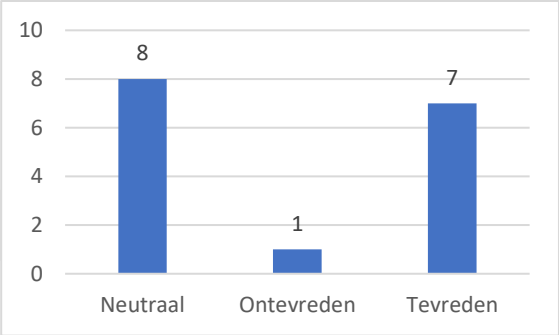
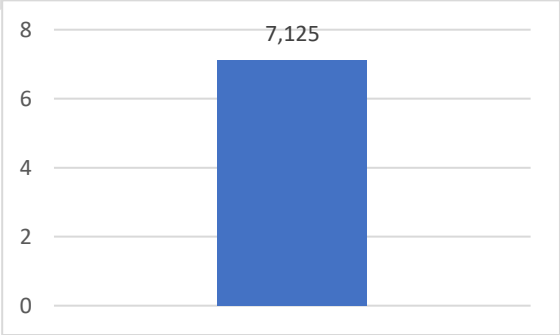
Figuur 18. Het beleid geeft mij genoeg mogelijkheden om cliënten te laten participeren en re-integreren



Figuur 19. Ik heb de cliënten na afrondonding van het traject de nodige nazorg kunnen bieden



Figuur 20. Hoe tevreden bent u over de nazorg voor de cliënt?



Figuur 21. Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening vanuit de gemeente voor re-integratie en participatie? (gemiddelde)