

*EVALUATIE PARTICIPATIECOACHES  
DRUTEN/WIJCHEN*



*Titel: Evaluatie participatiecoaches Druten/Wijchen*

*Versie: Wijchen*

*Opdrachtgevers*

*Bert de Koning (gemeente Wijchen)*

*Eva Hulsen (gemeente Druten)*

*Auteurs*

*B. Oosting Msc, J. Bloemzaad Msc*

*Versie*

*8 april 2020*

## Inhoud

Inleiding.....	3
1. Verkenning van beleidsdocumenten.....	4
2. Uitvoering van het beleid.....	5
3. Resultaten.....	6
4. Draagt de inzet van de P-coach bij aan het gewenste resultaat ?.....	7
5. Samenwerking tussen de participatiecoaches en de klantmanagers.....	8
6. Financiën.....	8
7. Aanbevelingen, verbeterpunten en eventuele nieuw te maken afspraken.....	9

## Inleiding

De participatiecoaches van de Werkorganisatie Druten/Wijchen zijn in 2018 begonnen met hun werkzaamheden. In Wijchen vanaf februari 2018 en in Druten vanaf september 2018. Aanleiding voor het aanstellen van de van de participatiecoaches was het veranderende bijstandsbestand. Het aantal ouderen, mensen met een lange uitkeringsduur en statushouders nam toe.

Ondanks de aantrekkelijke economie zijn deze groepen moeilijker bemiddelbaar naar werk en hebben vaak langdurige ondersteuning nodig. Ze zijn veelal nog niet klaar voor bemiddeling naar werk door het regionale WerkBedrijf<sup>1</sup>.

Voor het WerkBedrijf is de werkgever de klant. Het WerkBedrijf richt zich op het matchen van kandidaten met beschikbare werkplekken. De aanpak is erop gericht om kandidaten via de kortst mogelijke weg en met zo min mogelijk ondersteuning te begeleiden naar een regulier dienstverband.

De participatiecoaches richten zich op de klanten die (nog) niet in staat zijn om in een regulier dienstverband te werken. Daarbij kijken ze naar de mogelijkheden van deze mensen en welke ondersteuning zij nodig hebben om te kunnen participeren in de maatschappij.

De financiering van participatiecoaches is in eerste instantie aangegaan voor een periode van 2 jaar (2018 en 2019 met een uitloop in 2020). Naar aanleiding van de mogelijke voorzetting en herfinanciering van de participatiecoaches is een evaluatie uitgevoerd door BVNG. Tijdens deze korte evaluatie hebben wij onderzocht welke meerwaarde de inzet van participatiecoaches heeft binnen het sociaal domein.

De kernvraag is als volgt: draagt de inzet van de participatiecoaches<sup>2</sup> bij aan het gewenste resultaat, namelijk het zetten van stappen richting maatschappelijke participatie en indien mogelijk de opstap naar betaald werk?

Voor deze evaluatie hebben wij met beide participatiecoaches gesproken en daarnaast met klantmanagers, de beleidsadviseur die betrokken was bij de totstandkoming van het 'wel doen' beleid en de huidige beleidsadviseurs sociaal domein. Door de Covid-19 maatregelen was het helaas niet mogelijk om iedereen te spreken.

We sluiten de evaluatie af met een conclusie en enkele aanbevelingen.

---

<sup>1</sup> Druten en Wijchen nemen deel in het regionale WerkBedrijf van de modulaire gemeenschappelijke regeling 'Rijk van Nijmegen' (MGR).

<sup>2</sup> De aparte participatiecoach voor statushouders is geen onderwerp van deze evaluatie. De participatiecoach van de gemeente Druten richt zich op totale bestand inclusief statushouders. Wijchen kent naast de "reguliere" participatiecoach een coach specifiek voor statushouders.

## 1. Verkenning van beleidsdocumenten

Voor deze evaluatie zijn de relevante beleidsdocumenten geanalyseerd. In deze documenten staan de doelen van het re-integratie en participatiebeleid van Druten en Wijchen. De documenten beschrijven de uitvoeringsorganisaties, de afstemming en samenwerking en de positie van de participatiecoaches.

In het beleid wordt een onderscheid gemaakt tussen re-integratie en participatie. Re-integratie is onderdeel van de loonvormende keten en participatie van de niet-loonvormende keten. Re-integratie is de taak van het WerkBedrijf. Participatie, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk of dagbesteding, is een lokale taak en wordt gedaan door de participatiecoaches.

Druten en Wijchen nemen deel in WerkBedrijf van de modulaire gemeenschappelijke regeling 'Rijk van Nijmegen' (MGR). Het WerkBedrijf is een uitvoeringsorganisatie en voert de regie op de loonvormende keten. Het WerkBedrijf ondersteunt direct bemiddelbare klanten bij de re-integratie naar regulier betaald werk.

Het doel van het lokale beleid is dat klanten naar hun mogelijkheden participeren in de samenleving. De klanten worden aangesproken op hun mogelijkheden, maar ook verplichtingen. Met de juiste ondersteuning worden klanten gemotiveerd om een volgende stap te zetten naar zelfredzaamheid en zo mogelijk economische zelfstandigheid.

Uitstroom naar regulier betaald werk is in de beleidstukken niet als "prioritair" doel geformuleerd. Als het zich voor doet is het een mooie bijvangst van de aanpak. Er zijn dan ook geen kwantitatieve resultaten geformuleerd.

## 2. Uitvoering van het beleid

De klantmanager of inkomensconsulent<sup>3</sup> bepaalt in beginsel welk traject het best past bij de betreffende klant. De klantmanagers van de gemeenten zijn de 'spin in het web'. Zij kunnen een klant drie trajecten aanbieden: een re-integratie traject, een participatietraject of een zorgtraject. Uit de gesprekken blijkt dat dit niet altijd zo zwart-wit is. Zo hebben de participatiecoaches ook zorgklanten in de caseload. De participatiecoaches kunnen deze klanten bijvoorbeeld dan richting dagbesteding plaatsen.

Voor het participatietraject zoekt de klantmanager afstemming met de participatiecoach. Samen bepalen zij wat de klant nodig heeft om naar te vermogen te participeren in de maatschappij. De klantmanager stelt voor de participatiecoach een mail op met enkele gegevens van de klant: NAW-gegevens van een klant, wat de situatie van de klant is en soms wat de klantmanager verwacht van de ontwikkeling van een klant. De participatiecoach gaat vervolgens in gesprek met de klant.

Vaak blijkt dat er sprake is van meervoudige problematiek. Klanten kampen met psychische of fysieke klachten, ze beheersen de Nederlandse taal nog onvoldoende, of hebben problematische schulden. Als iemand kan participeren in de maatschappij regelt de participatiecoach de plaatsing, begeleiding en monitoring van een klant. Hiervoor hebben de participatiecoaches goed zicht op de maatschappelijke initiatieven en organisaties binnen de gemeenten. Dit is weer belangrijk voor het aanbod voor bijvoorbeeld vrijwilligers.

---

<sup>3</sup> In Wijchen is het de klantmanager en in Druten de inkomensconsulent. Deze functies zijn min of meer vergelijkbaar. In deze evaluatie gebruiken wij de term klantmanager.

Uit de interviews blijkt dat klanten meer open zijn richting de participatiecoaches. De participatiecoaches houden zich namelijk niet bezig met de rechtmatigheid van een uitkering. Besluiten daarover neemt de klantmanager. Voor klanten is de participatiecoach minder bedreigend. Klanten zijn daardoor opener naar de participatiecoaches die daardoor beter te weten komt welke belemmeringen een klant ervaart om te participeren in de samenleving.

Zo gaf een van de participatiecoaches het voorbeeld van een klant die verslaafd was, maar dit niet had verteld aan de klantmanager. De participatiecoach heeft vervolgens samen met de klantmanager een zorgtraject ingezet. Doordat deze klant hulp kreeg bij zijn verslaving werd hij stabiel en kon hij vrijwilligerswerk doen. Dit ging zelfs zo goed, dat hij inmiddels kandidaat is om te re-integreren via het WerkBedrijf.

De participatiecoach kan zorginstanties zoals een wijkteam of schuldhulpverlening inschakelen. Als de klantmanager maar steeds geïnformeerd blijft. Dat de participatiecoaches hierin zelfstandig handelen is conform het beleid van de gemeente. Ook dat de participatiecoaches als laagdrempelig worden ervaren is in lijn met het beleid van 'wel doen'.

Maatschappelijke participatie is voor veel klanten het hoogst haalbare. Voor een klein deel van de klanten is maatschappelijke participatie een opstap naar regulier betaald werk. Eventueel met de inzet van instrumenten zoals loonkostensubsidie. In de volgende paragraaf gaan we in op de resultaten van de participatiecoaches.

### 3. Resultaten

Eén van de vragen voor deze evaluatie was welke resultaten de participatiecoaches hebben behaald. Een andere vraag was hoe de participatiecoaches afspraken vastleggen.

Als registratiesysteem maakt Gemeente Wijchen gebruik van Suite (Centric). Er zijn codes aangemaakt voor vrijwilligerswerk (als maximaal niveau) en vrijwilligerswerk (ontwikkelaar). In gemeente Druten wordt gebruik gemaakt van C-vision. Om de mate van participatie te bepalen en de ontwikkeling van klanten te monitoren maakt gemeente Druten gebruik van de participatieladder, gemeente Wijchen doet dat niet. Hierdoor is het lastig om de gegevens van beide organisaties goed te vergelijken.

De participatiecoaches houden allebei een Excel-lijst bij met de afspraken met hun klanten in de caseload. Hierin monitoren zij ook de ontwikkeling van de klanten. Voor de evaluatie hebben wij de participatiecoaches gevraagd om kwantitatieve gegevens aan te leveren. Tot nu toe zijn 11 klanten na een participatietraject overgedragen aan het WerkBedrijf. Namelijk 7 uit Wijchen en 4 uit Druten. In gemeente Wijchen hebben nog drie klanten zelf betaald werk gevonden.

*De 107 lopende trajecten bij gemeente Wijchen (deze klanten worden gevolgd door participatiecoach):*

Nog op te roepen	7
Lopende acties	99
Gespreksfase: oriëntatie- en zoekfase, mantelzorg, ziekte met uitzicht op verbetering	25
Naar zorg, behandeling, sociaal wijkteam, naar Meer voor Mekaar verwezen. Kans op verbetering (deze klanten worden gevolgd door participatiecoach)	11
taal café	8
Sociale activering	15
vrijwilligerswerk	50
Multiproblemen, weinig zicht op verandering/beweging. KM en ik houden contact	4

Misschien vrijwilligerswerk in toekomst	15
Misschien op termijn naar re-integratie en betaald werk/WBRN	5
Misschien op korte termijn naar betaald werk/WBRN/ binnenkort bespreken met WBRN	3

*30 afgeronde P-trajecten, met de volgende redenen:*

Naar Werkbedrijf Rijk van Nijmegen/ werktraject	7
Zelf betaald werk gevonden	3
Naar UWV	1
Te ziek, te veel problematiek, terug naar klantmanager	15
Einde uitkering/ andere reden	4

NB: In sommige gevallen was sprake van dubbele actie: bv. sociale activering en maatjeshulp voor thuis aanvragen, of eerst sociale activering en daarna vrijwilligerswerk, of andersom (de ontwikkeling is niet alleen opwaarts bij deze doelgroep). Dan is dat dubbel geteld. Bij een deel van de klanten is er (nog geen) ontwikkeling. Dan houdt de participatiecoach samen met de klantmanager een vinger aan pols. Wanneer dat wel kan wordt er actie ondernomen.

#### 4. Draagt de inzet van de P-coach bij aan het gewenste resultaat?

De in Wijchen en Druten aangestelde participatiecoaches richten zich op het ondersteunen naar maatschappelijke participatie van klanten die (nog) niet worden overgedragen aan het WerkBedrijf.

In nauw overleg met de klantmanager bepaalt de participatiecoach hoe iemand gestimuleerd kan worden om naar vermogen te participeren in de maatschappij. Het doen van vrijwilligerswerk is daarvoor een middel. Voor iemand die de stap naar vrijwilligerswerk nog niet kan maken is bijvoorbeeld burenhulp of het stimuleren van informele contacten een eerste stap.

Voor de evaluatie is ons gevraagd of de inzet van de participatiecoaches bijdraagt aan het gewenste resultaat: het bevorderen van de maatschappelijke participatie van de klanten. Uit de aangeleverde resultaten blijkt dat een groot deel van de klanten stappen richting maatschappelijke participatie heeft gezet. Zo hebben 50 klanten van de gemeente Wijchen vrijwilligerswerk (van de 107 in de caseload) en in de gemeente Druten hebben 23 klanten vrijwilligerswerk (van de 74 in de caseload in 2019).

Op basis van deze cijfers kan worden geconcludeerd dat de inzet van de participatiecoaches bijdraagt aan de doelstelling, zoals die is geformuleerd in de beleidsnota “wél-doen”. De klantmanagers zien dat de inzet van participatiecoaches bijdraagt aan de ontwikkeling en zelfredzaamheid van de klanten. Na overdracht door de klantmanager aan de participatiecoach doen klanten minder een beroep op eerstgenoemde.

Omdat de doelstelling niet is geformuleerd in termen van percentages of absolute aantallen kunnen we geen uitspraak doen of het aantal klanten dat daadwerkelijk stappen zet veel of weinig is.

#### 5. Samenwerking tussen de participatiecoaches en de klantmanagers

Voor deze evaluatie is de vraag gesteld hoe de samenwerking gaat tussen de participatiecoaches en de klantmanagers. De vraag is verder wat de positieve ervaringen, sterke punten en verbeterpunten zijn met betrekking tot de participatiecoaches. Wij stellen vast dat de betrokken medewerkers over het algemeen tevreden zijn over de samenwerking tussen de participatiecoaches en de klantmanagers/inkomensconsulenten.

Vaak is er sprake van achterliggende problematiek die van invloed is op de motivatie om te participeren. Daarom werken de participatiecoaches bij de ondersteuning van klanten samen met bijvoorbeeld de sociale wijkteams en het team schuldhulpverlening. Door deze samenwerking kan passende ondersteuning worden geboden aan klanten die anders niet in staat zouden zijn op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving.

Dit onderschrijven de klantmanagers met nadruk. Een ander sterk punt van de participatiecoaches is dat zij werken vanuit de mogelijkheden en motivatie van de klant en daarbij een passend aanbod van bijvoorbeeld vrijwilligerswerk zoeken. Intrinsieke motivatie is de beste motor om iemand in beweging te krijgen. Hiervoor is het noodzakelijk dat de participatiecoaches het vertrouwen van de klanten winnen.

Soms komen de participatiecoaches situaties tegen waar onderliggende problemen ervoor zorgen dat klanten maatschappelijk participeren. Dan nemen zij zelf het initiatief om de klanten te wijzen op de instanties of coachen hen bij het contact met die instanties. Te denken valt hierbij aan het inschakelen van schuldhulpverlening.

Dit vinden de participatiecoaches een grijs gebied. Op welk moment kunnen zij (of is het nodig) om een andere professional in te schakelen om specifieke ondersteuning te bieden? Dit is niet in alle gevallen even duidelijk, omdat iedere situatie en klant een andere aanpak kan vragen. Het is van belang



om te bewaken dat de participatiecoaches geen taken op zich nemen die bijvoorbeeld bij de sociale wijkteams thuishoren. Het is aan te bevelen om goede richtlijnen af te spreken over de afstemming en overdracht van taken en verantwoordelijkheden.

De participatiecoaches werken niet met een gestandaardiseerd plan van aanpak met doelen of ontwikkelpunten voor klanten. Dit omdat het voor hen steeds om maatwerk gaat. De participatiecoaches houden de met de klant gemaakte afspraken bij in een persoonlijk Excel-sheet en mailen de afspraken naar de betrokken klantmanager. De klantmanagers archiveren de e-mails met afspraken die zij krijgen van de participatiecoaches in het registratiesysteem. Uit de gesprekken met de klantmanagers blijkt dat het registreren niet altijd op een eenduidige wijze gebeurt. Verder blijkt uit de evaluatie dat de participatiecoaches de registratiesystemen wel kunnen raadplegen, maar ze hebben geen schrijfrechten. Het is aan te bevelen dat de participatiecoaches de rapportages zelf rechtstreeks in de door de gemeente gebruikte systemen vastleggen.

## 6. Financiën

Voor de inzet van de participatiecoaches hebben beide gemeenten voor 2 jaar geld beschikbaar gesteld. Voor gemeente Druten gaat het om 0,5 Fte en bedragen van €37.500,- in 2019 en €38.550,- in 2020. De gemeente Wijchen zet de participatiecoach in voor 1 fte en heeft daarvoor €75.000,- voor 2019 en voor 2020 beschikbaar.

Bij de opdracht voor deze evaluatie is de vraag gesteld of de investering het waard was ten opzichte van de resultaten. Om deze vraag te beantwoorden gebruiken we de door de participatiecoaches aangeleverde resultaten.

In totaal hebben 11 (7 van Wijchen en 4 van Druten) klanten zodanige stappen gezet in hun ontwikkeling dat zij een re-integratietraject van het WerkBedrijf volgen. Als de re-integratietrajecten succesvol worden afgesloten, dat wil zeggen met betaald werk, scheelt dat de gemeenten 11 participatiewet- uitkeringen. Op jaarbasis gaat het om €14.000,- per uitkering. Met een totale uitstroom van 11 personen, is dat dus een besparing op de uitkeringen van €154.000,-.

Naast de financiële besparing is er sprake van maatschappelijk rendement. Uit diverse onderzoeken blijkt dat mensen die maatschappelijk participeren gelukkiger zijn en gezonder gaan leven. Mensen die zelfredzamer zijn en deelnemen aan de samenleving kunnen meer steunen op hun sociale netwerk en doen minder een beroep op ondersteuning die met publieke middelen worden gefinancierd. De participatiecoaches dragen bij dat mensen zelfredzamer worden en meer participeren in de samenleving. Dat de participatiecoaches hun klanten helpen met het op orde krijgen van hun leven en daardoor de maatschappelijke kosten afnemen is niet 1 op 1 herleidbaar of te kwantificeren in geld.

De inzet van de participatiecoaches heeft dus niet alleen een directe financiële besparing (uitkeringen), maar levert ook een maatschappelijke besparing op. Deze is echter moeilijk te kwantificeren. Wij vinden dan ook dat de investering in participatiecoaches het zeker waard is.

## 7. Conclusie en aanbevelingen

Het (lokale) beleid is om te starten vanuit de mogelijkheden van mensen: wat hebben mensen die een participatiewet-uitkering ontvangen nodig om in Druten/Wijchen en de samenleving (weer) te participeren. Mocht dat niet met een re-integratietraject lukken, hebben de gemeenten de mogelijkheid om deze mensen maatschappelijk te laten participeren: dit gaat via de participatiecoaches.

De participatiecoaches helpen de mensen om die stappen te zetten richting maatschappelijke participatie. Dit kan bijvoorbeeld met vrijwilligerswerk of met dagbesteding. De mensen waarmee de participatiecoaches werken zijn de moeilijk bemiddelbare groepen. Dit zijn de groepen die vaak langer durende ondersteuning nodig hebben. De participatiecoaches kunnen die ondersteuning bieden. Participatiecoaches hebben een verbindende rol tussen klantmanagers, maatschappelijke initiatieven, maatschappelijke organisaties en de klanten die zij begeleiden. Zij zijn in staat om een groep te bereiken die niet op eigen kracht over de drempel heen stapt om deel te nemen aan de samenleving. Uit de gesprekken blijkt dat de participatiecoaches een toegevoegde waarde hebben voor de gemeenten. Wij adviseren dan ook om de participatiecoaches in te blijven zetten voor beide gemeenten.

Toch zijn er in onze ogen enkele aanbevelingen:

- Stel beleidsindicatoren op voortkomend uit uw beleid. Hierdoor is het makkelijker te meten wat het resultaat is van de participatiecoaches. Dit geeft de participatiecoaches ook meer focus aan hun activiteiten en verbinding met beleid.
- Gebruik één registratiesysteem en registreer hierin eenduidig. Hierdoor is het makkelijker om de output van de participatiecoaches te meten. Een andere aanbeveling is om elke participatiecoach eigen schrijfrechten te geven in het eigen registratiesysteem. Zo kunnen zij hun eigen notities bijhouden en hoeft zij niet apart een Excel-lijst bij te houden. Daarbij hoeven de klantmanagers niet worden gemaïld met afspraken.
- Aansluitend op bovenstaande aanbeveling: onderzoek de mogelijkheid van een klantvolgsysteem. Een dergelijk systeem kan makkelijk worden gekoppeld aan een van de huidige registratiesystemen, maar geeft de mogelijkheid om de ontwikkeling van individuen te monitoren en te sturen.