



Op weg naar een actieve samenleving

Welke re-integratietrajecten gaan de gemeente Heemskerk helpen aan een betere uitstroom van mensen uit de uitkering?

Hogeschool Leiden

Tessa Vos

Collegejaar 2017/2018

begeleiders:

mevr. Jansen
mevr. Harmsen
de heer In 't Groen

eerste kans - 1 juni 2018

Voorwoord

Beste Lezer,

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie die ik heb geschreven voor de afsluiting van mijn opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. In opdracht van de gemeente Heemskerk afdeling Werk, Inkomen en Zorg heb ik mijn afstudeerscriptie uitgevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek moeten duidelijk maken welke re-integratietrajecten er binnen de gemeente Heemskerk beschikbaar zijn om actiever in te zetten op de re-integratie van cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Door het opdoen van de kennis over de re-integratietrajecten binnen de gemeente Heemskerk en het opschrijven hiervan in dit onderzoek, hoop ik dat de klantmanagers van de gemeente Heemskerk geholpen zijn bij het re-integratieproces.

Na drie jaar met plezier deze studie te hebben gevolgd ben ik in februari 2018 begonnen met het schrijven van mijn afstudeerscriptie. Het schrijven van mijn afstudeerscriptie heb ik als een leerzame tijd ervaren. Ik zie mijn afstudeerscriptie als een kroon op mijn studie, ik hoop dat u dit na het lezen ook zo zal zien.

Veel leesplezier toegewenst,

Tessa Vos

Heemskerk, 1 juni 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	4
Samenvatting	6
1. Inleiding.....	8
1.1 Aanleiding en achtergrond.....	8
1.2 Probleemafbakening	10
1.2.1 Bevorderen.....	10
1.2.2 Kandidaten	11
1.2.3 Re-integratieverordening	11
1.2.4 Extra trajecten	11
1.3 Doelstelling	11
1.3.1 Kennisdoel.....	11
1.4 Praktijkdoel	12
1.5 Vraagstelling	12
1.6 Leeswijzer	13
2. Methodiek.....	14
2.1 Keuze en verantwoording van onderzoeksmethoden	14
2.1.1 Literatuuronderzoek.....	14
2.1.2 Interview.....	15
2.1.3 Brainstormen.....	17
2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens.....	18
3. Juridisch kader	19
3.1 Participatiewet.....	19
3.2 Re-integratieverordening gemeente Heemskerk	20
3.3 Begroting.....	23
3.3.1 Begroting gemeente Heemskerk	24
4. Maatschappelijk kader.....	27
4.1 Maatschappelijke relevantie	27
4.2 Participatieladder	28
4.2.1 Algemeen	28
4.2.2 Gemeente Heemskerk.....	29
4.3 Conclusie juridisch en maatschappelijk kader	31
5. Resultaten uit interviews/brainstormen	33
5.1 Beschikbare re-integratietrajecten.....	33
5.1.1 Aanmelding	33
5.1.2 Werkwijze	34
5.1.3 Trajecten	35

5.1.4 Resultaten	37
5.2 Re-integratietrajecten binnen andere gemeenten	37
5.2.1 Cliënten	38
5.2.2 Trajecten	38
5.2.3 Resultaten	40
5.3 Wensen van de klantmanagers	41
5.3.1 Rollenpatroon van de cliënten	42
5.3.2 Eigen bedrijf statushouders	42
5.3.3 Voorlichting/cursus via de gemeente	42
5.3.4 Kinderopvang	43
5.3.5 Flexibeler re-integratietraject	43
5.4 Conclusie	43
6. Resultaten uit literatuuronderzoek	46
6.1 Motivatietechnieken voor klantmanagers.....	46
6.1.1 Zelfsturing.....	46
6.1.2 Bouwen aan relatie met de klant.....	47
6.1.3 Motiveren	48
6.1.4 Doelen, plannen en uitvoeren.....	49
6.1.5 Volhouden, evalueren en afronden.....	50
6.2 Casus cliënten op trede 2 van de Participatieladder	51
6.3 Conclusie	51
7. Conclusie en aanbevelingen.....	52
7.1 Conclusie	52
7.2 Aanbevelingen	53
7.3 Discussie.....	55
Literatuurlijst.....	57
Bijlage 1 Re-integratietrajecten gemeente Heemskerk	59
Bijlage 2 Topic lijst interviews Welschap, Argonaut en StapIn	78
Bijlage 3 Topic lijst interviews gemeente Velsen en medewerker Flexensie	79
Bijlage 4 Topic lijst brainstormen klantmanagers gemeente Heemskerk.....	80
Bijlage 5 Overzicht inzet doelmatigheid 2018	81
Bijlage 6 Plan van aanpak	83

Samenvatting

Gemeenten hebben sinds de invoering van de Participatiewet de opdracht gekregen burgers zoveel mogelijk te laten participeren in de samenleving. Waar voorheen de focus van de gemeente Heemskerk lag op het re-integreren van cliënten op trede 3 tot en met 6, is deze nu gedeeltelijk verschoven naar cliënten op trede 1 en 2. Sinds 2018 is de gemeente dan ook daadwerkelijk actiever gaan inzetten op de re-integratie van deze cliënten waar nu tien procent, in plaats van nul, van het Participatiebudget voor gebruikt wordt. Echter is het niet duidelijk welke re-integratietrajecten er precies beschikbaar zijn, en nog belangrijker welke er succesvol zijn en welke er nog gemist worden om de uitstroom vanuit de bijstand zoveel mogelijk te bevorderen. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente Heemskerk.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen welke re-integratietrajecten er beschikbaar zijn, welke trajecten het gewenste doel bereiken en welke trajecten er nog gemist worden door klantmanagers. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Door welke re-integratietrajecten kan de gemeente Heemskerk cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder actiever laten re-integreren, kijkend naar de ervaringen van andere gemeenten en de wensen en de motivatietechnieken van klantmanagers?* Cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder zijn cliënten die een lange afstand tot de arbeidsmarkt ervaren en zonder hulp vanuit re-integratietrajecten grote moeite hebben om een eerste stap richting (betaald) werk te zetten. Het is belangrijk om het begrip 'motivatie' helder te hebben zodat gemeenten in staat zijn cliënten te motiveren en gemotiveerd te houden.

Om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag zijn medewerkers van gemeenten en andere organisaties geïnterviewd, brainstormsessies met klantmanagers gehouden, en is een literatuuronderzoek naar het begrip 'motivatie' gedaan. Voor de interviews en brainstormsessies is een topiclist gebruikt waar de voor dit onderzoek relevante onderwerpen naar voren komen. Uit de interviews en brainstormsessies blijkt dat er al een aantal goede re-integratietrajecten beschikbaar zijn voor de gemeente Heemskerk. Echter, er is nog steeds problematiek waarbij geschikte trajecten gemist worden. De klantmanagers noemen onder andere een cursus vanuit de gemeente en een meer flexibel re-integratietraject als mogelijk te implementeren, succesvolle trajecten.

Op basis van het onderzoek wordt aanbevolen om de ideeën van de klantmanagers verder uit te werken en beschikbaar proberen te stellen. De klantmanagers hebben het

meeste zicht op hetgeen wat cliënten meemaken en nodig hebben om op een zo goed mogelijke manier te re-integreren op de arbeidsmarkt.

1. Inleiding

Dit hoofdstuk vormt een introductie van het onderzoeksprobleem en andere centrale onderzoekelementen zoals de centrale vraag en deelvragen. Paragraaf 1.1 beschrijft de aanleiding en achtergrond van dit onderzoek. Een beknopte bespreking van de afbakening van dit onderzoek wordt besproken in paragraaf 1.2. In paragraaf 1.3 wordt de doelstelling besproken. Vervolgens worden in paragraaf 1.4 de vraagstelling en de daaruit vloeiende deelvragen uiteen gezet. Tot slot wordt in paragraaf 1.5 de opbouw van dit onderzoek besproken door te benoemen wat de volgende hoofdstukken bevatten.

1.1 Aanleiding en achtergrond

IJmond Werkt! (hierna IJW) is het re-integratiebedrijf voor de IJmond gemeenten. Tot 2018 ondersteunde IJW cliënten naar werk die op trede 3 tot en met 6 zijn geplaatst en ontving het hiervoor honderd procent van het Participatiebudget. Het Participatiebudget is het budget dat gemeenten ontvangen voor middelen die zij kunnen inzetten om mensen met bijstandsregelingen te begeleiden naar werk. Dit budget wordt ook gebruikt voor mensen met een indicatie voor een sociale werkvoorziening.¹ Vanaf 2018 worden de middelen niet meer allemaal ingezet voor cliënten op trede 3 tot en met 6, maar zet de gemeente Heemskerk tien procent van het Participatiebudget in voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Het uiteindelijke doel is om zoveel mogelijk mensen te laten participeren, waarbij (betaalde) arbeid voorop staat, maar wanneer dit (nog) niet haalbaar is mensen toch een zinvolle dagbesteding te bieden.²

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor trajecten en begeleiding voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Volgens afspraak wordt een groot deel van de cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder doorverwezen naar gemeentelijke ketenpartners, vrijwilligerswerk of activiteiten via de sociale teams. Als het lukt om mensen uit trede 1 en 2 van de Participatieladder te bemiddelen naar (parttime) werk, dan betekent dit vaak de beëindiging van een (lang) lopende uitkering of het uitbetalen van een aanvullende uitkering. Het kabinet geeft gemeenten beleidsvrijheid om te bepalen welke ondersteuning inwoners en werkgevers nodig hebben om de sociale en economische zelfredzaamheid van inwoners te vergroten. Minder schotten en meer

¹ Divosa 2015.

² IJmondWerkt!, *uitgangspuntennotitie*, 2017-2021.

beleidsvrijheid bieden de gemeente de mogelijkheid om de participatie van inwoners breder en meer integraal te benaderen.³

Afgesproken⁴ is dat als meet/beleidsinstrument de Participatieladder van de VNG wordt aangehouden. De Participatieladder is als volgt opgebouwd⁵:



- Trede 1: Tijdelijk niet sociaal en economisch actief
- Trede 2: Sociaal activering, zonder directe groei naar arbeid
- Trede 3: Sociaal activering gericht richting werk
- Trede 4: Trajecten gericht op ondersteuning bij werknemersvaardigheden etc.
- Trede 5: Trajecten gericht op uitstroom naar werk en kandidaten met Loonkosten-subsidie (LKS)
- Trede 6: Direct naar (fulltime) werk via het werkgeversservicepunt (WSP)

Aan een trede wordt een activiteit gekoppeld en aan de activiteiten zijn instrumenten gekoppeld. Met deze inzichten kunnen de re-integratiemiddelen zo effectief mogelijk ingezet worden. Het is dan duidelijk hoeveel mensen er van welke trajecten en instrumenten gebruikmaken, wat de resultaten zijn en hoe de gemeente Heemskerk kan monitoren, regie kan voeren en bij kan sturen.⁶

Binnen de gemeente Heemskerk zitten in totaal 967 cliënten in de uitkering. Op trede 1 zitten 133 cliënten in de uitkering, op trede 2 zijn dat er 232. Mensen met een langere afstand kregen een sociaal activeringstraject bij de gemeente of voeren de tegenprestatie uit. Hiervoor heeft de gemeente de afgelopen jaren zelf, in samenwerking

³ IJmondWerkt!, *uitgangspuntennotitie*, 2017-2021.

⁴ Afspraak tussen IJmondWerkt! en de gemeente Heemskerk.

⁵ VNG, *meetlat van participatie*, p. 5.

⁶ IJmondWerkt!, *uitgangspuntennotitie*, 2017.

met de sociale teams, trajecten georganiseerd en de middelen en/of formatie hiervoor beschikbaar gesteld. Vanaf 2018 wordt er door de gemeente Heemskerk nog actiever ingezet op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Hiervoor wordt er gebruikt gemaakt van een arbeidsdeskundige. Met behulp van de arbeidsdeskundige wordt er gekeken bij welke, al lopende, trajecten de gemeente Heemskerk kan aansluiten en wat voor nieuwe trajecten er moeten worden opgezet om de re-integratie van de cliënten te bevorderen. De gemeente Heemskerk heeft trede 2 onderverdeeld in subtreden om zo een betere begeleiding te bieden en passende trajecten te vinden binnen en buiten de gemeente, om zo de re-integratie te bevorderen.

De subtreden zien er als volgt uit:⁷

Subtrede	Omschrijving
2.1	Sociale activering, zonder directe groei naar werk
2.2	Oplossingsgericht
2.3	Tegenprestatie
2.4	Vrijwilligerswerk maximaal haalbaar
2.5	Voortraject re-integratie
2.6	Parttime werk maximaal haalbaar

1.2 Probleemafbakening

In deze paragraaf wordt het probleem afgebakend. In ieder van de vier subparagrafen wordt een voor het onderzoek relevant begrip afgebakend: bevorderen, kandidaten, re-integratieverordening en extra trajecten.

1.2.1 Bevorderen

Onder bevorderen van de re-integratie wordt verstaan dat er door middel van de ingezette trajecten de uitstroom wordt vergroot. Het is voor dit onderzoek een te korte tijd om de effecten van de re-integratietrajecten te analyseren. Dat kan bijvoorbeeld pas over een jaar gedaan worden. Er wordt in dit onderzoek gekeken naar hoe de re-integratietrajecten kunnen worden ingericht om zo tot het beste resultaat te komen. De vraag of het uiteindelijk ook het beoogde resultaat biedt, is nog niet aan de orde.

⁷ Zie bijlage 5.

1.2.2 Kandidaten

Op de vraag hoe de activeringstrajecten het beste kunnen worden ingezet om de re-integratie te bevorderen, moet er beoordeeld worden welke cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder zitten. De kandidaten op trede 3 tot en met 6 worden ingezet door IJW en vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Heemskerk en worden daarom uitgesloten van dit onderzoek.

1.2.3 Re-integratieverordening

Eind februari 2018 is de re-integratieverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ 2018 vastgesteld door de gemeente Heemskerk. Hierop zijn medio april door het college beleidsregels vastgesteld. De re-integratie van de cliënten dienen binnen deze kaders te worden uitgevoerd.

1.2.4 Extra trajecten

In dit onderzoek worden de trajecten van de GGZ, Dijk en Duin, GGZ interventie, WMO, en de GGD uitgesloten. Deze trajecten worden wel opgenomen in de re-integratietrajecten folder, maar de klantmanagers kunnen de cliënt niet naar deze trajecten sturen. De klantmanagers kunnen de cliënt alleen aansporen om een traject binnen een van bovengenoemde organisaties te beginnen, maar hebben zelf niet de mogelijkheid om een van die trajecten te beginnen. Ook de inburgeringstrajecten worden wel opgenomen in de re-integratietrajecten folder, maar niet in dit onderzoek. Dit omdat de cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor het aangaan van een inburgeringstraject.

1.3 Doelstelling

1.3.1 Kennisdoel

Het onderzoek richt zich op de re-integratietrajecten die ingezet kunnen worden om de re-integratie van de cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder te verhogen. Voor het kennisdoel is het van belang om duidelijk te krijgen welke re-integratietrajecten er tot nu toe zijn ingezet op trede 1 en 2 van de Participatieladder, welke ervaring de gemeente Heemskerk hiermee heeft en wat de klantmanagers graag als aanvulling op deze re-integratietrajecten zien.

Naast het hebben van wensen van de klantmanagers, speelt de motivering en het willen en kunnen van de cliënten ook een grote rol. Het gaat er hierbij niet alleen om of de cliënten gemotiveerd zijn om deel te nemen aan activeringstrajecten, maar ook of ze dit kunnen. De klantmanagers weten wat de cliënten willen en ongeveer aankunnen. Daarop

kunnen de klantmanagers het gewenste re-integratietraject inzetten en daarmee de cliënten gemotiveerd houden. Het motiveren van de cliënten vergt inzet van de klantmanagers, daarom hebben de klantmanagers de kennis over motivatie nodig om deze vaardigheden in te zetten.

1.4 Praktijkdoel

Het doel van het onderzoek is om uiteen te zetten welke re-integratietrajecten de gemeente Heemskerk beschikbaar heeft en welke trajecten nog nodig zijn om de re-integratie te bevorderen. De klantmanagers moeten op een eenduidige manier aan de cliënten kunnen uitleggen welke re-integratietrajecten er mogelijk zijn en welke het beste bij de cliënt past. Als het voor de klantmanagers duidelijk is welke trajecten er bij welke trede en subtrede horen, dan kunnen de cliënten sneller doorstromen naar een passend re-integratietraject.

Naast het hebben van de re-integratietrajecten, moeten de cliënten ook gemotiveerd worden en blijven om de activeringstrajecten uit te voeren. Het doel hiervan is dat de cliënten niet binnen een paar maanden terug komen in de uitkering. Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen welke middelen de klantmanagers nodig hebben om in de praktijk de cliënten te kunnen motiveren.

1.5 Vraagstelling

De gemeente Heemskerk wil actiever inzetten op de re-integratietrajecten, hierbij wordt er gekeken naar de re-integratietrajecten van andere gemeenten en de wensen van de klantmanagers. Om bovenstaande doelen te bereiken richt dit onderzoek zich op de volgende vraagstelling:

Door welke re-integratietrajecten kan de gemeente Heemskerk cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder actiever laten re-integreren, kijkend naar de ervaringen van andere gemeenten en de wensen en de motivatietechnieken van klantmanagers?

De deelvragen luiden als volgt:

- 1. Welke re-integratietrajecten zijn er momenteel beschikbaar binnen de gemeente Heemskerk en wat zijn de resultaten hiervan?*
- 2. Welke re-integratietrajecten worden er toegepast binnen andere gemeenten en wat zijn de resultaten hiervan?*
- 3. Wat zijn de wensen van de klantmanagers met betrekking tot re-integratietrajecten?*

4. *Welke motivatietechnieken hebben klantmanagers nodig om de cliënten te motiveren?*

1.6 Leeswijzer

Dit onderzoek is opgedeeld in zes hoofdstukken. Het voorgaande hoofdstuk, hoofdstuk een, vormt een introductie op het onderzoeksonderwerp en beschrijft de vraagstelling. Hoofdstuk twee beschrijft de methode van dit onderzoek. Het juridisch en maatschappelijk kader worden in hoofdstuk drie en vier uiteengezet. In hoofdstuk vijf worden de resultaten uit de interviews en het brainstormen besproken. Vervolgens worden in hoofdstuk zes de resultaten uit het literatuuronderzoek besproken. Tot slot worden er in hoofdstuk zeven, op basis van de onderzoeksresultaten, conclusies getrokken en wordt er antwoord gegeven op de vraagstelling. Op basis van de conclusie worden er aanbevelingen gegeven voor de gemeente Heemskerk.

2. Methodiek

Dit hoofdstuk beschrijft de methoden die voor het onderzoek gebruikt zijn. In de eerste paragraaf is de keuze voor het soort onderzoek beschreven en toegelicht, waarbij in de subparagrafen de daadwerkelijk gebruikte methoden om de vragen te beantwoorden verder uitgewerkt zijn. In de tweede paragraaf is er beschreven hoe de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd is.

2.1 Keuze en verantwoording van onderzoeksmethoden

Binnen dit onderzoek is gebruikt gemaakt van kwalitatief onderzoek. Bij kwalitatief onderzoek wordt er niet gemeten of cijfermatig in kaart gebracht. Het draait bij kwalitatief onderzoek op de betekenisverlening en het inzichtelijk maken van het onderwerp van het onderzoek.⁸ De kwalitatieve onderzoeksmethoden die gebruikt zijn, zijn interviews, literatuuronderzoek en brainstormen. Door het toepassen van deze onderzoeksmethoden is gekeken welke activeringstrajecten de gemeente Heemskerk nodig heeft om cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder aan een (betaalde) baan te krijgen, waarbij er rekening gehouden is met de rol die de klantmanagers en ketenpartners op zich nemen met betrekking tot de re-integratie.

2.1.1 Literatuuronderzoek

Met het literatuuronderzoek is er in kaart gebracht wat er al onderzocht is over het onderwerp. Het kennen en inlezen van de achtergronden van het onderwerp is noodzakelijk voor het verantwoord doen van het onderzoek.⁹ Door middel van het literatuuronderzoek is er onder andere informatie over de achtergrond en de problematiek van bijstandsgerechtigden verkregen.

Verder zijn aan de hand van actuele documenten die betrekking hebben op de re-integratie van bijstandsgerechtigden het juridisch en maatschappelijk kader vormgegeven.

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden is deelvraag vier: *Welke motivatietechnieken hebben klantmanagers nodig om de cliënten te motiveren?* uitgewerkt aan de hand van literatuuronderzoek. In het onderzoeksrapport van het

⁸ C.L. Hoogewerf, *juridische onderzoeksvaardigheden*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2014, p. 9-10.

⁹ C.L. Hoogewerf, *juridische onderzoeksvaardigheden*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2014, p. 61.

ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, staat beschreven hoe bijstandsgerechtigden gemotiveerd kunnen worden en gemotiveerd blijven. In dit onderzoek is aan de hand van casuïstiek uitgelegd hoe er vorm gegeven kan worden aan de kennis van de klantmanagers met betrekking tot de motivatie van bijstandsgerechtigden. Er zijn voor dit onderzoek verschillende onderzoeksrapporten met betrekking tot het begrip 'motivatie' geraadpleegd. Niet elk onderzoek sloot goed aan op de motivatie die gezocht werd voor de cliënten van de gemeente Heemskerk, vooral omdat veel onderzoeken gericht waren op bijvoorbeeld motivatie in het algemeen of op motivatie voor mensen met een kortere afstand tot de arbeidsmarkt. Daarom is voor het onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gekozen. Dit onderzoek is vrij duidelijk en helder vormgegeven en kan makkelijk uitgelegd worden aan de klantmanagers en cliënten. Tevens is bij het onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid rekening gehouden met mensen met een langere en/of moeilijke afstand tot de arbeidsmarkt. Bij de beantwoording van deelvraag vier wordt uitgebreid uiteengezet hoe de klantmanagers cliënten kunnen motiveren en gemotiveerd houden. De motivatiemiddelen worden in het beroepsproduct opgenomen, zodat alle klantmanagers altijd kunnen zien hoe zij om kunnen gaan met het verhogen en behouden van de motivatie van cliënten. Om de link tussen trede 1 en 2 van de Participatieladder met het onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te leggen, is er gekozen om bij het literatuuronderzoek een casus van cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder vanuit de gemeente Zaandam te omschrijven waarbij zelfsturing hulp bood. Voor de gemeente Zaandam is gekozen omdat de arbeidsdeskundige, die per 1 mei 2018 aan het werk is bij de gemeente Heemskerk, hiervoor bij de gemeente Zaandam werkte en deze casus aanbood om als voorbeeld te dienen. Bij de gemeente Heemskerk zijn er nog bijna geen voorbeelden te noemen over zelfsturing, omdat er pas sinds kort actiever wordt ingezet op de re-integratie.

2.1.2 Interview

De eerste twee deelvragen worden beantwoord aan de hand van interviews. In dit onderzoek is gekozen voor semigestructureerde interviews. Er is voor deze manier van interviewen gekozen, omdat de interviewer hierbij flexibel is om door te vragen bij antwoorden en onderwerpen die verder toegelicht dienen te worden. Tevens biedt het de respondent de ruimte voor eigen inbreng. Door middel van de semigestructureerde interviews wordt er achterhaald welke trajecten er op dit moment beschikbaar zijn en

welke trajecten er in andere gemeenten gewenste resultaten bieden voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. De interviewvragen zijn gemaakt op basis van de topiclijst¹⁰ die is opgesteld naar aanleiding van het vooronderzoek.

Voor deelvraag een is gekozen voor een interview met een medewerker van Welschap, een medewerker van Argonaut en een medewerker van StapIn. Deze drie organisaties bieden op dit moment re-integratietrajecten aan cliënten uit trede 1 en 2 van de Participatieladder.

Voorafgaand aan de interviews zijn de volgende vier topics opgesteld:

- Aanmelding van de cliënt
- Intakeprocedure
- Welke trajecten zijn er beschikbaar?
- Resultaten

Voor het beantwoorden van deelvraag twee is er gekozen voor een interview met een medewerker van Flexensie en een arbeidsdeskundige van de gemeente Velsen. Flexensie is een organisatie die hulp aanbiedt bij het administratieve gedeelte dat bij het zoeken van werk komt kijken, het krijgen van werk en de bijstandsuitkering. Voor veel mensen is het gaan werken vanuit de bijstand een grote administratieve rompslomp en aangezien zij er financieel niet altijd op vooruitgaan wekt het ook twijfels op. Het werken met Flexensie kan hierbij voor betere resultaten zorgen, met betrekking tot de uitstroom van cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder, door de administratieve rompslomp voor een groot gedeelte uit handen van de cliënt te nemen. Voor het interviewen van de medewerker van de gemeente Velsen is gekozen omdat de gemeente Heemskerk vanuit de gemeente Velsen hulp heeft gekregen met het invullen van de sub treden van de Participatieladder. De gemeente Velsen is al langer bezig met het actiever inzetten op cliënten op de eerste twee treden van de Participatieladder en heeft door middel van een arbeidsdeskundige verschillende trajecten opgezet. De verschillende IJmond gemeenten (Velsen, Beverwijk en Heemskerk) willen met elkaar samenwerken en uiteindelijk misschien wel dezelfde trajecten uitvoeren, om die reden is er gekozen voor een interview met de arbeidsdeskundige van de gemeente Velsen.

¹⁰ Zie topiclijst bijlage 2.

Er is bewust voor gekozen om niet meer interviews met medewerkers van andere gemeenten te houden, omdat het niet past binnen het krappe tijdsbestek van dit onderzoek. Daarom is de keuze gemaakt om de belangrijkste organisaties wel te interviewen: de gemeente Velsen omdat de gemeenten in de IJmond willen samenwerken en Flexensie omdat dit bij meerdere gemeenten succesvol bleek.

Tot slot is per 1 mei 2018 een arbeidsdeskundige ingeschakeld binnen de gemeente Heemskerk die samen met de klantmanagers en cliënten, mede op basis van de aanbevelingen voortkomend uit dit onderzoek, gaat kijken welke nieuwe trajecten er kunnen worden ingevoerd binnen de gemeente Heemskerk. De arbeidsdeskundige kan, als zij dit wilt, zelf verder zoeken naar re-integratietrajecten binnen andere gemeenten die goede resultaten bieden.

Bij de interviews is er tevens gekozen voor een topiclijst.¹¹ Onderstaande topics zijn vooraf opgesteld:

- Wat voor cliënten?
- Welke trajecten?
- Resultaten

2.1.3 Brainstormen

Deelvraag drie wordt uitgewerkt aan de hand van drie brainstormsessies met alle klantmanagers en de coördinator van het beheerteam van de gemeente Heemskerk. In totaal zijn er acht klantmanagers bij de gemeente. Alle klantmanagers die de activeringstrajecten moeten gaan uitvoeren komen bij elkaar in de doelmatigheidsvergadering. Op grond van bovenstaande twee deelvragen wordt er een presentatie gegeven door de onderzoeker over de activeringstrajecten waarvan de gemeente Heemskerk nu al gebruik maakt en welke activeringstrajecten er bij andere gemeenten goede resultaten bieden. Hierop volgend is samen met de klantmanagers gekeken welke re-integratietrajecten zij zien zitten en wat voor re-integratietrajecten zij zelf in gedachten hebben voor de re-integratie van cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder.¹² De keuze is gevallen op een brainstormsessie, omdat op deze manier de klantmanagers tot zoveel mogelijk ideeën kunnen komen. Tijdens de brainstormsessies hebben de klantmanagers de tijd gekregen om na te denken over het

¹¹ Zie topiclijst bijlage 3.

¹² Zie topiclijst bijlage 4.

onderwerp en hierna de ideeën vrij uit naar voren te brengen. Om te voorkomen dat klantmanagers niet alles durven te zeggen of ondergesneeuwd worden door een ander, wordt er benadrukt dat alle ideeën goed zijn. Uiteindelijk komen de bedachte re-integratietrajecten die het meest gericht zijn op herkenbare problematiek en waar de klantmanagers het meeste achterstaan naar voren. De ideeën van de klantmanagers over de re-integratietrajecten zijn bij de brainstormsessie uitvoerig met elkaar besproken. Iedere klantmanager heeft op elk idee zijn of haar mening naar voren kunnen brengen. Zo zijn de vier meest uitvoerbare ideeën uitgekozen om verder uit gewerkt te worden. De uitwerking hiervan is te vinden bij de beantwoording van deelvraag drie.

2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

Er zijn verschillende maatregelen getroffen om de kwaliteit van dit onderzoek te waarborgen. Onder andere door gebruik te maken van bronvermelding en een controleerbare topiclijst op te stellen is dit gerealiseerd.

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten zijn alle interviews opgenomen en is het mogelijk om de uitgewerkte interviews bij de onderzoeker op te vragen. Alle respondenten zijn hiervan, en van het feit dat dit volledig geanonimiseerd wordt, op de hoogte gebracht. Hiermee is voorkomen dat er sociaal wenselijke antwoorden werden gegeven of dat er vertekeningen in het onderzoek zouden ontstaan. Op deze manier is er zoveel mogelijk relevante informatie verzameld. De analyse van de interviews is uitgewerkt in hoofdstuk 5 van dit onderzoek. De interviews zijn getranscribeerd en vervolgens gelabeld.

Het onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt uitgewerkt in hoofdstuk 6 van dit onderzoek. Tevens wordt deze opgenomen in de literatuurlijst, zodat de lezer het onderzoek nader kan lezen bij eventuele onduidelijkheden. Ook hiermee wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot omdat de lezer het hele onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid kan nalezen.

3. Juridisch kader

In dit hoofdstuk wordt het juridische kader uiteengezet. Paragraaf 3.1 geeft inzicht in de Participatiewet. In paragraaf 3.2 wordt de re-integratieverordening van de gemeente Heemskerk besproken. Tot slot komt in paragraaf 3.3 de begroting aan de orde.

3.1 Participatiewet

Sinds 1 januari 2015 is de participatiewet van kracht gegaan. De participatiewet is in de plaats gekomen van de Wet Werk en Bijstand (WWB), Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). Op het moment dat burgers in Nederland, om welke reden dan ook, moeilijk aan een baan komen of niet geschikt zijn om te werken, boden deze drie wetten ondersteuning.¹³ In de Participatiewet is de WWB opgenomen. Met de komst van de Participatiewet zijn de rechten en plichten met betrekking tot het verkrijgen en behouden van een bijstandsuitkering, zoals benoemd in de WWB, niet gewijzigd. De regels zijn in de Participatiewet wel aangescherpt en uitgebreider beschreven.

De overheid heeft met de invoering van de Participatiewet de nadruk gelegd op de eigen verantwoordelijkheid en kracht van de burgers. Hiermee hebben de gemeenten de opdracht gekregen burgers zoveel mogelijk te laten participeren in de samenleving. Indien werken (nog) niet mogelijk is wordt er gekeken naar de mogelijkheid te participeren naar vermogen. Het doel van de Participatiewet is om iedereen met arbeidsvermogen te leiden naar passend werk.¹⁴ Een bijstandsuitkering is een (tijdelijk) vangnet als er geen andere mogelijkheid meer als voorliggende voorziening, zoals bijvoorbeeld een Ziektewet- uitkering of een WW-uitkering, kan worden aangemerkt. De Participatiewet zorgt ervoor dat de sociale zekerheid zijn doel behoudt: bijstand als tijdelijk vangnet op weg naar werk.¹⁵

Voor iedereen die extra hulp nodig heeft om aan het werk te komen is er met de komst van de Participatiewet één decentrale wet die wordt uitgevoerd door de gemeenten in Nederland. Met deze decentralisatie is een deel van de taken van de Rijksoverheid overgeheveld naar gemeenten. Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor werk

¹³ *Kamerstukken II 2011/12, 33161, 3, p. 3 (MvT).*

¹⁴ *Kamerstukken II 2011/12, 33161, 3, p. 6 (MvT).*

¹⁵ *Kamerstukken II 2011/12, 33161, 3, p. 4 (MvT).*

en inkomen, zorg aan langdurig zieken en ouderen, en de jeugdzorg.¹⁶ De Rijksoverheid stelt binnen de Participatiewet kaders vast waar gemeenten zich aan moeten houden. Binnen deze kaders mogen gemeenten zelfstandig invulling geven aan het beleid rondom de Participatiewet. Artikel 8a Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) stelt dat de gemeenteraad bij verordening, een wetgevende regeling op gemeentelijk niveau, vaststelt hoe de re-integratievoorzieningen en de tegenprestatie wordt uitgevoerd. Hierbij moet het college ondersteunen bij arbeidsinschakeling en het aanbieden van voorzieningen gericht op arbeidsinschakeling.¹⁷

Tot slot bepaalt de wet dat ook mensen die geen recht hebben op een uitkering op grond van de Participatiewet wel een beroep kunnen doen op de Participatiewet voor ondersteuning bij het verwerven van werk. Deze mensen worden niet-uitkeringsgerechtigde genoemd (hierna: nuggers). Nuggers zijn mensen die als werkloze staan geregistreerd bij het UWV en die geen uitkering hebben.¹⁸

3.2 Re-integratieverordening gemeente Heemskerk

Zoals hierboven besproken is de gemeente verantwoordelijk voor het bieden van begeleiding en ondersteuning bij het vinden van werk. De regels met betrekking tot de begeleiding en ondersteuning en de manier waarop het vormgegeven wordt, stelt de gemeente vast in de gemeentelijke verordening. De begeleiding en ondersteuning die de gemeente Heemskerk biedt, ligt vastgelegd in de re-integratieverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ 2018.¹⁹ Deze re-integratieverordening geeft de regels omtrent de aangeboden voorzieningen in het kader van de Participatiewet van de gemeente Heemskerk.

In deze verordening is vastgelegd welke voorzieningen de gemeente inzet die gericht zijn op de re-integratie en participatie. Deze voorzieningen zijn onderverdeeld in:

1. de wettelijke voorzieningen;
2. de aanvullende voorzieningen.

¹⁶ Rijksoverheid, *decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*.

¹⁷ Art 81 lid 1 sub a Pw.

¹⁸ Art 6 lid 1 sub a Pw.

¹⁹ Gemeente Heemskerk, *re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018*, 2018.

Onder de wettelijke voorzieningen vallen:

- Participatieplaats: het college kan een persoon die behoort tot de doelgroep, onder de doelgroep wordt verstaan: personen als bedoeld in artikel 7 lid 1 sub a van de participatiewet, een Participatieplaats aanbieden mits hij of zij zich bevindt op trede 1 of 2 van de participatieladder. Degene die de algemene bijstand ontvangt en voor wie de kans op inschakeling in het arbeidsproces gering is en die daardoor vooralsnog niet bemiddelbaar is op de arbeidsmarkt, onbeloofde additionele werkzaamheden laten verrichten voor gedurende maximaal twee jaar.
- De premie als bedoeld in artikel 10a lid 6 Participatiewet bedraagt maximaal € 1.500,00 per jaar, uitbetaald in twee termijnen van zes maanden, alleen als er de afgelopen zes maanden voldoende is meegewerkt aan het arbeidsproces.²⁰
- Participatievoorziening beschut werk: het college biedt aan een persoon, die behoort tot de doelgroep, waarvan is vastgesteld dat deze persoon onder aangepaste omstandigheden mogelijkheden tot arbeidsparticipatie heeft, beschut werk aan. Tevens wordt aan deze persoon, van wie is vastgesteld dat zij alleen in een beschutte omgeving arbeid kan verrichten, voorrang verleend op een persoon waarvan dit later is vastgesteld, mocht het zo zijn dat de geraamde beschutte werkplekken van een kalenderjaar al zijn gerealiseerd.²¹
- Loonkostensubsidie: personen die mogelijkheid hebben tot arbeidsparticipatie en van wie is vastgesteld dat zij met voltijdse arbeid niet in staat zijn tot het verdienen van het wettelijk minimumloon, behoren tot de doelgroep loonkostensubsidie. Het college kan vaststellen wie tot de doelgroep loonkostensubsidie behoort. Het college stelt in beginsel de loonwaarde voor die persoon vast.²²
- Begeleiding op de werkplek: personen die tot de doelgroep loonkostensubsidie behoren, kunnen aanspraak maken op begeleiding op de werkplek. Hiermee wordt de snelle doorstroming naar werk ondersteund.²³
- Ondersteuning bij leer-werktrajecten: personen uit de doelgroep als bedoeld in artikel 7 lid 1 sub a Participatiewet kunnen in aanmerking komen voor de voorziening ondersteuning bij leer-werktrajecten. De voorziening ondersteuning bij leer-werktrajecten is inzetbaar voor jongeren van zestien of zeventien jaar, waarvan de leerplicht of kwalificatieplicht nog niet is geëindigd en die dreigen uit

²⁰ Art 10a Pw jo. art 5 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

²¹ Art 10b Pw jo. art 6 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

²² Art 10d Pw.

²³ Art 10da Pw.

te vallen uit school, maar middels het leer-werktraject alsnog een startkwalificatie kunnen behalen. Dit om te voorkomen dat jongeren onnodig uitvallen. Tevens kan deze voorziening ook gebruikt worden door jongeren van achttien tot zevenentwintig jaar die door een leer-werktraject alsnog een startkwalificatie kunnen behalen.²⁴

Onder de aanvullende voorzieningen wordt verstaan:

- Werkstage: de Hoge Raad heeft bepaald dat er bij werkstages sprake is van het persoonlijk verrichten van arbeid, maar dat dit overwegend gericht is op het uitbreiden van kennis en ervaring van de werknemer. Daarnaast is er in de regel geen sprake van beloning. Het verschil met de normale arbeidsverhouding is dat het doel van de werkstage anders is. Werkstage heeft twee doelen: de persoon krijgt de gelegenheid om te bezien of het soort werk als passend kan worden beschouwd en ten tweede om het leren werken in een arbeidsrelatie. De werkstage is bedoeld voor personen op trede drie tot en met zes van de participatieladder en/of langdurig werkloos is.²⁵
- Detacheringsbaan: het college kan ervoor zorgen dat een persoon die behoort tot de doelgroep naar een dienstverband met een werkgever wordt toe geleid. Het dienstverband wordt aangeboden door een derde, bijvoorbeeld een detacheringsbureau.²⁶
- Scholing: onder een startkwalificatie wordt verstaan een havo of VWO-diploma of een diploma van het middelbaar beroepsonderwijs (mbo), niveau twee. Het college biedt alleen scholing aan op het moment dat het de kansen op de arbeidsmarkt vergroot. Personen die jonger zijn dan zevenentwintig jaar en nog de mogelijkheid hebben om uit 's Rijks kas bekostigd onderwijs te volgen, ontvangen geen voorziening vanuit de gemeente.²⁷
- Persoonlijke ondersteuning: een voorziening, zoals een job coach, die op vaste tijden en gedurende een langere periode de werknemer met beperking bij het verrichten van zijn taken ondersteunt. Het gaat hier om systematische ondersteuning, die noodzakelijk is. Noodzakelijk in de zin dat de werknemer

²⁴ Art 10f Pw.

²⁵ Art 8 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

²⁶ Art 9 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

²⁷ Art 10 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

zonder die ondersteuning niet in redelijkheid zijn werkzaamheden zou kunnen uitoefenen.²⁸

- Sociale activering: onder de sociale activering wordt verstaan: het verrichten van onbeloonde maatschappelijk zinvolle activiteiten gericht op arbeidsinschakeling, of als arbeidsinschakeling nog niet mogelijk is, op zelfstandig maatschappelijke participatie. Het college kan de persoon die behoort tot de doelgroep activiteiten aanbieden in het kader van sociale activering, indien dit bijdraagt aan de maatschappelijke participatie.²⁹
- Indienstnemingssubsidie: het doel van de indienstnemingssubsidie voor de werkgever is dat het compensatie biedt voor het feit dat voor een persoon ten minste het wettelijk minimumloon moet worden betaald, terwijl de werkgever een persoon (nog) niet ten volle kan inzetten. De voorziening kan worden ingezet om de arbeidsinschakeling te bevorderen. Het college kan een tijdelijke indienstnemingssubsidie aan de werkgever verstrekken als de werkgever deze persoon voor ten minste zes maanden in dienst neemt en deze persoon voorafgaand aan de dienstbetrekking ten minste zes maanden aaneengesloten volledig een uitkering op grond van de Participatiewet heeft gehad.³⁰

Ook kan de gemeente, op basis van artikel 15 van de Re-integratieverordening, andere voorzieningen dan genoemd hierboven (en dus ook in de re-integratieverordening) die gericht zijn op re-integratie in de vorm van een pilot aanbieden. Bijvoorbeeld zoals een van de pilots benoemd in paragraaf 5.2 van dit onderzoek. Deze voorziening moet hiervoor wel passen binnen de kaders van de Participatiewet en de raad dient alvorens de pilot gestart wordt actief over de pilot geïnformeerd te worden.³¹

3.3 Begroting

Voor de financiering van de bijstandsuitkering ontvangen gemeenten van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) jaarlijks het BUIG-budget.³² Met dit budget dienen gemeenten uitkeringen in het kader van de Participatiewet te financieren. Uitgangspunt is dat de beleidsmatige en financiële verantwoordelijkheid bij gemeenten ligt. De Participatiewet kent een budgetteringssysteem. Dit is een financieringssysteem

²⁸ Art 11 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

²⁹ Art 12 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 jo. art 6 lid 1 sub c Pw.

³⁰ Art 13 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

³¹ Art 15 lid 3 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018.

³² Wet bundeling van uitkeringen inkomensvoorzieningen aan gemeenten.

die is ingericht om gemeenten te prikkelen, mensen zoveel mogelijk uit de uitkering te houden en aan het werk te helpen.³³ De uitkering van personen die zijn aangewezen op één van de bijstandsregelingen (PW,IOAW,IOAW en Bbz 2004) worden via de gemeente betaald uit een gebundelde uitkering. De gemeenten kunnen vanaf 2015 deze uitkering ook benutten voor de inzet van de loonkostensubsidie. De gemeenten mogen de gebundelde uitkering vrij besteden, maar moeten een tekort op het budget in beginsel zelf opvangen. De macrobudgetten voor de verschillende regelingen worden afzonderlijk geraamd en vervolgens opgeteld. Het geheel wordt verdeeld over de verschillende gemeenten, hierbij wordt rekening gehouden met bijstandskans op het niveau van huishouden, de wijk, de gemeenten en de regio. Gemeenten die tekort hebben op hun budget dienen zoals hierboven genoemd de tekorten in beginsel op te vangen uit eigen middelen. Gemeenten die een tekort hebben kunnen onder voorwaarden in aanmerking komen voor een aanvullende budget.³⁴ De mogelijkheid om compensatie van het Rijk te krijgen is er als er een tekort van meer dan vijf procent op het budget is. Daarvoor moet een verbeterplan opgesteld en uitgevoerd worden. Bij het indienen van het verzoek om in aanmerking te komen voor de vangnetregeling moet het college, met instemming van de gemeenteraad, verklaren dat de gemeenten maatregelen hebben genomen tot vermindering van de bijstandsuitgaven.

3.3.1 Begroting gemeente Heemskerk

De gemeente Heemskerk had een jaarlijks tekort op het budget en ontving naast het BUIG-budget een vangnetuitkering van het Rijk. Hierop heeft de gemeente een verbeterplan opgesteld. Binnen het verbeterplan zijn maatregelen opgesteld met betrekking tot de stimulering van de uitstroom en de beperking van de instroom van cliënten.

1. Maatregelen ter beperking van de instroom:

Bij deze maatregelen worden verschillende onderdelen gemonitord, zoals; strenger en selectiever aan de poort. De wettelijke termijn van vier weken voor jongeren onder de 27 jaar uitbreiden naar de hele doelgroep. En het herinrichten van het handavingsproces. Strenger en selectiever aan de poort is een nieuwe werkwijze die in maart 2016 van start is gegaan. De 'work first' gedachte staat hierin voorop. De nieuwe werkwijze ziet er in het kort als volgt uit: iemand van 27-plus vraagt een uitkering aan, door de

³³ Divosa, *gebundelde uitkeringen (BUIG)*, 2015.

³⁴ Divosa, *gebundelde uitkeringen (BUIG)*, 2015.

intakeconsulent van de gemeente wordt er kort getoetst of er eventueel een bijstandsuitkering nodig is. Hierop volgend wordt een uitnodiging gestuurd voor drie weken later met een verslag van inspanningen, waarin de bijstandsaanvrager een aantal opdrachten krijgt (solliciteren, CV maken/ updaten). In de drie weken voorafgaand aan de groepsvoorlichting moet de bijstandsaanvrager deze opdrachten zelfstandig uitvoeren.³⁵

2. Maatregelen ter verbetering van de uitstroom:

Bij deze maatregelen staat de uitvoering van de vernieuwde Uitgangspuntennotitie IJW centraal. Hierbij is ook aandacht voor het verder ontwikkelen van het Werkgeversservicepunt (WSP) inzet van Social Return, extra begeleiding voor statushouders en het realiseren van de garantiebanen. Van de extra inzet op sociale activering en het starten van diverse pilots wordt een positief effect op de uitstroom verwacht.

Afgelopen jaren heeft de gemeente te maken gehad met veel veranderingen, zoals het implementeren van nieuwe automatiseringssystemen, een nieuw klantvolgsysteem en het zaakgericht werken. Het afgelopen jaar is de digitale omgeving sterk verbeterd. Hierdoor is er meer ruimte gekomen voor de klantmanagers om intensiever betrokken te worden bij de re-integratie trajecten en meer aandacht te geven aan re-integratie. De verantwoordelijkheid van re-integratie naar werk lag en ligt hoofdzakelijk bij IJW, maar extra aandacht en betrokkenheid vanuit de gemeente geeft een bijdrage aan een positief resultaat. Om dit te bewerkstelligen zijn nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt met IJW, waarbij er meer betrokkenheid is op het gebied van de re-integratie vanuit de gemeente. Tevens zijn er meer trajecten gestart voor kandidaten op trede 2 (sociaal activeren) van de participatieladder, waarbij de inzet is om zoveel mogelijk kandidaten te stimuleren om te gaan werken en hen te ondersteunen bij hun persoonlijke traject gericht op uitstroom naar betaalde arbeid. Als dat niet mogelijk is, wordt er gewerkt aan een zinvolle dagbesteding. Zo is vorig jaar bij de gemeente Heemskerk de pilot bewegend naar werk gestart en afgerond, waarbij een aantal kandidaten een presentatie hebben gegeven voor verschillende geïnteresseerde bedrijven. De klantmanagers zijn actief betrokken bij het ontwikkelen van de trajecten, zij kennen de klant en weten wat er nodig is. Hierbij krijgen de klantmanagers extra ondersteuning en scholing, en wordt er extra ingezet op taalscholing.

³⁵ Emma Dekker, *strenger en selectiever aan de poort*, januari 2017.p. 7-8.

Het volgende hoofdstuk gaat in op het maatschappelijke kader. In het maatschappelijke kader wordt uiteengezet wat de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek is.

4. Maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk wordt de maatschappelijke relevantie van het onderzoek uiteengezet. Het maatschappelijk kader richt zich op de doelgroep van dit onderzoek: cliënten op trede 1 en 2 van de participatieladder en op de middelen die nodig zijn om deze cliënten te motiveren en gemotiveerd te houden of, wanneer dit mogelijk is, uit te laten stromen uit de uitkering. In paragraaf 4.1 wordt de maatschappelijke relevantie uiteengezet. Paragraaf 4.2 gaat in op de verschillende treden van de participatieladder.

4.1 Maatschappelijke relevantie

Sinds de invoering van de Participatiewet is het doel voor de gemeente om iedereen in staat te stellen om als volwaardig burger mee te doen en bij te dragen aan de maatschappij. Hierbij wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de eigen kracht van de mens en mocht dit niet lukken wordt er waar nodig ondersteuning geboden. Alle mensen doen dan volwaardig mee aan de arbeidssamenleving. Dit houdt in dat zij een (betaalde) baan hebben, in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien en/of op een andere manier maatschappelijk actief zijn. Deze doelen zijn geformuleerd voor alle gemeenten in Nederland en worden in het eigen beleid verwerkt.³⁶

Het aantal mensen met een bijstandsuitkering is in het derde kwartaal van 2017 toegenomen, maar de jaar-op-jaargroei neemt al vier kwartalen achtereen af. Dat het aantal mensen met een bijstandsuitkering toeneemt, is vooral te wijten aan asielzoekers die beroep doen op de bijstand.³⁷ De afnemende jaar-op-jaargroei hangt samen met de gunstige arbeidsmarkt. Sinds begin 2014, het piekjaar van de werkloosheid, is de werkloosheid met veertig procent gedaald.³⁸ De bijstand reageert doorgaans met vertraging op bewegingen op de arbeidsmarkt. Eind maart 2017³⁹ maakte 28 procent van alle bijstandsgerechtigden gebruik van een re-integratievoorziening. Dit zijn voorzieningen die bedoeld zijn om de binding met de arbeidsmarkt te vergroten. Bijna dertigduizend personen zijn gestart met een baan naast hun bijstandsuitkering voor tenminste één maand.⁴⁰ Bijna een kwart van hen had hierbij geen re-integratie-ondersteuning of aanvullende bijstand nodig.⁴¹

³⁶ Quotumwet, *doel participatiewet*.

³⁷ Cbs, *bijstand groeit minder snel*, 2017.

³⁸ Cbs, *bijstand groeit minder snel*, 2017.

³⁹ Meest recente cijfers.

⁴⁰ Cbs, *bijstand groeit minder snel*, 2017.

⁴¹ Cbs, *bijstand groeit minder snel*, 2017.

Uit de praktijk blijkt dat het grootste deel van de bijstandsgerechtigden echter weinig kans heeft om daadwerkelijk werk te kunnen vinden. Door een instrument zoals de Participatieladder worden bijstandsgerechtigden door de gemeenten als 'bemiddelbaar op lange termijn' of als 'niet bemiddelbaar vanwege onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt' bestempeld.⁴² Zij krijgen langdurige re-integratietrajecten aangeboden waarvan de effectiviteit omstreden of laag is⁴³ of de bijstandsgerechtigden worden aangespoord om trajecten te volgen die gericht zijn op sociale activering of een tegenprestatie zonder duidelijk perspectief op betaald werk.⁴⁴

4.2 Participatieladder

In deze paragraaf wordt de participatieladder uitgewerkt: in het algemeen (4.2.1) en voor de gemeente Heemskerk (4.2.2).

4.2.1 Algemeen

Met de komst van het Participatiebudget hebben gemeenten één financieringsbron voor hun activiteiten rond de inburgering, re-integratie en educatie. Er is een breed aanbod voor maatwerk, afhankelijk van de mogelijkheden van de klant. Burgers krijgen passende ondersteuning om actief mee te doen in de maatschappij. Het hoogste doel is daarbij nog steeds economische zelfstandigheid, maar dit is niet het enige doel. Een voorbeeld van een mogelijk te bereiken doel is een bijstandsgerechtigde die de stap vanuit een geïsoleerd bestaan naar vrijwilligerswerk zet. Ook dat resultaat telt, maar dit resultaat wordt vaak over het hoofd gezien in de discussie rond re-integratie.⁴⁵ Om deze resultaten te kunnen registreren is de Participatieladder ontwikkeld. De Participatieladder biedt gemeenten een instrument om het eigen participatiebeleid vast te stellen, te volgen en er daarna onderbouwd en genuanceerd over te oordelen om goede keuzes te maken bij de inzet van hun participatiebudget en middelen.

De Participatieladder meet dus niet alleen hoeveel mensen er in slagen om betaald werk te vinden, maar ook welke cliënten werken met een aanvullende uitkering, behoudt van de uitkering, vrijwilligerswerk uitoefenen of deelnemen aan de sociale activering door

⁴² Paul van der Aa, Rick van Berckel, *verbreed de rol van werkgevers in activering en re-integratie van werklozen*, 2017 en Inspectie SZW, *ken uw klanten*, 2014.

⁴³ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *quickscan wetenschappelijke literatuur Gemeentelijk Uitvoeringspraktijk*, 2015.

⁴⁴ UvA, *verplicht vrijwilligerswerk: de ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering*, 2014.

⁴⁵ VNG, *meetlat van participatie*, p. 3.

middel van bijvoorbeeld een cursus. Door de invoering van de participatieladder kunnen gemeenten over de drie verschillende onderwerpen (educatie, inburgering en re-integratie) in één taal spreken. Tevens biedt de Participatieladder handvatten bij de beantwoording van de vraag: van welke klanten verwachten we vooruitgang en de mogelijkheid om te stijgen op de ladder? En lukt dit in de praktijk ook? Kan terugval worden voorkomen? En in welke klantgroepen kan de gemeente (extra) investeren? Kortom: hoe effectief is het gemeentelijk beleid met betrekking tot de re-integratie en hoe kan dit nog beter?⁴⁶

In beginsel is de Participatieladder een eenvoudig instrument. Het participatieniveau wordt aangegeven in zes treden. Bij de onderste vier treden (trede één t/m vier) gaat het om mensen zonder arbeidscontract. De bovenste twee zijn voor mensen met regulier werk met ondersteuning (trede 5) en regulier werk zonder ondersteuning (trede 6).

Trede	Voorbeeld
Trede 1: geïsoleerd	De cliënt is vereenzaamd en/of heeft alleen contacten via internet
Trede 2: sociale contacten buitenshuis	De cliënt neemt incidenteel mee aan activiteiten, bezoeken van burens of vrienden
Trede 3: deelname aan georganiseerde activiteiten	Cursus of opleiding / cliënt is een actief verenigingslid
Trede 4: onbetaald werk	Cliënt doet werk met behoud van uitkering, stage of vrijwilligerswerk
Trede 5: betaald werk met ondersteuning	Cliënt doet werk met aanvullende uitkering van gemeente of UWV, werk met externe begeleiding, of werk en tegelijk een inburgeringscursus
Trede 6: betaald werk zonder ondersteuning	Baan met arbeidscontract, zzp'r, ondernemer

4.2.2 Gemeente Heemskerk

De gemeenten kunnen zelf bepalen hoe het participatieniveau wordt vastgesteld. Dat kan variëren van aanvullende vragen bij het intakegesprek of als los onderdeel van een uitgebreider gesprek. Hierbij is het wel belangrijk dat de indeling van treden eenduidig

⁴⁶ VNG, *meetlat van participatie*, p. 4.

gehanteerd wordt.⁴⁷ Op dit moment hebben de klantmanagers geen topiclijst of vragenlijst beschikbaar waarbij de indicatie op de trede vastgesteld wordt. De klantmanagers 'voelen', door de vele jaren ervaring, tijdens het gesprek aan op welke trede de cliënt zich ongeveer bevindt. Elk jaar wordt er gekeken of de cliënt zich nog steeds op de goede trede bevindt of dat deze cliënt een stap vooruit of achteruit heeft gemaakt.

Zoals eerder genoemd ging voorheen het hele re-integratiebudget richting IJW voor de cliënten op trede 3 tot en met 6 (de cliënten met de meeste kans op uitstroom uit de uitkering). De gemeente Heemskerk heeft voor de re-integratie een budget van ruim 1,2 miljoen euro. Sinds 2018 wordt tien procent van het re-integratiebudget bij de gemeente gehouden op actievare inzet voor cliënten op trede 1 en 2 van de participatieladder. De overige negentig procent gaat naar IJW voor de re-integratie van cliënten op trede 3 tot en met 6 van de Participatieladder. Wat de achterliggende gedachten achter de tien procent is, is dat er elk jaar een reëel percentage wordt ingezet voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Dit wordt gedaan middels de landelijke prognose voor de bijstandsontwikkeling, de instroom op trajecten bij nieuwe aanvragen en de dan geplaatste cliënten per trede.⁴⁸

De gemeente Heemskerk heeft trede 1 en 2 verder uitgewerkt, om zo een beter beeld te krijgen van de cliënten die zich op een van deze twee treden op de participatieladder bevinden. Hierbij is trede 2 onderverdeeld in sub treden.

⁴⁷ VNG, *meetlat van participatie*, p. 6.

⁴⁸ IJmondWerkt!, *uitgangspuntennotitie*, 2017-2021. P. 18.

Trede 1 en 2 van de Participatieladder binnen de gemeente Heemskerk zien er als volgt uit:

(sub)trede	Voorbeeld
Trede 1 Rust (altijd tijdelijk):	Clïënt heeft verschillende problematiek (psychisch en lichamelijk). Client 'doet' niets.
Trede 2.1 Sociale activering, zonder directe groei naar werk	Clïënt wordt geholpen bij zijn problematiek
Trede 2.2 Oplossingsgericht	Clïënt volgt een sociaal activeringstraject
Trede 2.3 Tegenprestatie	Clïënt is nog niet toe aan vrijwilligerswerk, maar voert af en toe een tegenprestatie uit
Trede 2.4 Vrijwilligerswerk (op dit moment) maximaal haalbaar	Clïënt doet aan vrijwilligerswerk, nog niet beschikbaar voor 'gewoon' werk
Trede 2.5 Voortraject re-integratie	Clïënt wordt voorbereid op part time werk
Trede 2.6 Parttime (op dit moment) maximaal haalbaar	Clïënt voert parttime werk uit, wordt gemotiveerd om zijn belastbaarheid te vergroten

Clïënten kunnen op meerdere sub-treden geplaatst worden. Een cliënt kan bijvoorbeeld een re-integratietraject volgen van sub-trede 2.2, maar tegelijkertijd een traject volgen op sub-trede 2.4. Onderling, tussen de klantmanagers, is afgesproken is dat als een cliënt op meerdere sub-treden staat, dat hij of zij in het systeem op de hoogste trede geplaatst wordt.

4.3 Conclusie juridisch en maatschappelijk kader

De Participatiewet is in 2015 van kracht gegaan. Door de invoering van de Participatiewet krijgen gemeente de opdracht zoveel mogelijk burgers te laten participeren in de samenleving. Iedereen die extra hulp nodig heeft om aan het werk te komen kan bij de gemeente aankloppen voor hulp. De Participatiewet stelt kaders vast waaraan gemeenten zich moeten houden. Binnen die kaders kunnen gemeenten eigen beleid opstellen rondom de Participatiewet. Artikel 8a Awb stelt dat de gemeenteraad bij verordening de regels rond de re-integratievoorzieningen vaststelt. De gemeente Heemskerk heeft dit in zijn re-integratieverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ 2018

gedaan. In deze re-integratieverordening staan de regels omtrent de aangeboden re-integratievoorzieningen onderverdeeld in de wettelijke voorzieningen en de aanvullende voorzieningen. Niet alle voorzieningen staan in deze re-integratieverordening. De gemeente Heemskerk kan op basis van artikel 15 van de re-integratieverordening andere voorzieningen aanbieden in de vorm van een pilot.

De gemeenten worden gefinancierd door het SZW via het BUIG-budget. Met dit budget kunnen gemeenten de uitkering in het kader van de Participatiewet, naar eigen inzicht, financieren. De gemeente Heemskerk heeft een jaarlijks tekort op het BUIG-budget en ontvangt naast het BUIG-budget een vangnetuitkering van het rijk. Om deze vangnetuitkering te laten stoppen is er een verbeterplan opgesteld. Binnen het verbeterplan zijn maatregelen opgesteld met betrekking tot de beperking van de instroom en de stimulering van de uitstroom van cliënten met een bijstandsuitkering.

Om de resultaten te kunnen registeren is er landelijk een Participatieladder, trede 1 tot en met 6, ontwikkeld. De Participatieladder biedt gemeenten een instrument om het eigen participatiebeleid vast te stellen, te volgen en er daarna genuanceerd en onderbouwd over te oordelen om keuzes te maken bij de inzet van het participatiebudget. De gemeente Heemskerk besteedt trede 3 tot en met 6 uit aan IJW! (de cliënten die het meeste kans hebben om snel te re-integreren). Trede 1 en 2 blijven bij de gemeente Heemskerk zelf. Om de vangnetuitkering niet meer nodig te hebben, gaat de gemeente Heemskerk actiever inzetten op trede 1 en 2 en heeft het voor trede 2 sub treden gemaakt, zodat cliënten duidelijker ingedeeld kunnen worden op wat zij wel of niet willen en kunnen.

In de volgende hoofdstukken wordt beschreven hoe de gemeente Heemskerk van plan is om cliënten daadwerkelijk sneller uit de uitkering te laten stromen.

5. Resultaten uit interviews/brainstormen

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de interviews en het brainstormen besproken. In paragraaf 5.1 wordt deelvraag een uiteengezet per label uit het interview. In paragraaf 5.2 wordt deelvraag twee uiteengezet en per label behandeld. In paragraaf 5.3 worden de resultaten uit het brainstormen behandeld. Tot slot volgt een conclusie in paragraaf 5.4. Per subparagraaf wordt er een label uit het interview behandeld.

5.1 Beschikbare re-integratietrajecten

In deze paragraaf worden de momenteel beschikbare re-integratietrajecten binnen de gemeente Heemskerk uiteengezet. De beschikbare trajecten komen voort uit interviews die gehouden zijn met de medewerkers van de drie organisaties die op dit moment de re-integratietrajecten verzorgen. Zoals eerder genoemd gaat het om interviews met een werknemer van StapIn, een werknemer van Argonaut en een werknemer van Welschap.

StapIn is een organisatie die voor de Nederlandse en buitenlandse laaggeletterden sociale- en taalvoorzieningen biedt. Deze pilot is ongeveer begin maart 2018 van start gegaan. Het gaat hier om een voorziening voor mensen die Nederlands als moedertaal hebben en problemen ondervinden met de Nederlandse taal en mensen die Nederlands als tweede taal hebben en problemen ondervinden met de Nederlandse taal.

Argonaut is een organisatie die medische keuringen aanbiedt voor mensen die aangeven dat zij niet kunnen deelnemen aan een re-integratietraject door medische klachten.

Welschap is de organisatie die op dit moment de meeste re-integratietrajecten aanbiedt. Welschap heeft veel verschillende voorzieningen, bezigheden en werkplekken die aan de cliënten aangeboden kunnen worden. Het loopt hierbij uiteen van vrijwilligerswerk tot elke woensdag een kopje koffie drinken met buurtgenoten.

5.1.1 Aanmelding

De aanmelding voor de re-integratietrajecten bij de verschillende organisaties loopt deels gelijk. De klantmanagers van de gemeente voeren een gesprek met de cliënten. Uit het gesprek blijkt aan wat voor re-integratie zij nu doen of dat zij nog helemaal niks doen en wat die cliënten willen en kunnen doen voor de re-integratie. Met deze informatie gaat de klantmanager aan de slag. Hij of zij kijkt op welke sub-trede de cliënt ongeveer thuis hoort en welke re-integratietrajecten daarbij zijn aangesloten. De klantmanager stelt de vragen die normaal ook tijdens het gesprek gesteld worden en op basis van de reactie die zij van de cliënten krijgen, wordt een indicatie voor de sub-trede bepaald. Er worden dus geen extra vragen met betrekking tot de doelmatigheid gesteld. Zoals eerder

genoemd kan het zijn dat een cliënt op meerdere treden thuis hoort, dan wordt de cliënt in de hoogste trede geplaatst. De klantmanager gaat vervolgens de hulp inschakelen van de organisatie die bij de trede van die cliënt hoort. Alle aanmeldingen worden gedaan via de mail. Een klantmanager mailt de geschikte organisatie met de hulpvraag en de problemen die de cliënt ondervindt. De geschikte organisatie neemt vervolgens de aanvraag in behandeling.

5.1.2 Werkwijze

De werkwijzen van Welschap, Argonaut en StapIn worden hier verder toegelicht.

Welschap

Na de aanmelding wordt de cliënt uitgenodigd voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek worden de vijf belangrijke levensgebieden besproken (leef/woonsituatie, gezondheid, taalvaardigheden, financiële situatie, werkervaring en wensen). Tot slot worden de wensen van de cliënt uiteengezet. De werknemer van Welschap en de cliënt gaan dan samen kijken naar passende trajecten. Hierbij voegt de werknemer van Welschap wel toe dat alles vrijwillig is, omdat Welschap zelf geen juridische mogelijkheden heeft. Maar op het moment dat de cliënt niet komt op dagen de gemeente stappen kan ondernemen met betrekking tot de hoogte van de bijstandsuitkering. Na het intakegesprek wordt de cliënt uitgenodigd voor een van de trajecten waarvoor hij of zij interesse heeft. Vaak is de medewerker die het intakegesprek heeft gevoerd aanwezig bij de eerste keer dat de cliënt naar de activiteit komt.

Argonaut

Een cliënt die aangemeld is door een klantmanager wordt uitgenodigd voor een medische keuring bij Argonaut. De cliënt wordt ontvangen door een arts die de keuring uitvoert. Tijdens de keuring wordt er gekeken welke gezondheidsproblemen de cliënt ervaart en hoe deze in verhouding staan tot de re-integratie. Hierna wordt het medisch advies opgesteld. De waarde van het advies is sterk afhankelijk van de bijdrage die het advies kan leveren aan het stimuleren van gunstige ontwikkelingen in Participatie, Zelfredzaamheid en Functioneren in de belangrijke levensgebieden. Dit advies wordt naar de gemeente gestuurd, waarop volgend de klantmanager met het advies een ander re-integratietraject kan starten.

StapIn

De aanmelding voor StapIn gaat niet alleen via de klantmanagers van de gemeente, maar ook via de medewerkers van andere organisaties binnen de gemeente Heemskerk.

De cliënt wordt uitgenodigd voor een intakegesprek waarbij een basismeter⁴⁹ wordt afgenomen. De basismeter biedt inzicht in het niveau van de laaggeletterdheid van de cliënt. Vervolgens wordt er op basis van de uitkomsten van de basismeter besproken of de cliënt wel of niet mee gaat doen aan de pilot laaggeletterdheid.

5.1.3 Trajecten

In de interviews is gevraagd naar de trajecten die beschikbaar zijn bij de verschillende organisaties. Alle drie de organisaties bieden trajecten aan op verschillende re-integratiegebieden. In principe hebben zij weinig met elkaar te maken, behalve dat ze allemaal worden ingezet door de gemeente Heemskerk.

Welschap

Welschap heeft voor de verschillende treden een aantal uiteenlopende trajecten. Op trede 2.2 biedt bijvoorbeeld Sociale Activering in Samenhang (hierna:SAS), een onderdeel van Welschap, trajecten aan. Deze trajecten zijn vooral gericht voor cliënten die ondersteuning nodig hebben om uit huis te komen. Alle trajecten bij SAS gaan over de sociale activering van de cliënten. De cliënten moeten voordat zij een stap kunnen maken richting de arbeidsmarkt eerst geactiveerd worden en het huis uit komen. De trajecten zijn vrijblijvend met het idee dat cliënten niet de gedachte moeten krijgen dat hen iets wordt opgedragen en op deze manier blijven de trajecten laagdrempelig en dus makkelijker benaderbaar voor de cliënt.

Het is mogelijk om de trajecten onder te verdelen in: Taal en andere vaardigheden, Ontmoeting en Beweging. Bij Taal en andere vaardigheden kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het Taalcafé, waarbij er elke woensdagochtend in het buurthuis van de gemeente onder leiding van een vrijwilliger onderwerpen ingebracht worden die zij in het Nederlands bespreken. Bij Ontmoeting kan er gedacht worden aan het repair café, hier kunnen buurtbewoners met hun kapotte spullen naar toe komen en gaat men, met behulp van een deskundige vrijwilliger, de kapotte spullen repareren. Tot slot biedt Welschap verschillende trajecten aan met betrekking tot beweging, denk hierbij aan Zumba: iedere donderdagochtend is er voor bijstandsgerechtigden gratis één uur Zumba, met als doel de mensen actiever te krijgen.

Daarnaast biedt Welschap verschillende soorten vrijwilligerswerk aan. Een cliënt kan bijvoorbeeld vrijwilliger zijn in het buurtcentrum en daar bij de verschillende activiteiten

⁴⁹ Taal voor het leven, *basismeters*.

koffie en thee brengen. Tevens kan een cliënt vrijwilliger zijn bij de fietslessen voor buitenlandse vrouwen. Er wordt altijd meegedacht met de cliënt en zo nodig een nieuw soort vrijwilligerstraject opgestart. De medewerker van Welschap zegt hierover:

'Ik heb bijvoorbeeld ook iemand die vrijwilligerswerk doet bij de manege, omdat zij gek is van paarden. Dan loopt de cliënt gewoon naast het paard en het paard loopt dan rondjes met iemand met een verstandelijke beperking die op de rug van het paard zit.'

Er zijn bij Welschap nog heel veel andere trajecten beschikbaar. In de Re-integratietrajecten folder gemeente Heemskerk 2018, die bij dit onderzoek is bijgevoegd, staan alle trajecten volledig uitgewerkt en per sub-trede beschreven.⁵⁰

Argonaut

De medische keuring van Argonaut vindt plaats op trede 2.2 van de Participatieladder. Argonaut onderzoekt en bespreekt vanuit medisch perspectief de problemen die de cliënt ondervindt in relatie tot zelfredzaamheid en participatie. Met de uitkomsten hiervan beoordeelt Argonaut vervolgens de mate waarin een cliënt kan participeren op grond van de Participatiewet.

StapIn

De cliënt wordt in een periode van vier weken iedere week een dagdeel uitgenodigd. Na elke vier weken kijkt men naar het vervolg van de pilot. In de vier weken gaat de cliënt één-op-één aan de slag met een taalmaatje. Met het traject wordt taalvaardigheid bevordert, daarnaast wordt er ook gekeken naar het sociale aspect. De cliënt mag per week zelf een onderwerp inbrengen. Dit kan uiteenlopen van vragen over scholing voor de kinderen tot hoe werkt het boodschappen doen. Naast het sociale deel, wordt er gewerkt aan de taalvaardigheden. Het werken aan taalvaardigheden kan bestaan uit lezen en schrijven, maar ook uit een digitaal gedeelte. Deze pilot is wel op vrijwillige basis, het kan zo zijn dat de cliënt na vier weken het traject niet meer ziet zitten en dat de cliënt stopt met het volgen van de pilot.

⁵⁰ Zie bijlage 1 beroepsproduct.

5.1.4 Resultaten

De resultaten worden door de organisaties op verschillende manieren gedeeld met de gemeente. Met als doel de klantmanagers op de hoogte te houden van de vorderingen van zijn of haar cliënt.

Welschap

Welschap stuurt elk half jaar een verslag met daarin de stappen die gezet worden door de cliënten. In dit verslag wordt beschreven of de gemeente de cliënt al een sub-trede hoger kan zetten of dat deze bijvoorbeeld is teruggevallen naar een sub-trede lager. Ook worden hier verschillende praktijkvoorbeelden benoemd. Het is soms voor de medewerkers van Welschap lastig om goede resultaten te bieden omdat alle trajecten vrijblijvend zijn. Soms lijkt iemand heel gemotiveerd bij het intakegesprek maar blijkt naderhand dat deze cliënt een gebrekkige motivatie toont en weinig op komt dagen. Welschap probeert de cliënt vervolgens wel te motiveren om terug te komen, wanneer dit niet gebeurt wordt de cliënt terug gemeld bij de klantmanager. Welschap heeft hier verder geen gevolgen aan verbonden. De gemeente kan wel een maatregel treffen op het moment dat een cliënt niet meewerkt aan de re-integratieverplichting.

Argonaut

Voor het traject van Argonaut kan er eigenlijk niet echt gesproken worden van een resultaat. Argonaut biedt de uitkomsten van de medische keuring aan, aan de gemeente. De klantmanager gaat met die informatie verder kijken naar een ander re-integratietraject die de cliënt zou kunnen volgen met zijn of haar beperking. De cliënt zou bijvoorbeeld doorgestuurd kunnen worden naar Welschap, die vervolgens een passend re-integratietraject gaat opstarten met de cliënt.

StapIn

Deze pilot is kort geleden van start gegaan. Er zijn daarom nog geen resultaten beschikbaar die uitwijzen of deze pilot goede resultaten biedt.

5.2 Re-integratietrajecten binnen andere gemeenten

In deze paragraaf worden de re-integratietrajecten die gebruikt worden binnen andere gemeenten besproken. De gemeente Heemskerk wilt samenwerken met de andere gemeenten binnen de IJmond en daarom is het van belang om te kijken hoe zij dit aanpakken. Verder kunnen succesvolle re-integratietrajecten wellicht ook gemakkelijk binnen de gemeente Heemskerk geïmplementeerd worden. Per subparagraaf wordt er een label uit het interview behandeld.

5.2.1 Cliënten

Bij alle twee de trajecten, van de gemeente Velsen en Flexensie, kunnen cliënten meedoen die op trede 1 of 2 van de Participatieladder zitten. Vooraf aan de trajecten wordt met de arbeidsdeskundige of klantmanagers gekeken hoe het re-integratieproces nu verloopt en hoe deze vervolgd kan worden. Er wordt vooraf besproken welke kennis en vaardigheden de cliënten hebben of nog nodig hebben om door- of misschien wel uit de uitkering te stromen.

5.2.2 Trajecten

Gemeente Velsen

De gemeente Velsen heeft op dit moment drie verschillende pilots waarmee goede resultaten zijn behaald of waar naar verwachting goede resultaten uit zullen komen.

- Pilot bewegen: deze pilot bestaat uit een droge en een natte sportschool. Bij de droge sportschool wordt er twee keer in de week een uur bij een sportschool onder begeleiding van de sportschoolhouder sportlessen aangeboden. Tien Cliënten krijgen hierbij een circuit om fitter te worden. De natte sportschool wordt in het zwembad gehouden. Hierbij gaan ook tien cliënten een keer een half uur in de week onder begeleiding van een fysiotherapeut oefeningen doen in het water. De tweede keer in de week mogen de cliënten kiezen om vrij te zwemmen, zij krijgen hiervoor een tien banenkaart. De pilot duurt twaalf weken, na ongeveer zes weken heeft de cliënt samen met de arbeidsdeskundige een gesprek over hoe het gaat en aan welke vervolgstappen voor zijn re-integratieproces hij of zij denkt. Door weer 'van de bank' te komen worden cliënten gestimuleerd in het re-integratieproces.
- Pilot 't groen: voor deze pilot zijn vier stageplaatsen gerealiseerd bij de groenvoorziening van de gemeente Velsen. Hierbij gaat het om leer-ervaringsstages waarbij cliënten onder begeleiding van een van de medewerkers van de groenvoorziening ervaring in het werkveld op kunnen doen. De achterliggende gedachte is dat de cliënten weer een werkritme op gaan doen. De cliënten gaan twaalf weken fulltime of parttime, naar gelang zij het aankunnen, aan de slag binnen de groenvoorziening van de gemeente Velsen. Zij kunnen bijvoorbeeld aan het werk gaan bij de begraafplaats of de plantsoendienst. Door het opbouwen van een werkritme wordt er bekeken hoe de cliënt belastbaar is en hoe deze belastbaarheid vergroot kan worden.
- Pilot Velsen aan de slag: deze pilot is in april 2018 van start gegaan. Bij deze pilot krijgt een groep van twintig mensen, verdeeld over twee groepen van tien, onder begeleiding van twee professionals zes weken lang vier dagdelen in de week

verschillende cursussen aangeboden. Denk hierbij aan een cursus: jezelf leren presenteren, empoweren, sociale vaardigheden en gespreksvoering. Aan het einde van deze zes weken wordt er samen met de cliënt gekeken naar de vervolgstappen voor de re-integratie.

Flextensie (verschillende gemeenten)

Flextensie heeft een regeling ontwikkeld om bijstandsgerechtigden met een lange afstand tot de arbeidsmarkt een opstap te bieden naar de arbeidsmarkt. Het is geen re-integratietraject op zich, maar het biedt hulp en motivatie bij het vinden van een passend re-integratietraject. Belangrijk is dat de inzet op flexibel werk voor de cliënten moet lonen en niet moet leiden tot een administratieve rompslomp waarbij zij tijdelijk geen of een lagere uitkering krijgen. Hierdoor wordt het voor cliënten niet aantrekkelijk om tijdelijk of flexibel werk te vinden. Door middel van het gebruiken van de Flextensie regeling wordt het voor cliënten wel aantrekkelijk om tijdelijk of flexibel werk te accepteren. Bij het gebruiken van de Flextensie regeling wordt de uitkering niet tijdelijk of gedeeltelijk stopgezet. Dit geeft de cliënt rust in het inkomen en de gemeente bespaart geld op de uitkering, maar ziet deze besparing pas achteraf. De cliënt gaat aan het werk en Flextensie factureert het tarief dat de gemeente heeft vastgesteld bij de opdrachtgever. Hiervan krijgt de cliënt twee euro per gewerkt uur bovenop zijn uitkering. Deze premie is de wettelijk toegestane aanvulling op de uitkering. Ook ontvangt de cliënt reiskostenvergoeding. Van de rest van het uurloon waar de cliënt voor werkt wordt een deel betaald aan de werkzaamheden van Flextensie en de rest vloeit terug naar de gemeente als besparing op de uitkeringslasten. Flextensie regelt hierbij alle administratie voor de cliënten en de gemeenten.

De gemeente moet hierbij wel zelf op zoek gaan naar een passend re-integratietraject en Flextensie aanbieden als extra hulpmiddel. Hierbij moeten de gemeente, de cliënt en de opdrachtgever vrijwillig meewerken. Om verdringing op de arbeidsmarkt te voorkomen en om geen uitbuiting te stimuleren, mogen werkgevers de cliënten maximaal drie tot zes maanden in dienst nemen via Flextensie. Mocht een werkgever na die periode nog verder willen met de cliënt, dan dient de opdrachtgever de cliënt in dienst te nemen waarmee de uitstroom vanuit de uitkering wordt bevorderd.

5.2.3 Resultaten

Gemeente Velsen

Pilot Velsen aan de slag:

Tijdens de gesprekken zijn de cliënten een beetje angstig en huiverig over deze pilot. Tot het moment dat zij het gaan uitproberen, dan hebben de cliënten vaak door dat ze tot meer in staat zijn dan dat zij zelf hadden gedacht of zichzelf voorhielden. Hierdoor krijgen de cliënten een 'open mind' en willen zij graag doorpakken op de re-integratie. Door een aantal weken actieve monitoring van de cliënten is er heel goed te zien op welke trede de cliënt zich bevindt, welke problemen de cliënt ondervindt bij zijn re-integratie en in welke doelgroep de cliënt past. Bij deze pilot is ongeveer de helft, tien cliënten, door- of zelfs uit de uitkering gestroomd.

Pilot 't groen:

Bij deze pilot zijn er vier cliënten uitgezet. Van deze vier cliënten hebben er twee ondertussen regulier werk gevonden. Om verdringing tegen te gaan mogen de cliënten geen contract aannemen bij de plek waar zij ervaring op hebben gedaan, ook al willen de werkgevers dat vaak wel. De arbeidsdeskundige zegt er het volgende over:

'Het is heel leuk om te zien dat onze cliënten worden opgenomen in de groep en dat de werkgevers aan ons vragen: zouden ze hier geen vast contract kunnen krijgen want ze liggen goed in de groep.'

Door de opgedane werkervaring stromen de cliënten wel de uitkering uit, maar gaan dan aan de slag bij een ander hoveniersbedrijf binnen de gemeente Velsen. De gemeente Velsen heeft goede contacten met verschillende bedrijven in de buurt waar de cliënten geplaatst kunnen worden.

Pilot Velsen aan de slag:

Deze pilot is nog maar een aantal weken aan de gang, maar biedt nu al goede resultaten.

'Door de persoonlijke begeleiding merk je dat mensen zich weer gehoord voelen. De kleine groepen maken deze pilot intiem en door de professionals van buitenaf kunnen de cliënten ook hun frustraties over de gemeente kwijt', aldus de arbeidsdeskundige.

Een van de deelnemers heeft ondertussen een contract en drie zijn actief aan het solliciteren. Zij sturen rond de drie tot vier sollicitaties per week de deur uit. Een deelnemster, die eerst de pilot bewegen heeft gevolgd, heeft besloten haar universitaire

studie weer op te pakken. Door het dagelijks monitoren van de cliënten zie je ook dat mensen ondersteuning nodig hebben bij andere problematiek. Zo is er een kandidaat die tot het doelgroepenregister behoort en blijkt het bij twee andere kandidaten nog te schorten aan beheersing van de Nederlandse taal. Tot slot is er een kandidaat die nu een stageovereenkomst aangeboden heeft gekregen met de intentie dat na de stage van drie maanden een contract wordt aangeboden. De cliënten voelen zich door deze pilot weer verbonden met de samenleving en willen daarom weer 'van de bank komen' en meedoen met de samenleving.

Flextensie

De resultaten die Flextensie biedt zijn veelbelovend. Tussen maart 2013 en januari 2017 hebben ruim 1.250 bijstandsgerechtigden bij vijftig verschillende gemeenten zich aangemeld voor werken met behulp van Flextensie. Bij Flextensie is de kans op werkherleving bij bijstandsgerechtigden gemiddeld over 2016 ongeveer 25 procent.⁵¹ De werknemer van Flextensie gaf tijdens het interview aan dat hij veel positieve verhalen hoort van bijstandsgerechtigden die werken via het Flextensie instrument, geen administratieve rompslomp, het vrijwillige karakter en de aanvulling op de uitkering zorgt voor een goede start van het vinden van (tijdelijk) werk.

5.3 Wensen van de klantmanagers

De klantmanagers van de gemeente Heemskerk hebben verschillende ideeën met betrekking tot de re-integratietrajecten. Het is voor dit onderzoek van belang dat de klantmanagers inspraak hebben in de invoering van nieuwe trajecten, omdat zij het meest op de hoogte zijn van de problematiek die de cliënt ondervindt met zijn re-integratie. De klantmanagers vinden dat er nu al een goed aanbod van re-integratietrajecten is en er voor bijna iedere cliënt een passend re-integratietraject te vinden is. Toch lopen de klantmanagers soms tegen cliënten aan waarbij ze geen passend re-integratietraject kunnen vinden. Daarvoor zou in samenwerking met de arbeidsdeskundige aan bestaande trajecten meer invulling gegeven kunnen worden of kunnen er nieuwe trajecten beschikbaar worden gesteld.

De klantmanagers noemen dat er voor de problematiek uiteengezet in de volgende subparagrafen nog geen passende re-integratietrajecten zijn.

⁵¹ Flextensie, *hoe werkt het*.

5.3.1 Rollenpatroon van de cliënten

Sommige bijstandsgerechtigden hebben een verdraaid beeld van het rollenpatroon van een gezin. Het komt voor dat mannen vinden dat vrouwen niet hoeven te werken omdat zij voor de kinderen en het huishouden moeten zorgen. Het maakt voor de bijstand niet uit of je een man of een vrouw bent, iedereen die kan re-integreren moet de mogelijkheden tot re-integreren aanpakken. Het kost in de spreekkamer veel moeite om deze gedachten om te zetten, ook omdat er nog geen goed traject is om dit te stimuleren. Mannen en vrouwen, voornamelijk de statushouders, moeten zich bewust worden dat zij allebei aan de re-integratietrajecten moeten voldoen. Vaak is het zo dat op het moment dat er actief wordt ingezet op de re-integratie van de vrouw, de man uiteindelijk een baan vindt en dat zij beiden uit de uitkering gaan. Een van de medewerkers gaf hier een voorbeeld van. Zij gaf aan dat zij ooit een Egyptisch stel in de uitkering had. Op een gegeven moment heeft de werknemer van de gemeente zo actief ingezet op de re-integratie van de vrouw dat de Egyptische meneer een baan heeft gezocht en dat zij uit de uitkering zijn gekomen. De klantmanagers zien hiervoor graag een voorlichting of een cursus die zij kunnen aanbieden om de bewustwording van de vrouwen te vergroten.

5.3.2 Eigen bedrijf statushouders

Er is bij de statushouders veel behoefte aan hulp bij het opstarten van een eigen bedrijf. Via IJW kan er hulp worden geboden bij het opstarten van een eigen bedrijf, maar statushouders worden vaak bij de poort al afgewezen omdat zij de Nederlandse taal niet goed beheersen. Terwijl er tegenwoordig ook bedrijven in Nederland zijn waar de Nederlandse taal niet wordt gesproken en bijvoorbeeld alleen Engels als voertaal wordt gebruikt. Mochten de statushouders er wel doorheen komen, dan worden ze vaak door de specialist teruggestuurd omdat het niet wilt lukken met het ondernemingsplan of dat zij het belastingstelsel niet goed begrijpen. De statushouders willen heel graag aan het werk, maar dit lukt niet omdat zij eigenlijk tegen worden gehouden en de medewerker van de gemeente heeft hier ook weinig mogelijkheden om te hulp te schieten. Er is ooit bij een andere gemeente een stichting opgericht waar statushouders lid van konden worden en dat zij dus met zijn allen een bedrijf hadden. Het is wel een hele opgave om dit te regelen, omdat allerlei randvoorwaarden geregeld moeten worden (een pand, etc.). Toch is er de kans dat het een deel van de statushouders uit de bijstand helpt.

5.3.3 Voorlichting/cursus via de gemeente

Het derde idee is om als klantmanagers een eigen cursus op te richten. De cursus zou bestaan uit ongeveer acht weken lang wekelijks een bijeenkomst. De cliënten krijgen dan

bijvoorbeeld voorlichting over empoweren of sollicitatietrainingen. De voorlichting kan worden gehouden in groepsverband met cliënten met ongeveer dezelfde achtergrond. Het is zo dat bij Socius een dergelijke cursus bestaat, maar de klantmanagers zouden dit graag zelf willen geven mocht het in hun takenpakket passen. Het takenpakket van de klantmanagers is nu vooral gericht op de rechtmatigheid. Over de rechtmatigheid dus ook niets dan goed. De doelmatigheid zit ook in het takenpakket van de klantmanagers, maar is de laatste tijd meer naar achter geschoven. Door het actiever inzetten op de doelmatigheid verwacht men meer van de klantmanagers terwijl er daar vaak niet genoeg tijd voor is.

5.3.4 Kinderopvang

Sommige cliënten krijgen wegens problemen met de belastingdienst geen toeslagen meer voor de kinderopvang. Hierdoor kunnen deze mensen niet meedoen aan een re-integratietraject omdat zij voor de kinderen moeten zorgen. Het zou fijn zijn als er voor deze doelgroep een budget of een andere optie vrij komt zodat deze cliënten wel mee kunnen doen aan het re-integratietraject terwijl hun kinderen worden opgevangen.

5.3.5 Flexibeler re-integratietraject

Sommige klantmanagers lopen tegen het probleem aan dat zij cliënten hebben die zich de ene dag goed voelen, maar de andere dag doodziek. Er is op dit moment niet echt een passend traject dat hierbij aansluit. Er zou een traject moeten komen waarbij iemand niet gelijk op zijn of haar uitkering gekort wordt, mochten ze een paar keer niet komen opdagen wegens ziekte. Het zou een flexibel en laagdrempelig traject, bijvoorbeeld een dagbesteding, moeten zijn waarbij er meer aandacht is voor het individu en iemand de ruimte moet krijgen om even rust te pakken waar nodig.

5.4 Conclusie

Op basis van de inhoud van dit hoofdstuk kunnen de eerste drie deelvragen beantwoord worden. In paragraaf 5.1 is beschreven welke re-integratietrajecten er momenteel beschikbaar zijn en hiermee is deelvraag 1 beantwoord, deelvraag 1 luidt:

Welke re-integratietrajecten zijn er momenteel beschikbaar binnen de gemeente Heemskerk en wat zijn de resultaten hiervan?

Binnen de gemeente Heemskerk zijn re-integratietrajecten van de organisaties Welschap, Argonaut en StapIn beschikbaar. Zij bieden alle drie trajecten aan op verschillende re-integratiegebieden. Welschap heeft vooral trajecten die gericht zijn op cliënten die

ondersteuning nodig hebben om uit huis te komen en de trajecten helpen om cliënten te 'activeren'. Verder biedt Welschap trajecten met verschillende soorten vrijwilligerswerk aan. Argonaut onderzoekt en bespreekt vanuit medisch perspectief de problemen die een cliënt ondervindt in relatie tot zelfredzaamheid en participatie. StapIn biedt trajecten aan om de taalvaardigheid omhoog te brengen, maar ook om cliënten sociaal te helpen. De resultaten van de trajecten zijn op verschillende manieren meetbaar en vooral de resultaten van Welschap zijn relevant voor dit onderzoek. Welschap stuurt elk half jaar een verslag met daarin de door de cliënt gezette stappen. Toch is het voor de organisatie niet altijd makkelijk om resultaten te boeken, aangezien de trajecten vrijblijvend zijn.

Paragraaf 5.2 gaat in op re-integratietrajecten binnen andere gemeenten. Hiermee wordt deelvraag 2 beantwoord, deelvraag 2 luidt:

Welke re-integratietrajecten worden er toegepast binnen andere gemeenten en wat zijn de resultaten hiervan?

De gemeente Velsen heeft een aantal pilots, zoals 'bewegen', ' 't groen' en 'Velsen aan de slag'. Alle drie de pilots blijken op hun eigen manier succesvol te zijn. Bewegen, doordat cliënten meer zelfvertrouwen krijgen en eerder in staat zijn om door te pakken in het re-integratietraject. Bij de pilot 't groen hebben twee van de vier cliënten ondertussen regulier werk gevonden en de pilot Velsen aan de slag laat tevens goede resultaten zien met actief solliciterende cliënten en een cliënt die haar universitaire studie weer heeft opgepakt. De organisatie Flextensie biedt hulp en motivatie bij het vinden van een passend re-integratietraject en het aantrekkelijker maken om tijdelijk of flexibel werk te vinden zonder dat de uitkering afneemt. In 2016 was de kans op werkherleving ongeveer 25 procent.

In paragraaf 5.3 is er ingegaan op de wensen van de klantmanagers. Deelvraag 3 kan hiermee worden beantwoord, deelvraag 3 luidt:

Wat zijn de wensen van de klantmanagers met betrekking tot re-integratietrajecten?

Uit de sessies met de klantmanagers blijkt dat zij voor een aantal doelgroepen specifieke re-integratietrajecten missen en hebben tevens goede ideeën over de invulling van toekomstige trajecten. De re-integratietrajecten die zij missen zijn: traject voor de kosten van kinderopvang, traject voor flexibelere re-integratie, een voorlichting/cursus via de gemeente, traject voor eigen bedrijf statushouders, en informatie over het rollenpatroon van de cliënten.

Het volgende hoofdstuk gaat in op het begrip 'motivatie' en wat voor technieken belangrijk zijn om cliënten te motiveren en gemotiveerd te houden.

6. Resultaten uit literatuuronderzoek

In dit hoofdstuk wordt deelvraag vier behandeld. Deelvraag vier moet in samenhang worden gezien met de re-integratietrajecten. Het is van belang om te weten wat voor re-integratietrajecten er zijn, maar het is net zo belangrijk om te weten hoe de cliënten gemotiveerd kunnen worden om een passend re-integratietraject te gaan volgen. Voor dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van een casus van twee cliënten uit trede 2 van de Participatieladder. Eerst zal de literatuur worden uitgelegd, vervolgens wordt de casus waarbij zelfsturing een belangrijke rol speelt beknopt besproken.

6.1 Motivatietechnieken voor klantmanagers

Om cliënten te motiveren moet er begrepen worden wat het begrip motivatie is en hoe men vatbaar is voor technieken om de motivatie te verhogen en de motivatie hierna te behouden. Niet gemotiveerde cliënten zullen niet snel uit zichzelf de eerste stappen richting de arbeidsmarkt zetten, terwijl dit wel is wat het verschil tussen een succesvolle en niet-succesvolle re-integratie bepaald. In de eerste subparagraaf wordt dan ook ingegaan op zelfsturing. Verder gaat het hoofdstuk in op het bouwen van de relatie met de klant, het daadwerkelijk motiveren en het vasthouden van de motivatie.

6.1.1 Zelfsturing

Het is belangrijk om zelfsturing bij de re-integratie te bevorderen. Als de cliënt zelf kan bepalen hoe en wanneer hij iets kan doen, zal de motivatie toenemen.⁵² Motivatie is een combinatie van iemands bereidheid (willen), iemands vermogen (kunnen) en iemands gereedheid (er aan toe zijn). Motivatie zegt iets over de bereidheid tot een verandering op een gegeven moment. Zelfsturing is een manier om aan te sluiten bij iemands motivatie en biedt ruimte om te leiden tot grotere motivatie. Een goede aansluiting tussen de wensen van de cliënt en de mogelijkheden tot re-integratieondersteuning is bevorderlijk voor de effectiviteit van de re-integratie. Een directieve 'u moet' benadering wekt meestal weerstand op en is niet bevorderlijk voor de motivatie. Zelfsturing kan verschillend worden ingedeeld, maar net hoe de cliënt in staat is om zichzelf te sturen. De rolverdeling tussen cliënt en klantmanager kan hierbij variëren. Hierbij worden drie vormen van zelfsturing onderscheiden.⁵³

⁵² P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010 p. 16.

⁵³ P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010 p. 17

- De cliënt als regievoerder: hierbij bepaald de cliënt, binnen de gestelde grenzen, hoe zijn re-integratieproces eruit ziet. De klantmanager heeft hierbij een coachende rol. Bij de klant als regievoerder is de mate van zelfsturing hoog.
- De cliënt als coproducent: bij de cliënt als coproducent is er een gedeeltelijke verantwoordelijkheid van de cliënt en de klantmanager. Voor deze variant is de volledig zelfsturing net een brug te ver. De cliënt is wel gemotiveerd, maar heeft onhaalbare plannen of komt niet tot actie en heeft hierbij een duwtje in de rug nodig.
- De cliënt als toetser: De regie kan ook bij de klantmanager liggen. Hierbij neemt de klantmanager in overleg met de cliënt het re-integratieproces in handen. De klant toetst dan of de voorstellen passen bij zijn wensen en verwachtingen.

Het aanleren van zelfsturing is een vorm van gedragsverandering. Niet alle cliënten maken hetzelfde veranderingsproces door of beginnen op hetzelfde punt. Het is voor de klantmanagers belangrijk om aan te sluiten op het beginpunt van de cliënt. Als de cliënt bijvoorbeeld niet gemotiveerd is, zal de stijl van de klantmanager niet sturend zijn, maar zal de klantmanager juist het initiatief moeten nemen.

6.1.2 Bouwen aan relatie met de klant

Om te kunnen bouwen aan zelfsturing is het belangrijk een goede relatie met de cliënt op te bouwen. Hiervoor kunnen de klantmanagers gebruik maken van de basisgesprekstechnieken die gericht zijn op een positieve manier in contact komen en blijven met de cliënt. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van vijf elementen.⁵⁴

- Neutraal informeren: het is van belang om de cliënten op een neutrale manier te informeren over de rechten en de plichten die samenhangen met het gebruikmaken van een bijstandsuitkering. Hierbij gaat het om het uiteenzetten van de kaders, maar ook om het uiteenzetten van de ruimte die cliënten hebben om zelf keuzes te maken in het proces.
- Open vragen stellen: de manier om de cliënt aan het woord te houden is het gebruik maken van het stellen van open vragen. Het nodigt de cliënt uit zijn verhaal te doen. Het stellen van open vragen kan ook helpen bij de vaststelling in welke fase van gedragsverandering de cliënt zich bevindt.

⁵⁴ P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010 p. 25.

- Reflectief luisteren: reflecteren is anders dan samenvatten. Het is het beredeneerd raden wat de ander bedoelt en controleren of de cliënt goed begrepen is. Door het reflecteren wordt er aan de cliënt getoond dat er ook echt naar hem geluisterd wordt. Hiermee wordt de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de klantmanager versterkt.
- Bevestigen: met een bevestiging spreekt de klantmanager zijn waardering uit naar de manier waarop de cliënt met zaken omgaat. Met de bevestiging van de vaardigheden, inspanningen en sterke kanten van de cliënt, voelt de cliënt dat zijn moeite en inzet wordt opgemerkt.
- Samenvatten: het samenvatten heeft verschillende doelen. Het laat de cliënt merken dat er goed is geluisterd, helpen het verhaal van de cliënt te structureren, afsluiten van het gespreksonderwerp en het verbinden van verschillende onderdelen van het gesprek. Juist de zaken die pleiten voor gedragsverandering kunnen in de samenvatting worden meegenomen.

6.1.3 Motiveren

Mensen streven altijd doelen na en zijn altijd gemotiveerd voor iets. Zij zijn gemotiveerd voor de doelen die zij aantrekkelijk vinden om na te streven en waarvan zij denken dat deze doelen haalbaar zijn. De kunst van het motiveren is dat de klantmanager, de klant zelf laat inzien dat hij een probleem heeft die opgelost moet worden.

Cliënten kunnen gemotiveerd zijn voor het 'niets doen'. De cliënt ziet geen redenen om te veranderen. Vaak hebben klantmanagers dan de neiging om de klant te overtuigen tot verandering te komen, maar de motivatie tot verandering moet van binnenuit komen en kan niet worden opgelegd. Ambivalentie is één van de belangrijkste voorwaarden voor gedragsverandering.⁵⁵ De eerste stap is dus het verkennen en vergroten van de ambivalentie van klanten. Dit is voor te stellen als het hinken op twee gedachten; het ervaren van tegenstrijdige gevoelens. Op het moment dat de cliënt aan het twijfelen wordt gebracht over zijn of haar huidige gedrag, is het mogelijk om gedragsverandering in gang te zetten. De rol van de klantmanagers is hierbij de cliënt te ondersteunen en te helpen om de voor- en nadelen van het huidige gedrag en de gedragsverandering in te laten zien.

⁵⁵ P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010 p. 31.

Cliënten voeren vaak argumenten tegen veranderingen op en praten zichzelf daarbij van de verandering af. Zij krijgen vaak de 'ja maar' gevoelens:

'Ik ben alleenstaand moeder. Ik wil best wel weer aan het werk, maar ik wil er ook voor mijn kinderen zijn.'

'Ik wil best weer solliciteren, maar ik word vast afgewezen.'

'Ik wil best dat werk gaan doen, maar ik ben bang dat ik in no-time met een burn-out thuis zit.'

'Ik wil dat werk best wel doen, maar het verdient zo weinig.'

Klantmanagers hebben dan vaak de neiging om als hulpverlener te werk te gaan. Hierbij is de neiging om te herstellen, te genezen en de ander op een 'goede' weg te zetten. Dit is echter een valkuil, omdat er dan wordt gekeken naar wat de klant niet wil en kan, en wordt er te weinig gebruik gemaakt van hetgeen de klant wel wil en kan.

6.1.4 Doelen, plannen en uitvoeren

Het opstellen van doelen is een gezamenlijk proces van de cliënt en de klantmanager. Doelen die zijn opgelegd kunnen de zelfsturing van de cliënt ontnemen met weerstand en demotivatatie als gevaar. De klantmanager kan gericht werken aan de motivatie door een bepaald doel uit te lokken en daar zodanig op te reflecteren dat de motivatie voor het doel wordt versterkt. Het is nodig om in samenspraak met de klantmanager en de cliënt doelen te formuleren. Geen doelen of 'doe-je-best' doelen werken vaak niet. Een specifiek doel is meetbaar en geeft aan wanneer iemand wat wilt bereiken. Bijvoorbeeld: 'ik ga mijzelf voor 18:00 inschrijven bij vijf uitzendbureaus'. Of het een moeilijk doel is hangt af van de vaardigheden en de percepties van de cliënt. Een cliënt gaat bijvoorbeeld harder aan de slag als hij een doel heeft om tien sollicitatiebrieven te schrijven dan wanneer hij er twee moet schrijven. Een specifiek doel houdt in dat het doel omschreven wordt met tijdstippen en aantallen. Doordat het doel specifiek is gaat de cliënt vanzelf meer nadenken over hoe hij of zij dit doel het beste kan bereiken. Wanneer het onduidelijk is wanneer het doel behaald is zullen cliënten eerder stoppen.⁵⁶

Wanneer de cliënt nieuwe of complexe taken moet doen waarvan de cliënt nog niet alle vaardigheden in huis heeft, kunnen specifieke doelen averechts werken. De kans is

⁵⁶ P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010 p. 37.

namelijk groot dat het doel niet bereikt kan worden en er kunnen negatieve emoties ontstaan, waardoor de motivatie ook minder wordt. Daarom kan er bij nieuwe complexere taken gewerkt worden met leergerichte doelen. Een leergericht doel is een doel waar in beginsel niet de uitkomst van het doel, maar het proces van het doel centraal staat. Het gaat hierbij om het leren en het ontwikkelen van de cliënt, zodat de cliënt beter wordt dan dat hij was. In plaats van 'ik wil tien sollicitaties doen voor 17:00' wordt het 'ik wil leren een sollicitatiebrief te schrijven'. De cliënt kan eigenlijk niet falen op de leergerichte doelen.

Doelen op de korte termijn worden als aantrekkelijker gezien dan doelen op de lange termijn. Het doel 'werk vinden' kan een doel zijn op lange termijn. Als de cliënt hiervoor 'slechter' werk tijdelijk accepteert kan dit langere termijn doel binnen handbereik komen. Het hebben van succesvolle subdoelen op het pad naar het uiteindelijke doel werkt sterk motiverend. Het is de kunst om de negatieve spiraal te doorbreken en de cliënt uitzicht te bieden op de door hem of haar haalbare ervaren mogelijkheden op de arbeidsmarkt.⁵⁷

Als de cliënt zijn doelen gesteld heeft, zou het voor de klantmanagers een gemiste kans zijn als hij of zij nu zelf met een plan zou komen over hoe de doelen gesteld moeten worden. Het is beter om de cliënt zijn eigen wensen en plannen te ontlokken. Hierbij betekent het niet dat de klantmanager geen invloed heeft, maar het is in beginsel zaak dat de cliënt eerst zelf zijn plannen/doelen opstelt.⁵⁸

6.1.5 Volhouden, evalueren en afronden

Als de zelfsturing eenmaal ingezet is, is het belangrijk dat de eventuele tegenslagen goed worden opgevangen. Het risico bestaat dat de cliënten gaan beseffen dat met het nieuwe gedrag afscheid genomen moet worden van het oude gedrag. Hierdoor kan een gevoel van verlies ontstaan en het verlangen naar de oude situatie. De kans op terugval en afhaken is hierdoor aanwezig. Tevens kan het zo zijn dat andere tegenslagen het veroorzaken dat de cliënt terugvalt in zijn oude gedrag. Het is namelijk niet het geval dat iedere cliënt met deze barrières om kan gaan. Door als klantmanager zijnde de cliënt goed te ondersteunen kan worden voorkomen dat de gedragsverandering tot stilstand komt.

⁵⁷ P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010 p. 38.

⁵⁸ P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010 p. 39.

6.2 Casus cliënten op trede 2 van de Participatieladder

Twee cliënten, een man en een vrouw, werkten bij de post en in de schoonmaak. Door alcoholproblemen en schulden worden de cliënten uit huis gezet en zijn hierna zwervende. Op een gegeven moment worden de cliënten weer opgepakt door de gemeente Zaandam en komen de cliënten in een schuldhelpverleningstraject en wordt er door de gemeente geholpen bij het zoeken van huisvesting. Meneer is al toe aan een re-integratietraject en vindt betaald werk in de logistiek, hierbij krijgt het stel wel nog een aanvullende uitkering. Door zijn successen wil meneer dat zijn vrouw ook weer aan het werk gaat en vraagt de hulp van de arbeidsdeskundige bij de gemeente. Mevrouw wordt aangemeld bij de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige gaat in gesprek met mevrouw en mevrouw wordt drie weken intensief bemiddeld naar werk. In deze drie weken is er gekeken naar het willen en kunnen van mevrouw en is er geholpen bij het maken van een CV en sollicitatiebrief. Mevrouw is zelf met relevante vacatures gekomen. De arbeidsdeskundige heeft hierop contact opgenomen met de werkgevers en zo is ook mevrouw aan het werk gekomen. Tijdens het laatste gesprek met de arbeidsdeskundige geeft mevrouw aan dat zij zelf werk heeft gevonden. Dit is natuurlijk niet helemaal waar, want de arbeidsdeskundige heeft een groot deel gedaan. Maar het idee van 'ik heb het zelf gedaan' werkte motiverend voor deze mevrouw.

6.3 Conclusie

Dit hoofdstuk is ingegaan op de motivatie en zelfsturing van de cliënt. Hiermee wordt deelvraag 4 beantwoord. Deelvraag 4 luidt als volgt:

Welke motivatietechnieken hebben klantmanagers nodig om de cliënten te motiveren?

Uit de casus blijkt op het moment dat er wordt gestuurd op zelfsturing, of dat de cliënt het idee heeft dat hij aan zelfsturing doet, hij of zij gemotiveerder is om het re-integratieproces te gaan volgen. Het is van belang dat de cliënt wordt gestuurd op zelfsturing. Door het opstellen van specifieke doelen, met behulp van subdoelen, zal de cliënt het gevoel krijgen dat hij of zij weer meedoet aan de samenleving. De klantmanagers kunnen helpen bij het opstellen van deze doelen. Er moet hierbij wel uitgekeken worden dat de klantmanager de regie niet volledig overneemt, waardoor de cliënt de regie kwijtraakt. Wanneer een cliënt een van zijn doelen niet behaalt is het wel belangrijk dat de klantmanager de cliënt opvangt en verder op weg helpt. Dit om te voorkomen dat de cliënt terug in zijn oude gedragspatroon valt of dat de ingezette gedragsverandering tot stilstand komt.

7. Conclusie en aanbevelingen

In de vorige hoofdstukken is ingegaan op de resultaten die van belang zijn voor dit onderzoek. Met deze informatie wordt in paragraaf 7.1 antwoord gegeven op de centrale vraag. In paragraaf 7.2 worden er op basis van deze conclusies aanbevelingen gedaan.

7.1 Conclusie

De vraagstelling luidt als volgt:

Welke re-integratietrajecten helpen bij het actiever laten re-integreren van cliënten van de gemeente Heemskerk op trede 1 en 2 van de Participatieladder, kijkend naar de ervaringen van andere gemeenten en de wensen en motivatietechnieken van klantmanagers?

Op grond van de resultaten uit de vorige hoofdstukken kan de conclusie getrokken worden dat er bijna voor iedere cliënt een passend re-integratietraject gevonden kan worden. Mochten er geen re-integratietrajecten beschikbaar zijn, dan kan er gekeken worden naar een ander passend maatwerktraject. Wel is het zo dat bij de re-integratietrajecten die nu binnen de gemeente beschikbaar zijn weinig controle zit. Veel van de trajecten zijn op vrijwillige basis, hierdoor heeft de cliënt geen stok achter de deur waardoor de cliënt geen verplichting voelt om op te komen dagen.

Er zijn binnen verschillende gemeenten diverse re-integratietrajecten die zij gebruiken om de re-integratie te bevorderen voor de cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Alle re-integratietrajecten die in dit onderzoek besproken zijn bieden goede resultaten. Een groot deel van de cliënten die een van de trajecten heeft gevolgd stroomt door of zelfs geheel uit de uitkering.

Toch missen er voor een aantal groepen re-integratietrajecten. Om hier een oplossing voor te vinden zou er samen met de arbeidsdeskundige gekeken kunnen worden naar nieuw in te voeren re-integratietrajecten. Deze re-integratietrajecten kunnen afgeleid zijn van andere gemeenten of kunnen in samenwerking met de klantmanagers worden opgezet.

Om de re-integratietrajecten zo soepel mogelijk te laten verlopen en een soort van te 'verkopen' aan de cliënten, moeten de klantmanagers de cliënt kunnen motiveren. De motivatie is een belangrijk element van het laten re-integreren van cliënten op trede 1 en 2 van de participatieladder. Bij een niet gemotiveerde cliënt is de kans veel groter dat

het re-integratietraject niet succesvol verloopt. Daarom is het voor de klantmanagers van belang dat zij de cliënten motiveren en gemotiveerd houden.

7.2 Aanbevelingen

De klantmanagers van de gemeente Heemskerk hebben bij het brainstormen verschillende ideeën voor de re-integratietrajecten naar voren gebracht. Dit zijn volgens de klantmanagers re-integratietrajecten die missen of meer invulling nodig hebben naast de huidige trajecten die beschikbaar zijn voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. De onderstaande aanbevelingen zijn gemaakt op basis van de ideeën van de klantmanagers over de missende re-integratietechnieken.

1. Rollenpatroon van de cliënten:

Een van de klantmanagers gaf aan dat sommige bijstandsgerechtigden een verdraaid beeld hebben van het rollenpatroon van een gezin: de vrouw hoort thuis te zitten en voor de kinderen te zorgen en hoeft daarbij niet te re-integreren. Dit is niet hoe het in de bijstand werkt, waar iedereen in beginsel gelijk is. Iedereen heeft dezelfde rechten en plichten en het maakt hier niet uit of je man of vrouw bent. Niet iedere bijstandsgerechtigde is zich hier bewust van. Het is van belang dat de cliënten hiervan op de hoogte worden gesteld en dat dit op een positieve manier wordt overgebracht zodat er minder weerstand wordt geboden. Een oplossing hiervoor kan zijn om voor de cliënten die hierin weerstand bieden een kleine cursus, van een dagdeel, te geven waarbij er op een positieve manier wordt uitgelegd hoe er in Nederland wordt omgegaan met de verschillen tussen man en vrouw en dat nogmaals de rechten en plichten worden uitgelegd. Ook kan er door de klantmanager zelf een soort eigen traject worden opgesteld waarbij er bij een aantal van deze cliënten extra aandacht wordt gegeven aan de re-integratie van de vrouw.

2. Eigen bedrijf statushouders

Er is bij de statushouders veel behoefte aan hulp bij het opstarten van een eigen bedrijf. Via IJW kan er hulp worden geboden bij het opstarten van een eigen bedrijf, maar statushouders worden vaak bij de poort al afgewezen omdat zij de Nederlandse taal niet goed beheersen. Er is in een andere gemeente al een keer een gezamenlijk bedrijf opgericht met de statushouders. Dit zou ook een uitkomst bieden voor de gemeente Heemskerk. Het nadeel hiervan is, is dat dit een hele organisatie is en niet op korte termijn kan worden gerealiseerd. Wat een andere mogelijkheid kan zijn, is om te kijken of er in samenwerking met IJW een traject kan worden opgestart. In Nederland zijn er tegenwoordig genoeg bedrijven waarbij er vrijwel geen Nederlands wordt gesproken, denk bijvoorbeeld aan restaurants en buurtsupermarkten met hoofdzakelijk

'buitenlandse' producten. Het belang van taal lijkt dus af te nemen en biedt dan ook kansen voor statushouders om ondanks gebrekkige kennis van de Nederlandse taal toch een bedrijf op te starten. Echter, ontbeert het deze statushouders vaak niet alleen aan taalvaardigheden maar bijvoorbeeld ook het Nederlandse belastingstelsel is hen niet geheel duidelijk. Voor de statushouders zou het daarom een goed idee zijn als zij de basisinformatie van het beginnen en hebben van een eigen bedrijf in Nederland te weten komen. Een mogelijkheid zou zijn om via de gemeente, of in samenwerking met IJW, een cursus aan statushouders aan te bieden om de basisinformatie over het opstarten van een eigen bedrijf in Nederland over te dragen. Tevens kunnen hierbij verschillende professionals aanwezig zijn die hierbij de statushouder helpen met bijvoorbeeld het schrijven van een ondernemingsplan.

3. Kinderopvang

Sommige cliënten krijgen wegens problemen met de belastingdienst geen toeslagen meer voor de kinderopvang. Hierdoor kunnen deze mensen niet meedoen aan een re-integratietraject omdat zij voor de kinderen moeten zorgen. Voor deze groep zou er extra geld beschikbaar kunnen komen om mee te helpen in het opvangen van de kosten voor de kinderopvang. Dit zijn geen besparingen op de korte termijn, maar als de cliënt kan re-integreren en hierdoor uit de bijstand komt zijn de besparingen op de lange termijn een stuk groter dan het budget dat wordt uitgegeven aan het opvangen van de kosten van de kinderopvang.

4. Voorlichting/cursus via de gemeente

Zoals eerder benoemd heeft de gemeente Velsen de pilot 'Velsen aan de slag', deze pilot lijkt na vier weken al goede resultaten te bieden. Een van de klantmanagers heeft aangegeven dat zij graag een traject zou willen waarbij de cliënten een cursus krijgen via de gemeente over jezelf leren presenteren en 'empoweren'. De pilot van de gemeente Velsen en het idee van de klantmanager sluiten goed bij elkaar aan. De gemeente Heemskerk kan in overleg met de gemeente Velsen een zelfde soort pilot opstarten. Hierbij kunnen professionals van buiten de gemeente worden ingehuurd of kunnen de klantmanagers dit zelf uitvoeren. Ook kan er een combinatie van die twee gemaakt worden, dat voor het grootste deel in de week professionals aanwezig zijn en dat er een dag in de week een voorlichting of workshop wordt gegeven door een klantmanager. De klantmanager zou hierbij gelijk de vragen van de cliënten kunnen ondervangen.

7.3 Discussie

In deze paragraaf wordt een reflectie over het onderzoek gegeven. De reflectie bestaat uit een reflectie op de interviews, literatuuronderzoek en de onderzoeksresultaten.

Voor dit onderzoek was de theorie uit het literatuur goed bruikbaar. Verschillende onderzoeken over motivatie waren beschikbaar en deze sloten het beste aan bij de doelgroep, omdat de cliënten uit trede 1 en 2 het beste gemotiveerd kunnen worden door zelfsturing. De kernbegrippen uit de probleemstelling en de daarbij horende deelvraag 4 waren aan de hand van het literatuuronderzoek te definiëren en te onderzoeken. Echter, er zijn natuurlijk ook andere manieren van motiveren maar uit het literatuuronderzoek blijkt wel dat zelfsturing voor de voor dit onderzoek relevante mensen het meest effectief is.

Om tot een interview te komen zijn de verschillende organisaties via mail benaderd. Iedere benaderde organisatie vond het een interessant onderzoek en reageerde positief op de uitnodiging om mee te werken aan een interview en dit leverde uiteindelijk ook het beoogde respons op. Er is vrijwel geen rekening mee gehouden dat de gevraagde organisatie niet mee zou willen werken met een interview, mocht dit wel het geval zijn geweest dan was een 'plan B' van pas gekomen. Door het ontbreken van een plan B is het niet duidelijk hoe het onderzoek uitgepakt zou zijn als de organisaties geen interview wilden geven, voor een volgend onderzoek is het handig om hier wel rekening mee te houden.

Voor de totstandkoming van de uitkomsten van dit onderzoek is op de juiste manier gebruik gemaakt van de onderzoeksmethoden. Om een goed beeld te krijgen van de re-integratietrajecten die nu beschikbaar zijn, die in andere gemeenten beschikbaar zijn en de re-integratietrajecten die kunnen worden ingevoerd is het face- to- face contact via interviews of brainstormen de beste uitkomst. Hierbij kunnen alle mogelijke vragen gesteld worden. De uitkomsten van het onderzoek boden voldoende inzicht om tot relevante aanbevelingen te komen. De arbeidsdeskundige kan met de aanbevelingen nieuwe trajecten voor de gemeente Heemskerk invoeren. Verrassend aan de uitkomsten van het onderzoek is dat er, ook al zijn er veel re-integratietrajecten beschikbaar, toch voor sommige doelgroepen een re-integratietraject ontbreekt. Dit lijkt vooral te komen uit het feit dat er tot voorkort niet actief werd ingezet op de doelmatigheid. Nu dit wel het geval is, wordt er opgemerkt dat er voor een aantal doelgroepen een re-integratietraject mist. Met behulp van dit onderzoek en een verdere uitwerking hiervan is

er hopelijk op korte termijn een re-integratietraject voor elke doelgroep en kan de gemeente Heemskerk op weg naar een volledig actieve samenleving!

Literatuurlijst

Beleidsstukken

- IJmond Werkt!, *uitgangspuntennotitie Participatiewet IJmond Werkt!*, 2017
- Gemeente Heemskerk, *re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ*, 2018

Boeken

- C.L. Hoogewerf, *juridische onderzoeksvaardigheden*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2014

Onderzoeksrapporten

- E. Dekker, *strenger en selectiever aan de poort*, januari 2017
- Inspectie SZW, *ken uw klanten*, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2014
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *quicksan wetenschappelijke literatuur Gemeentelijk Uitvoeringspraktijk*, 2015
- P. Westendorp, E. van Hooft, G. Duinkerken, *het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing*, 2010
- UvA, *verplicht vrijwilligerswerk: de ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering*, 2014

Parlementaire stukken

- *Kamerstukken II* 2011/12, 33161, 3 (MvT).

Internetbronnen

- CBS, 'bijstand groeit minder snel', CBS 30 november 2017, <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/48/bijstand-groeit-minder-snel> (geraadpleegd op 18 maart 2018)
- Divosa, 'gebundelde uitkeringen (BUIG)', Divosa 24 juli 2015, <https://www.divosa.nl/onderwerpen/gebundelde-uitkering-buig> (geraadpleegd op 10 maart 2018)
- Divosa, 'participatiebudget', Divosa 24 juli 2015, <https://www.divosa.nl/search/site/participatiebudget>. (geraadpleegd op 5 maart 2018).
- Flexensie, 'hoe werkt het', <https://www.flexensie.nl/> (geraadpleegd op 15 april 2018)
- Paul van der Aa en Rik van Berkel, 'verbreed de rol van werkgevers in activering en re-integratie van werklozen', *sociale vraagstukken* 26 september 2017,

<https://www.socialevraagstukken.nl/verbreed-de-rol-van-werkgevers-in-activering-en-re-integratie-van-werklozen/> (geraadpleegd op 21 maart 2018)

- Rijksoverheid, 'decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten', *rijksoverheid* <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten> (geraadpleegd op 7 maart 2018).
- Taal voor het leven, 'basismeters', <https://basismeters.nl/> (geraadpleegd op 25 maart 2018)
- VNG, 'meetlat van participatie', https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/werk_en_inkomen_2010/re_integratie/20100219_brochure_participatieladder.pdf (geraadpleegd op 21 maart 2018)
- Quotumwet, 'doel participatiewet' <http://www.quotumwet.nl/participatiewet/doel-participatiewet/> (geraadpleegd op 20 maart 2018)

Wet en regelgeving

- Artikel 6 lid 1 sub a Participatiewet
- Artikel 6 lid 1 sub c Participatiewet
- Artikel 10a Participatiewet
- Artikel 10b Participatiewet
- Artikel 10d Participatiewet
- Artikel 10da Participatiewet
- Artikel 10f Participatiewet
- Artikel 69 lid 1 Participatiewet
- Artikel 81 lid 1 sub a Participatiewet
- Artikel 5 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 6 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 8 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 9 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 10 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 11 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 12 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 13 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018
- Artikel 15 lid 3 re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018

Bijlage 1 Re-integratietrajecten gemeente Heemskerk



Re-integratietrajecten gemeente Heemskerk



1 juni 2018

Inhoudsopgave

Inleiding

Trede 1

Trede 2.1

- GGZ, GGD, Dijk en Duin en Brijder
- StapIn

Trede 2.2

- Keuring
- SAS

Trede 2.3

- Welschap

Trede 2.4

- Vrijwilligerswerk

Trede 2.5

- Pilot

Trede 2.6

- Parttime werk

Motiveren

Inleiding

Re-integratie, het zoeken en vinden van een baan door iemand die werkloos is geworden, vraagt veel motivatie en doorzettingsvermogen. Het is voor de cliënt een uitdagende en complexe zaak. Niet iedere werkzoekende is op ieder moment even goed in staat om zijn re-integratieproces zelf te sturen. Daarom worden bij cliënten vaak activiteiten uit handen genomen door de re-integratieprofessionals (klantmanagers, werkcoaches en re-integratieconsulenten). Soms wordt er dan vrij direct gehandeld. Een directieve houding kan er echter toe leiden dat de motivatie om te gaan werken afneemt. Het is daarom van belang het zelfsturend vermogen van de cliënt zoveel mogelijk aan te spreken, te benutten en te stimuleren.

In deze re-integratiefolder staan de re-integratietrajecten die beschikbaar zijn voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Bij elke trede hoort een verschillend traject. Dit wil niet zeggen dat de treden niet door elkaar kunnen lopen. Het kan zo zijn dat een cliënt bijvoorbeeld een traject op trede 2.1 volgt, maar tevens een traject volgt op trede 2.4. De treden kunnen door elkaar lopen, deze folder geeft in grote lijnen aan welk traject op welke trede behoort. Er is onderling, met de klantmanagers, afgesproken dat wanneer een cliënt zich op meerdere treden bevindt deze in de hoogste trede geplaatst wordt.

In het laatste onderdeel van deze folder wordt uiteengezet hoe een klantmanager kan sturen op de zelfsturing van de cliënt. Hierbij kunnen verschillende technieken gebruikt worden.

Trede 1 Rust (altijd tijdelijk)

Voor cliënten op trede 1 is meestal geen re-integratietraject mogelijk. Deze cliënten zijn wegens, meestal een combinatie van, medische of psychische problemen en/ of andere persoonlijke problematiek niet te belasten met een re-integratietraject. De afstand tot de arbeidsmarkt is groot. Eerst zullen de belemmeringen en persoonlijke omstandigheden aangepakt moeten worden voordat enige vorm van re-integratie geboden kan worden. Deze problematiek komt tot uitdrukking in de dagelijkse zelfredzaamheid.

Trede 2.1 Sociale activering, zonder directe groei naar werk

GGZ-groep: de zorg is laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen. Je kunt bij een therapeut van de GGZ terecht wanneer er last is van:

- Burn-out
- Sombereidklachten
- Depressie
- Angsten
- Slaapproblemen
- Spanningsklachten
- Dwangmatig handelen of gedachten die steeds terugkeren
- ADHD of andere aandacht gerelateerde klachten

Let op: de zorg van GGZ-groep is niet geschikt voor mensen met ernstige psychiatrische problemen. Zij zijn gebaat met een meer intensievere behandelvorm. Als er een meer gespecialiseerde behandeling nodig is, verwijst de therapeut van de GGZ de cliënt door naar de huisarts voor een geschikte verwijzing naar een andere instelling.

Dijk en Duin: een gespecialiseerde GGZ-instelling voor volwassenen met ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA) en voor ouderen met psychiatrische stoornissen of dementie. De specialisten van Dijk en Duin helpen bij het herstel van (psychische) gezondheid, herstel van persoonlijke identiteit en herstel van maatschappelijke rollen.

GGZ interventie: GGZ interventie is een professionele verslavingszorginstelling die zich inzet voor mensen met een verslavings- en/of doseringsprobleem. Met een op maat gemaakt programma, die specifiek is afgestemd op de cliënt, behandelt GGZ-interventie samen met haar partners de verslaving. Ook wordt hierbij de familie van de cliënt onder handen genomen. Er wordt gekeken naar de achterliggende oorzaken die invloed kunnen hebben op het verslavingsgedrag.

Wmo: mensen die in het dagelijks leven beperkingen ondervinden door ziekte, ouderdomsklachten of een handicap kunnen een Wmo-voorziening aanvragen. Het doel van de Wmo is meedoen. Mensen moeten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen meedoen in de samenleving. Bij deze ondersteuning gaat de Wmo uit van eigen kracht. Samen wordt er gezocht naar een passende oplossing voor het probleem.

GGD: de GGD houdt zich bezig met de bescherming van de volksgezondheid en probeert deze te bevorderen. De GGD is geen huisarts of ziekenhuis die zorg levert aan individuele burgers, maar zet vooral in op maatregelen die genomen moeten worden om de volksgezondheid van grote delen van de bevolking en risicogroepen te beschermen. Denk hierbij aan vaccinaties, medische hulpverlening als er een ramp gebeurt, onderzoek naar de gezondheid van grote groepen mensen en voorlichting over gezondheidsrisico's als slechte voeding of onbeschermd vrijen.

De GGD houdt zich onder andere bezig met:

- Jeugd – de verpleegkundigen en de jeugdartsen van de Jeugdgezondheidszorg geven voorlichting en helpen bij vragen over de groei, ontwikkeling en lichamelijke/psychische gezondheid.
- Infectieziekten – onder andere seksueel overdraagbare aandoeningen (SOA), tuberculose, reizigersvaccinaties.
- Hygiëne & Inspectie – onder andere tatoeage, piercings en toezicht kinderopvang.
- Milieu – onder andere advies over vocht, schimmels en stank in woningen, luchtkwaliteit, bodemverontreiniging.

Brijder: Brijder is er voor iedereen met een verslavingsprobleem. Naast het bieden van verslavingszorg, biedt het ook preventieve activiteiten aan ter voorkoming van verslavingsproblemen. Brijder voorkomt of vermindert psychische- en/of verslavingsproblemen, dringt de overlast van verwarde en of verslaafde burger terug, bestrijdt alcohol- en drugsmisbruik, vergroot de zelfredzaamheid en begeleidt mensen met een achtergrond bij GGZ naar werk en participatie.

StapIn (pilot NT1 en NT2): in samenwerking met de stichting lezen en schrijven is er een gratis workshop opgericht voor Nederlandstalige (NT1) die laaggeletterdheid zijn en voor anderstaligen (NT2) die de Nederlandse taal beter willen begrijpen. Voor de pilot wordt een cliënt aangemeld als vrijwilliger (een zogenaamde taalvriend) of doen zij zelf mee aan de workshop.

De cliënt als vrijwilliger: de cliënt die als vrijwilliger wordt aangemeld, helpt de cliënten met een taalachterstand en/of psychische beperkingen om (weer) actief te kunnen gaan deelnemen aan de maatschappij. De vrijwilliger moet motiveren, helpen bij het verbeteren van de taalvaardigheden en enthousiasmeren.

De cliënt die meedoet aan het project: voor cliënten die alleen of in kleine groepjes willen werken aan de basisvaardigheden. Tijdens het intakegesprek wordt er een basismeter afgenomen. De basismeter geeft inzicht of de cliënt geschikt is om aan dit project mee te doen. Het invullen van de basismeter vindt plaats in het gemeentehuis of in de bibliotheek.

Trede 2.2 Oplossingsgericht

Keuring: Argonaut biedt in het kader van de Participatiewet ondersteuning met een medisch advies.

Medisch advies:

Het vanuit medisch perspectief onderzoeken en met de cliënt bespreken van het onderzoek, en adviseren over de functionele en andere mogelijkheden die de cliënt heeft in relatie tot zelfredzaamheid en participatie. Het door middel van sociaal-medische advisering een waardevolle bijdrage leveren aan de beoordeling voor de participatie van een cliënt op grond van de Participatiewet. Het gaat hierbij om de actuele situatie en de prognose van de cliënt en/of diens omgeving.

De waarde van een advies is sterk afhankelijk van de bijdrage die het advies kan leveren aan het stimuleren van een gunstige ontwikkeling in Participatie, Zelfredzaamheid en Functioneren in belangrijke Levensgebieden (PZFL).

SAS: tijdens het intakegesprek gaat een medewerker van SAS alle leefgebieden af: persoonsgegevens, wonen, financiën, gezondheid, werkervaring en wensen. Met behulp van de uitkomsten van het intakegesprek wordt er naar een van onderstaande activiteiten begeleidt.

Taal en andere vaardigheden:

- Taalhuis Heemskerk: een informatie- en adviespunt in de bibliotheek voor alle vragen over de Nederlandse taal. Vragen die van zowel Nederlandstalige als anderstaligen kunnen komen. Het taalhuis geeft informatie over taalaanbieders en taalvrijwilligers en advies over de beste ondersteuning op maat.
- Taalspreekuur: in buurtcentrum het Spectrum kunnen mensen met vragen over het leren en verbeteren van de Nederlandse taal bijeenkomen. De onderwerpen die hier worden besproken zijn: 'hoe leer ik beter Nederlands spreken?', 'Wat zijn de mogelijkheden voor Nederlandse les?', en 'En waar kan ik terecht om mijn Nederlands te verbeteren?'.
- Conversatie Nederlands: in de verschillende buurtcentra is een speciale groep opgericht voor cliënten die willen werken aan het basisniveau Nederlands. Hier wordt ingezet op een verbetering van het lezen, het schrijven en het spreken van de Nederlandse taal. Aan de hand van een intakegesprek wordt er beoordeeld op welk niveau de cliënt kan instromen. De bijdrage hiervoor is €100,- voor 22 bijeenkomsten.

- Taalcafé: (anderstalige) vrouwen kunnen iedere woensdagochtend onder leiding van een vrijwilliger in het Nederlands praten over zelf ingebrachte onderwerpen.
- Taalcarrousel: elke vrijdagmiddag kunnen er in buurtcentrum het Spectrum leergierige anderstaligen die beter Nederlands willen spreken één op één praten met een vrijwilliger. De kosten voor deelname zijn €1,- per keer.
- Internetcafé: voor hulp en ondersteuning met de computer, tablet en/of smartphone. En om Nederlands te leren en te oefenen via de computer.
- Popcursus: het in een groep bespelen van een instrument of zang.

Ontmoeting:

- Alleen is ook maar alleen: elke twee maanden een zondagmiddagactiviteit waar de cliënt andere mensen kan leren kennen om samen leuke dingen te ondernemen. Het gaat hier puur om een vriendschappelijke relatie.
- Buurtkoffie Hart van Heemskerk: iedere laatste maandag van de maand staat de koffie klaar om gezellig met buurtgenoten koffie te drinken. Eerste kopje koffie is gratis!
- Spelletjesmiddag: op de eerste zondagmiddag van de maand kunnen buurtbewoners gezelschapsspellen doen. Denk hierbij aan sjoelen, rummikub, kaarten, keezen enzovoort. De kosten zijn €1,50 per keer.
- Koken voor de buurt: op woensdag en vrijdag samen met de buurtbewoners koken en eten in buurtcentrum de Schuilhoek. De kosten zijn € 4,- per keer.
- Repair café Heemskerk: in het repair café kunnen de buurtbewoners aan de slag om hun kapotte spullen te repareren. Er zijn deskundige vrijwilligers aanwezig om te ondersteunen. Gereedschap en materiaal aanwezig.
- Salonvrouwen: ontmoetingsplek voor vrouwen van alle nationaliteiten. De activiteiten die hier centraal staan zijn: bewegen, koken, creatief bezig zijn, contacten leggen, en kennis en vaardigheden delen.
- Wereldmannen: ontmoetingsavond voor alle mannen in Heemskerk. Hierbij gaat het om ontspanning, gezelligheid en sociale contacten leggen.

Beweging:

- Fietsen: iedere dinsdagmorgen een groepsfietstocht van 25 kilometer.
- Fietsles voor vrouwen: vanuit buurtcentrum de Schuilhoek wordt op de nabijgelegen skatebaan en in het park fietsles gegeven aan vrouwen.

- Wandelgroep: iedere maandagochtend lopen een aantal begeleiders van Welschap een rondje door Heemskerk. Aansluitend is er een gratis kopje koffie of thee in buurtcentrum het Spectrum.
- Wijkwandelen: vanaf april t/m oktober wordt er elke derde donderdag van de maand vanuit buurtcentrum het Spectrum een rondje door de wijk gelopen.
- Heliomare: een keer per week zwemmen in warm water.
- Yoga: iedere dinsdagochtend gratis een uur yoga voor mensen die een bijstandsuitkering ontvangen.
- Zumba: iedere donderdagochtend gratis een uur zumba voor mensen die een bijstandsuitkering ontvangen.

Trede 2.3 Tegenprestatie

De tegenprestatie kan bestaan uit verschillende activiteiten die gericht zijn op meedoen in de maatschappij. De tegenprestatie kan ook worden ingezet als iemand niet mee werkt aan zijn re-integratieproces. Hieronder worden een aantal voorbeelden gegeven van de trajecten die onder trede 2.3 tegenprestatie vallen.

Inburgering: als cliënten van buiten de Europese Unie langdurig in Nederland komen wonen, moeten zij inburgeren. Met andere woorden: zij moeten de taal leren spreken en de Nederlandse samenleving leren kennen. De cliënten krijgen van DUO een inburgeringsbrief. In deze brief staat vermeld vanaf welke datum de cliënt moet gaan inburgeren. De cliënt heeft drie jaar te tijd om in te burgeren.

Mantelzorger: een mantelzorger is iemand die hulp biedt aan een hulpbehoevende uit zijn of haar directe sociale omgeving. Ook minder intensieve hulp, hulp aan huisgenoten en de hulp aan instellingbewoners zijn hierbij meegenomen. Mantelzorg is hulp die verder gaat dan de gebruikelijke hulp zoals af en toe helpen met de afwas.

Oppassen of boodschappen doen: aan oppassen en boodschappen doen voor een ander kan de cliënt op verschillende manieren invulling geven. Het kan bijvoorbeeld bestaan uit het eenmaal per week boodschappen doen of elke tweede zaterdag van de maand oppassen.

Trede 2.4 Vrijwilligerswerk (op dit moment) maximaal haalbaar

- Heemskerk leest voor: de cliënt bezoekt gedurende 18 weken een gezin met (jonge) kinderen van twee t/m vijf jaar. De cliënt leest voor, zingt samen liedjes, doet taalspelletjes en leert de ouders dit ook te doen.
- Vakantieactiviteiten: het voorbereiden en/of uitvoeren van vakantieactiviteiten voor kinderen van vier t/m twaalf jaar in de krokus-, mei-, en herfstvakantie en de laatste week van de zomervakantie.
- Kinderdisco's: de cliënt bereidt voor en voert een keer in de maand een kinderdisco uit voor kinderen van acht t/m twaalf jaar op basisschool de Tweespan of buurtcentrum het Spectrum.
- Brede schoolactiviteiten: naschoolse activiteiten aanbieden op alle basisscholen in Heemskerk. Dit zijn activiteiten op het gebied van kunst, computers, koken, sport, techniek of muziek.
- Jongereninloop: in buurtcentrum de Schuilhoek begeleidt de cliënt een inloopavond voor jongeren.
- Creatieve workshops voor tieners: workshop geven aan tieners van twaalf t/m achttien jaar. De workshops kunnen gaan over tekenen, kleien, sieraden maken, schilderen enzovoort.
- Gastheer/vrouw bij de buurtkoffie: iedere laatste maandag van de maand in buurtcentrum het Spectrum koffie en thee schenken voor de buurtbewoners.
- Beheervrijwilliger: de verschillende activiteiten bij buurtcentrum de Schuilhoek of buurtcentrum het Spectrum beheren. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen en openen en sluiten van het pand. De vrijwilliger dient hier wel in het bezit te zijn van een BHV diploma en de instructie verantwoord alcoholgebruik (kunnen gehaald worden op de kosten van Welschap).
- Taalvrijwilliger: de vrijwilliger wordt gekoppeld aan iemand die moeite heeft met lezen en schrijven. Wekelijks komen de taalvrijwilliger en het taalmaatje enkele uren bij elkaar op een zelf gekozen tijd en plaats.
- Fietsles geven: in buurtcentrum de Schuilhoek komen migrantenvrouwen die willen leren fietsen bij elkaar. De vrijwilliger ondersteunt de migrantenvrouwen bij het leren fietsen.
- Maatjesproject Heemskerk: het in contact komen met mensen die door psychiatrische of sociale problemen in een isolement zijn gekomen, om samen activiteiten te ondernemen.

- Vrijwilligerswerk bij de peuterspeelzaal of peuteropvang: behulpzame en creatieve cliënten die het leuk vinden om met peuters om te gaan. Hierbij verricht de cliënt creatieve werkzaamheden en verzorgende taken rondom de peuter. De werkzaamheden vinden plaats bij peuterspeelzaal de Toverlantaarn en peuteropvang het Kleine Atelier. Dit kan ook als invalvrijwilliger op het moment dat een andere vrijwilliger ziek of om een andere reden afwezig is.
- Kringloopwinkel: bij kringloopwinkel de groene Ezel in Heemskerk kan een cliënt ondersteunende taken krijgen bij het verzorgen van de winkel, op orde houden van voorraad, enzovoorts.
- Kinderboerderij: ondersteunende taken bij de verzorging van de dieren en de boerderij.
- Manege: de vrijwilliger kan worden ingezet om de paarden te verzorgen, de stallen schoon te maken en met de paarden rond lopen in de bak.

Toelichting:

Bij Welschap zijn verschillende vrijwilligerstrajecten mogelijk. Als een cliënt niet uit een van bovenstaande trajecten wil of kan kiezen, kan er altijd samen met de cliënt gekeken worden naar een ander passend traject. Het is altijd maatwerk leveren en er wordt gekeken waar de passie van de cliënt ligt. Mocht een cliënt graag vrijwilligerswerk doen bij bijvoorbeeld een kledingwinkel, dan wordt er gekeken naar de mogelijkheden om een cliënt te plaatsen bij een kledingwinkel.

Trede 2.5 Voortraject re-integratie

Op deze trede worden de cliënten ingedeeld die gedeeltelijk beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Deze cliënten kunnen (parttime) aan het werk gaan, maar hebben nog net dat extra steuntje in de rug nodig. In samenwerking met de arbeidsdeskundige wordt verder invulling gegeven aan de re-integratietrajecten op deze trede.

Pilot 50 plus: ouderen die langdurig werkloos zijn, vinden het vaak moeilijker om aan werk te komen. Deze pilot richt zich op het bieden van ondersteuning bij het zoeken van werk voor ouderen, ondersteuning bij werkgevers die personeel zoeken en op het vinden van een match tussen werkgevers en werkzoekenden. Voor de ondersteuning is maatwerk nodig. De ondersteuning kan zich richten op om- of bijscholing, hulp bij sollicitaties, eerste contacten leggen bij werkgevers en het onderhouden van netwerken. De ondersteuning van de werkgevers richt zich er op om het voor een werkgever gemakkelijker te maken om een oudere werknemer aan te nemen.

Trede 2.6 Parttimewerk (op dit moment) maximaal haalbaar

Cliënten hebben bij deze trede al werkzaamheden. Hierbij cliënten proberen te motiveren om extra uren aan te nemen. Het parttime werk kan uiteenlopen en er zijn vele verschillende soorten parttime werkzaamheden te noemen. Er is daarom gekozen om bij deze trede een aantal casussen uiteen te zetten waarom parttime werk (op dit moment) maximaal haalbaar is.

Casus 1 laag IQ: een cliënt uit Afghanistan die al een tijd in Nederland woont. Cliënt is ingeburgerd en heeft een parttime baan bij een restaurant. Bij de cliënt is vastgesteld dat hij een laag IQ heeft. Uitbreiding van uren zit er niet in wegens het lage IQ.

Casus 2 medische beperking: Cliënt is volgens een arbeidskeuringsrapport van Heliomare voor 20 uur per week belastbaar voor arbeid. Gezien de leeftijd, gezondheidsklachten, afstand tot de arbeidsmarkt en het feit dat betrokkene 70 uur per maand werkt en een inkomen verwerft, voldoet zij aan de inspanningsverplichtingen van de Participatiewet.

Casus 3 scholing, geen startkwalificatie: een oudere cliënt die geen Nederlands spreekt. Is terugverwezen vanuit IJmond Werkt! in verband met de taal. Cliënt werkt ieder weekend als oproepkracht op de zwarte markt in Beverwijk. Doordat cliënt geen werkervaring heeft, geen opleiding gevolgd heeft en de Nederlandse taal niet beheerst, is parttime werk op dit moment maximaal haalbaar.

Motiveren

Motivatie is een combinatie van iemands bereidheid (willen), iemands vermogen (kunnen) en iemands gereedheid (er aan toe zijn). Zelfsturing is een manier om aan te sluiten bij iemands motivatie en biedt ruimte om te leiden tot grotere motivatie. Een goede aansluiting tussen de wensen van de cliënt en de mogelijkheden tot re-integratieondersteuning is bevorderlijk voor de effectiviteit van de re-integratie. Een directieve 'u moet' benadering wekt meestal weerstand op en is niet bevorderlijk voor de motivatie. Zelfsturing kan verschillend worden ingedeeld, maar net hoe de cliënt in staat is om zichzelf te sturen. De rolverdeling tussen cliënt en klantmanager kan hierbij variëren. Hierbij worden drie vormen van zelfsturing onderscheiden.

- De cliënt als regievoerder: hierbij bepaalt de cliënt, binnen de gestelde grenzen, hoe zijn re-integratieproces eruit ziet. De klantmanager heeft hierbij een coachende rol. Bij de klant als regievoerder is de mate van zelfsturing hoog.
- De cliënt als coproductent: bij de cliënt als coproductent is er een gedeeltelijke verantwoordelijkheid van de cliënt en de klantmanager. Voor deze variant is volledige zelfsturing net een brug te ver. De cliënt is wel gemotiveerd, maar heeft onhaalbare plannen of komt niet tot actie en heeft hierbij een duwtje in de rug nodig.
- De cliënt als toetser: De regie kan ook bij de klantmanager liggen. Hierbij neemt de klantmanager in overleg met de cliënt het re-integratieproces in handen. De klant toetst dan of de voorstellen passen bij zijn wensen en verwachtingen.

Om te kunnen bouwen aan zelfsturing is het belangrijk een goede relatie met de cliënt op te bouwen. Hiervoor kunnen de basisgesprekstechnieken worden gebruikt die gericht zijn op een positieve manier in contact komen en blijven met de cliënt. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van vijf elementen.

- Neutraal informeren: het is van belang om de cliënten op een neutrale manier te informeren over de rechten en de plichten die samenhangen met het gebruikmaken van een bijstandsuitkering. Hierbij gaat het om het uiteenzetten van de kaders, maar ook om het uiteenzetten van de ruimte die cliënten hebben om zelf keuzes te maken in het proces.
- Open vragen stellen: de manier om de cliënt aan het woord te houden is het gebruik maken van het stellen van open vragen. Het nodigt de cliënt uit zijn verhaal te doen. Het stellen van open vragen kan ook helpen bij de vaststelling in welke fase van gedragsverandering de cliënt zich bevindt.

- Reflectief luisteren: reflecteren is anders dan samenvatten. Het is het beredeneerd raden wat de ander bedoelt en controleren of de cliënt goed begrepen is. Door het reflecteren wordt er aan de cliënt getoond dat er ook echt naar hem geluisterd wordt. Hiermee wordt de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de klantmanager versterkt.
- Bevestigen: met een bevestiging spreekt de klantmanager zijn waardering uit naar de manier waarop de cliënt met zaken omgaat. Met de bevestiging van de vaardigheden, inspanningen en sterke kanten van de cliënt, voelt de cliënt dat zijn moeite en inzet wordt opgemerkt.
- Samenvatten: het samenvatten heeft verschillende doelen. Het laat de cliënt merken dat er goed is geluisterd, helpen het verhaal van de cliënt te structureren, afsluiten van het gespreksonderwerp en het verbinden van verschillende onderdelen van het gesprek. Juist de zaken die pleiten voor gedragsverandering kunnen in de samenvatting worden meegenomen.

Gedragsverandering

Cliënten kunnen gemotiveerd zijn voor het 'niets doen'. De cliënt ziet geen redenen om te veranderen. Vaak is er dan de neiging om de klant te overtuigen om tot verandering te komen, maar de motivatie tot verandering moet van binnenuit komen en kan niet worden opgelegd. Ambivalentie is een van de belangrijkste voorwaarden voor gedragsverandering. De eerste stap is dus het verkennen en vergroten van de ambivalentie van klanten. Dit is voor te stellen als het hinken op twee gedachten; het ervaren van tegenstrijdige gevoelens. Op het moment dat de cliënt aan het twijfelen wordt gebracht over zijn of haar huidige gedrag, is het mogelijk om gedragsverandering in gang te zetten. De rol van de klantmanagers is hierbij de cliënt te ondersteunen en te helpen om de voor- en nadelen van het huidige gedrag en de gedragsverandering in te laten zien.

Cliënten voeren vaak argumenten tegen veranderingen op en praten zichzelf daarbij van de verandering af. Zij krijgen vaak de 'ja maar' gevoelens:

'Ik ben alleenstaand moeder. Ik wil best wel weer aan het werk, maar ik wil er ook voor mijn kinderen zijn.'

'Ik wil best weer solliciteren, maar ik word vast afgewezen.'

'Ik wil best dat werk gaan doen, maar ik ben bang dat ik in no-time met een burn-out thuis zit.'

'Ik wil dat werk best wel doen, maar het verdient zo weinig.'

Doelen, plannen en uitvoeren

Het opstellen van doelen is een gezamenlijk proces van de cliënt en de klantmanager. Doelen die zijn opgelegd aan de cliënt kunnen de zelfsturing van de cliënt ontnemen met weerstand en demotivatatie als gevaar. De klantmanager kan gericht werken aan de motivatie door een bepaald doel uit te lokken en daar zodanig op te reflecteren dat de motivatie voor het doel wordt versterkt. Het is nodig om in samenspraak met de klantmanager en de cliënt doelen te formuleren. Geen doelen of 'doe-je-best' doelen werken vaak niet. Een specifiek doel is meetbaar en geeft aan wanneer iemand wat wilt bereiken. Bijvoorbeeld: 'ik ga mijzelf voor 18:00 inschrijven bij vijf uitzendbureaus'. Of het een moeilijk doel is hangt af van de vaardigheden en de percepties van de cliënt. Een cliënt gaat bijvoorbeeld harder aan de slag als hij een doel heeft om tien sollicitatiebrieven te schrijven dan wanneer hij er twee moet schrijven. Een specifiek doel houdt in dat het doel omschreven wordt met tijdstippen en aantallen. Doordat het doel specifiek is gaat de cliënt vanzelf meer nadenken over hoe hij of zij dit doel het beste kan bereiken. Wanneer het onduidelijk is wanneer het doel behaald is zullen cliënten eerder stoppen.

Wanneer de cliënt nieuwe of complexe taken moet doen waarvan de cliënt nog niet alle vaardigheden in huis heeft, kunnen specifieke doelen averechts werken. De kans is namelijk groot dat het doel niet bereikt kan worden en er kunnen negatieve emoties ontstaan, waardoor de motivatie ook minder wordt. Daarom kan er bij nieuwe complexere taken gewerkt worden met leergerichte doelen. Een leergericht doel is een doel waar in beginsel niet de uitkomst van het doel, maar het proces van het doel centraal staat. Het gaat hierbij om het leren en het ontwikkelen van de cliënt, zodat de cliënt beter wordt dan dat hij was. In plaats van 'ik wil tien sollicitaties doen voor 17:00' wordt het 'ik wil leren een sollicitatiebrief te schrijven'. De cliënt kan eigenlijk niet falen op de leergerichte doelen.

Doelen op de korte termijn worden als aantrekkelijker gezien dan doelen op de lange termijn. Het doel 'werk vinden' kan een doel zijn op lange termijn. Als de cliënt hiervoor 'slechter' werk tijdelijk accepteert kan dit langere termijn doel binnen handbereik komen. Het hebben van succesvolle subdoelen op het pad naar het uiteindelijke doel werkt sterk motiverend. Het is de kunst om de negatieve spiraal te doorbreken en de cliënt uitzicht te bieden op de door hem of haar haalbare ervaren mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Als de cliënt zijn doelen gesteld heeft, zou het voor de klantmanagers een gemiste kans zijn als hij of zij nu zelf met een plan zou komen over hoe de doelen gesteld moeten worden. Het is beter om de cliënt zijn eigen wensen en plannen te ontlocken. Hierbij betekent het niet dat

de klantmanager geen invloed heeft, maar het is in beginsel zaak dat de cliënt eerst zelf zijn plannen/doelen opstelt.

Volhouden, evalueren en afronden

Als de zelfsturing eenmaal ingezet is, is het belangrijk dat de eventuele tegenslagen goed worden opgevangen. Het risico bestaat dat de cliënten gaan beseffen dat met het nieuwe gedrag afscheid genomen moet worden van het oude gedrag. Hierdoor kan een gevoel van verlies ontstaan en het verlangen naar de oude situatie. De kans op terugval en afhaken is hierdoor aanwezig. Tevens kan het zo zijn dat andere tegenslagen het veroorzaken dat de cliënt terugvalt in zijn oude gedrag. Het is namelijk niet het geval dat iedere cliënt met deze barrières omgaat. Door als klantmanager zijnde de cliënt goed te ondersteunen kan worden voorkomen dat de gedragsverandering tot stilstand komt.

Mensen streven altijd doelen na en zijn altijd gemotiveerd voor iets. Zij zijn gemotiveerd voor de doelen die zij aantrekkelijk vinden om na te streven en waarvan zij denken dat deze doelen haalbaar zijn. De kunst van het motiveren is dat de klantmanager, de klant zelf laat inzien dat hij een probleem heeft die opgelost moet worden.

Bijlage 2 Topic lijst interviews Welschap, Argonaut en StapIn

Topic lijst interviews Welschap, Argonaut en StapIn	
Introductie	- Reden van het onderzoek - Praktische zaken
Aanmelding	- Op welke wijze wordt de cliënt bij jullie aangemeld? - Vind er bevestiging van de aanmelding naar de klantmanager van de gemeente plaats?
Intakeprocedure	- Hoe verloopt de intakeprocedure? - Op welke specifieke problemen wordt er gelet? - Wat zijn de vervolgstappen na de intakeprocedure?
Beschikbare trajecten	- Welke trajecten zijn er beschikbaar? - Hoe wordt er een passende traject gekozen?
Resultaten	- Hoe wordt het verloop van de cliënt bijgehouden? - Op welke wijze wordt de cliënt gemotiveerd? - Hoe worden de resultaten teruggekoppeld aan de gemeente? - Wat zijn de resultaten van de trajecten, met betrekking tot de door- of uitstroom van de cliënten

Bijlage 3 Topic lijst interviews gemeente Velsen en medewerker Flexensie

Topic lijst interviews gemeente Velsen en medewerker Flexensie
Introductie - Reden van het onderzoek - Praktische zaken
Wat voor cliënten - Op welke manier worden de cliënten gekozen? - Is er een speciale doelgroep die aan dit traject kan meedoen?
Wat voor trajecten - Wat voor trajecten zijn er beschikbaar? - Waarom is er voor dit traject gekozen? - Hoe lang duurt het traject? - Heeft u veel moeite moeten doen om de cliënten te motiveren voor dit traject?
Resultaten - Wat zijn de resultaten van dit traject? - Heeft dit traject geleid tot door- of uitstroming van de cliënten? - Wat zijn de reacties van de cliënten op dit traject?

Bijlage 4 Topic lijst brainstormen klantmanagers gemeente Heemskerk

Topic lijst brainstormen klantmanagers gemeente Heemskerk	
Introductie	- Reden van het onderzoek - Praktische zaken
Ideeën	- Voor welke doelgroep missen jullie trajecten? - Welke trajecten zouden jullie daarvoor willen invoeren?

Bijlage 5 Overzicht inzet doelmatigheid 2018

Trede		Aantal kandidaten	Omschrijving traject	Inzet trajecten	Uitvoering	Inzet wordt per trede apart uitgewerkt.
	intake			Direct naar werk via uitzendbureau.	Intake team	Onderzoeken samenwerking uitzendbureau.
1		136	Rust Altijd tijdelijk		Beheer team	Periodieke controle verandering van omstandigheden
			(arbeidsmatige)dagbesteding	Pilot 5 klanten Controleren mogelijk een beschutwerk of garantiebaan kandidaat.	Beheer team	Inkoop extra WMO traject arbeidsmatige dagbesteding
2	2.1	137	Sociaal activering, zonder directe groei naar werk	Diverse persoonlijke trajecten zoals: Taalscholing WEB	Beheer Team	Periodieke controle verandering van omstandigheden
	2.2	9	Oplossingsgericht	SAS Keuring Bewegend naar werk Stap-in	Beheer Team	Periodieke controle
	2.3	12	Tegenprestatie	Welschap	Beheer Team	Periodieke controle
	2.4	21	Vrijwilligerswerk maximaal haalbaar	Diverse persoonlijke trajecten Jaarlijkse controle verandering van omstandigheden.	Beheer team	
	2.5	1	Voortraject re-integratie	Pilot xxx kandidaten extra ondersteuning naar (partime)werk of stap naar IJW. En ondersteuning consulenten	Consulent extra inzet doelmatigheid	1.Inzet extra 0.5 FTE consulent
	2.6	3	Parttimewerk maximaal haalbaar		Beheer team	Jaarlijkse controle verandering van omstandigheden
			Inzet 2 extra FTE intensiever inzetten doelmatigheid		Beheer Team	Toegevoegd aan beheer team. alle consulentenkrijgen kleinere caseload dus er kan intensiever gewerkt worden aan doelmatigheid. naar (partime)werk of stap naar IJW.
1 en 2			Maatwerk budget			

1 en 2			Kosten trajecten zoals reiskosten , kinderopvang etc.			
Totaal kosten Heemskerk						
3 t/m 6		375	Inzet op betaalde arbeid	Trajecten via IJW.	Beheer team	Jaarlijkse controle Regie en betrokkenheid traject vanuit de gemeente.
Nog niet ingedeeld		121				

Bijlage 6 Plan van aanpak



Plan van aanpak

Aanpak re-integratie cliënten op trede 1 en 2 Participatieladder binnen de gemeente
Heemskerk

Hogeschool Leiden	Opleiding SJD
Tessa Vos – s1088912	De heer In 't Groen
	Mevrouw Janssen
	Mevrouw Harmsen
Collegejaar 2017/2018	19 februari 2018

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst

Inleiding

1. Onderzoeksprobleem

1.1 Probleemanalyse

1.2 Gewenste situatie

1.3 Probleemafbakening

2. Doelstelling

2.1 Kennisdoel

2.2 Praktijkdoel

3. Kader

3.1 Juridisch kader

3.2 Maatschappelijk kader

4. Vraagstelling

4.1 Centrale vraag

5. Methoden

5.1 Methode van onderzoek

5.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

6. Beroepsproduct

7. Projectorganisatie

7.1 Planning

7.2 Organisatie en samenwerking

7.3 Informatiebeheer, monitoren en faciliteiten

Literatuurlijst

Afkortingenlijst

IJW = IJmond Werkt!

PW = Participatiewet

Inleiding

Sinds 1 januari 2015 heeft de Participatiewet zijn intrede gemaakt. Met de invoering van de Participatiewet is de groep cliënten die eerder onder de wet werk en bijstand vielen groter geworden en hebben gemeenten er nieuwe taken bij gekregen. Denk hierbij aan garantiebanen, de wet Taaleis, de loonkostensubsidie en het inrichten van beschut werk. Dit zijn niet de enige taken die de gemeente erbij heeft gekregen. Uit de Participatiewet vloeien nog meer verplichtingen en veranderingen voor gemeenten voort.

De Participatiewet is opgebouwd rond drie basisprincipes:

1. wie kan werken, werkt naar vermogen;
2. de werkzoekende is primair verantwoordelijk voor zijn of haar eigen re-integratie;
3. ondersteuning van de overheid is complementair aan de inspanningen en mogelijkheden van de werkzoekende.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de re-integratie van de cliënten. Soms is een (reguliere) baan niet haalbaar. Mocht dat het geval zijn, dan wordt er ingezet op het toe leiden naar bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of (arbeidsmatige) dagbesteding.

De middelen die de gemeente Heemskerk ontvangt van het rijk om de uitkeringen te financieren zijn momenteel nog niet toereikend. Het is van belang dat de re-integratiemiddelen efficiënt en doelmatig worden ingezet. De gemeente Heemskerk is daarom in 2018 gestart met extra ondersteuning te bieden aan cliënten met een langere afstand tot de arbeidsmarkt. Deze cliënten volgen een traject bij de gemeenten en hebben al langer aanspraak gemaakt op een uitkering. Onderzocht wordt of de omstandigheden van de cliënten veranderd is en of ze met extra ondersteuning wel kunnen uitstromen naar betaalde (parttime) arbeid. Maar op welke manier is dit haalbaar? En welke activeringstrajecten moeten er ingezet worden om de uitstroom uit de uitkering te bevorderen?

De gemeente Heemskerk heeft daarom een onderzoek ingesteld over hoe de re-integratie het beste kan worden bevorderd (door middel van welke in te zetten activeringstrajecten). In dit onderzoeksvoorstel wordt het probleem uiteengezet, wordt er in kaart gebracht hoe het onderzoek plaats gaat vinden, welke belangen er spelen er mee en wat het doel is van het onderzoek. Ook wordt de centrale vraag en de daar bijbehorende deelvragen besproken. Vervolgens komt de methode van onderzoeken ter sprake. Tot slot wordt de tijdsplanning van het onderzoek en de uitwerking hiervan besproken.

1. Onderzoeksprobleem

De gemeente Heemskerk wil een onderzoek starten om erachter te komen op welke manier en met welke activeringstrajecten de re-integratie van cliënten kan worden bevorderd. In de volgende subparagrafen wordt uiteengezet wat de aanleiding van het probleem is, waarom het een probleem is en wat de gewenste situatie is.

1.1 Probleemanalyse

IJmond Werkt! (hierna IJW) is het re-integratiebedrijf voor de IJmond gemeenten. Voor 2018 ondersteunde IJW cliënten naar werk die op trede 3 tot en met 6 zijn geplaatst en ontving hiervoor honderd procent van het Participatiebudget. Vanaf 2018 worden de middelen niet meer allemaal ingezet voor cliënten op trede 3 tot en met 6, maar zet de gemeente Heemskerk tien procent van het Participatiebudget in voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Het uiteindelijke doel is om zoveel mogelijk mensen te laten participeren, waarbij (betaalde) arbeid voorop staat, maar wanneer dit (nog) niet haalbaar is mensen een zinvolle dagbesteding te bieden⁵⁹. Binnen de gemeente Heemskerk zitten in totaal 967 cliënten in de uitkering. Op trede 1 zitten 133 cliënten in de uitkering, op trede 2 zijn dat er 232.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor trajecten en begeleiding voor cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Volgens afspraak wordt een groot deel van de cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder doorverwezen naar gemeentelijke ketenpartners, vrijwilligerswerk of activiteiten via de sociale teams. Als het lukt om mensen uit trede 1 en 2 van de Participatieladder te bemiddelen naar (parttime) werk, dan betekent dit vaak de beëindiging van een (lang) lopende uitkering of het uitbetalen van een aanvullende uitkering. Het kabinet geeft gemeenten beleidsvrijheid om te bepalen welke ondersteuning inwoners en werkgevers nodig hebben om de sociale en economische zelfredzaamheid van inwoners te vergroten. Minder schotten en meer beleidsvrijheid bieden de gemeente de mogelijkheid om de participatie van inwoners breder en meer integraal te benaderen¹.

Afgesproken is dat als meet/beleidsinstrument de Participatieladder van de VNG wordt aangehouden. De Participatieladder is als volgt opgebouwd:

⁵⁹ Uitgangspuntennotitie 2017-2021 IJmond Werkt!, 2017



- Trede 1: Tijdelijk niet sociaal en economisch actief
- Trede 2: Sociaal activering, zonder directe groei naar arbeid
- Trede 3: Sociaal activering gericht richting werk
- Trede 4: Trajecten gericht op ondersteuning bij werknemersvaardigheden etc.
- Trede 5: Trajecten gericht op uitstroom naar werk en kandidaten met Loonkosten- subsidie (LKS)
- Trede 6: Direct naar (fulltime) werk via het werkgeversservicepunt (WSP)

Aan een trede wordt een activiteit gekoppeld en aan de activiteiten zijn instrumenten gekoppeld. Met deze inzichten kunnen de re-integratiemiddelen zo effectief mogelijk ingezet worden. Het is dan duidelijk hoeveel mensen er van welke trajecten en instrumenten gebruikmaken, wat de resultaten zijn en hoe de gemeente Heemskerk kan monitoren, regie kan voeren en bij kan sturen¹.

Mensen met een langere afstand kregen een sociaal activeringstraject bij de gemeente of voeren de tegenprestatie uit. Hiervoor heeft de gemeente de afgelopen jaren zelf, in samenwerking met de sociale teams, trajecten georganiseerd en de middelen en/of formatie hiervoor beschikbaar gesteld. Vanaf 2018 wordt er door de gemeente Heemskerk nog actiever ingezet op trede 1 en 2 van de Participatieladder. Hiervoor wordt er gebruikt gemaakt van een arbeidsdeskundige. Met behulp van de arbeidsdeskundige wordt er gekeken bij welke, al lopende, trajecten de gemeente Heemskerk kan aansluiten en wat voor nieuwe trajecten er moeten worden opgezet om de re-integratie van de cliënten te bevorderen. De gemeente Heemskerk heeft trede 2 onderverdeeld in sub treden om zo een betere begeleiding te bieden en passende trajecten te vinden binnen en buiten de gemeente, om zo de re-integratie te bevorderen.

De sub treden zien er als volgt uit:

Sub trede	Omschrijving
2.1	Sociale activering, zonder directe groei naar werk
2.2	Oplossingsgericht
2.3	Tegenprestatie
2.4	Vrijwilligerswerk maximaal haalbaar
2.5	Voortraject re-integratie
2.6	Parttime werk maximaal haalbaar

Eind februari 2018 is de re-integratieverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ 2018 vastgesteld gemeente Heemskerk. Hierop worden medio april door het college beleidsregels vastgesteld. De re-integratie van de cliënten dienen binnen deze kaders te worden uitgevoerd.

1.2 Gewenste situatie

Uit dit onderzoek moet blijken welke trajecten en op welke manier deze trajecten in kunnen worden gezet om de re-integratie van cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder te bevorderen. Hierbij is er extra aandacht nodig om meer uitstroom vanuit de uitkering te realiseren, waardoor de gemeente Heemskerk geen aanspraak meer hoeft te maken op extra ondersteuning vanuit het Rijk. Ook is het van belang dat de klantmanagers weten hoe zij de cliënten zelfredzaam maken en houden. Welke tools moeten de klantmanagers hebben om de cliënten te motiveren en gemotiveerd te houden?

Het onderzoek draagt bij aan kennis en advies. Advies voor de klantmanagers die dan op een eenduidige manier kunnen werken en cliënten uit trede 1 en 2 van de Participatieladder kunnen laten re-integreren, en welke tools zij nodig hebben om de klanten te motiveren. Het draagt bij aan kennis, omdat er uit de praktijk moet blijken welke trajecten er, volgens de klantmanagers, het meest effectief zijn. Het is van belang om hierbij de ervaringen van de klantmanagers mee te nemen. Zij spreken de cliënten en weten zodoende wat er nodig is.

1.3 Probleemafbakening

Onder bevorderen wordt verstaan dat er door middel van de ingezette trajecten de uitstroom wordt vergroot. Het is voor dit onderzoek een te korte tijd om de effecten van de re-integratietrajecten te analyseren. Dat kan bijvoorbeeld pas over een jaar gedaan worden. Er

wordt in dit onderzoek gekeken naar hoe de activeringstrajecten kunnen worden ingericht om zo tot het beste resultaat te komen. Of het ook het beoogde resultaat biedt is nog niet aan de orde. Op de vraag hoe de activeringstrajecten het beste kunnen worden ingezet om de re-integratie te bevorderen, moet er beoordeeld worden welke cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder zitten. De kandidaten op trede 3 tot en met 6 worden ingezet door IJW en vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Heemskerk en worden daarom uitgesloten van dit onderzoek.

Binnen trede 2 zijn subtrede 2.5 en 2.6 gemaakt. Cliënten op subtrede 2.5 en 2.6 hebben de grootste kans om door te stromen naar trede 3 of mogelijk (parttime) werk. Binnen dit onderzoek zal er dus voornamelijk gekeken worden naar de cliënten die zich op subtrede 2.5 en 2.6 bevinden. Het is niet zo dat de andere subtrede hiermee geheel worden uitgesloten, omdat een cliënt die zich op een van de andere subtrede bevindt toch gemotiveerd kan worden om parttime te gaan werken en hiermee doorstroomt naar subtrede 2.5, 2.6 of zelfs trede 3. Maar er wordt dus voornamelijk gekeken naar cliënten op sub trede 2.5 en 2.6.

Binnen de pilot zijn ook de vijftigplussers en de cliënten die laaggeletterd zijn meegenomen. Voor de pilot laaggeletterdheid zijn al cursussen die kunnen worden aangeboden. Een cliënt kan bijvoorbeeld op subtrede 2.2 worden gezet en door een cursus voor laaggeletterdheid doorstromen naar subtrede 2.5 of 2.6. Binnen dit onderzoek wordt er tevens gekeken naar de andere twee pilots.

2. Doelstelling

2.1 Kennisdoel

Het onderzoek richt zich op de trajecten die ingezet kunnen worden om de participatie van de cliënten op trede 1 en 2 te verhogen. Voor het kennisdoel is het van belang om duidelijk te krijgen welke activeringstrajecten er tot nu toe zijn ingezet op trede 1 en 2 van de Participatieladder, welke ervaring de gemeente Heemskerk hiermee heeft en wat de klantmanagers graag willen zien (wat zijn de wensen van de klantmanagers)?

Naast het hebben van wensen van de klantmanagers, speelt de motivering en het willen en kunnen van de cliënten ook een grote rol. Het gaat er hierbij niet alleen om of de cliënten gemotiveerd zijn om deel te nemen aan activeringstrajecten, maar ook of ze dit kunnen. De klantmanagers weten wat de cliënten willen en ongeveer aankunnen. Daarop kunnen de

klantmanagers het gewenste activeringstraject inzetten en daarmee de cliënten gemotiveerd houden. Het motiveren van de cliënten vergt inzet van de klantmanagers.

2.2 Praktijkdoel

Het doel van het onderzoek is om uiteen te zetten welke activeringstrajecten de gemeente Heemskerk kan gebruiken om de re-integratie te bevorderen. De klantmanagers moeten op een eenduidige manier aan de cliënten kunnen uitleggen welke activeringstrajecten er mogelijk zijn en welke het beste bij de cliënt past. Als het voor de klantmanagers duidelijk is welke trajecten er bij welke trede en subtrede horen, dan kunnen de cliënten sneller doorstromen naar een passend re-integratietraject.

Naast het hebben van de activeringstrajecten, moeten de cliënten ook gemotiveerd worden en blijven om de activeringstrajecten uit te voeren. Het doel hiervan is dat de cliënten niet binnen een paar maanden terug komen in de uitkering. Tijdens het onderzoek moet naar voren komen hoe de motivering het beste vorm gegeven kan worden.

3. Kader

3.1 Juridisch kader

Uitgangspuntennotitie IJmondwerkt! 2017-2021¹

In deze uitgangspuntennotitie staat beschreven welke veranderingen er de komende jaren zijn met betrekking tot de re-integratie van cliënten.

Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Heemskerk

In de re-integratieverordening staat beschreven wat er binnen de gemeente Heemskerk gaat plaatsvinden met betrekking tot de re-integratie van cliënten. De re-integratieverordening is eind februari 2018 vastgesteld.

In de re-integratieverordening staat onder andere dat op het moment dat iemand niet voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 9 en 17 PW, de voorziening die hem geboden is voor de re-integratie kan worden beëindigd. De algemene verplichtingen vloeien voort uit de PW.

Hoofdstuk 2, paragraaf 2.1 arbeidsinschakeling en tegenprestatie Participatiewet⁶⁰

In deze paragraaf van de Participatiewet staat omschreven wat voor verplichtingen cliënten hebben op het moment dat zij een uitkering via de gemeente ontvangen.

3.2 Maatschappelijk kader

Cliënten in de uitkering zijn zelf verantwoordelijk voor hun re-integratie. De gemeente Heemskerk kan hun handvatten bieden om de re-integratie te bevorderen en zo weer zelfredzaam te worden. Voor de gemeente Heemskerk betekent dit dat zij een kleiner deel van de uitgaven aan uitkeringen hoeven te besteden en dat zij meer te besteden hebben om andere problemen binnen de gemeente aan te pakken.

Vaak worden cliënten die worden gecategoriseerd op basis van hun afstand tot de arbeidsmarkt een soort van uitgesloten van dienstverlening en investeringen, waardoor hun kans op werk nog kleiner wordt⁶¹. Binnen de gemeente Heemskerk wordt dit probleem nu aangepakt, nu tien procent van het re-integratiebudget wordt gebruikt voor de cliënten met een langere afstand tot de arbeidsmarkt.

Effectieve gespreksvoering is de essentie van het werk van een klantmanager en belangrijk voor een goede re-integratie van cliënten op de arbeidsmarkt. Organisatie Divosa heeft een werkwijzer gespreksvoering gemaakt. Dat vraagt om een methodische aanpak: goede voorbereiding, uitvoering en evaluatie van het gesprek. Elk gesprek heeft als doel te stimuleren dat de klant zelf het heft in handen gaat nemen. De gespreksvoering en communicatiestijl zijn daar dan ook helemaal op gericht. Wanneer is een gesprek tussen klant en klantmanager een succes? Klantmanagers zeggen daar zelf het volgende over: als de cliënt zich geholpen weet en weer perspectief heeft. Perspectief op vrijwilligerswerk, scholing, een nieuwe kans, een baan of weer greep op het eigen leven. Of perspectief om niet weg te glijden in een sociaal isolement. Om een gesprek te laten slagen moet je het methodisch voorbereiden, uitvoeren en evalueren⁶². Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de inzichten uit sociaalpsychologische theorieën die de klantmanager nodig heeft om de cliënten te stimuleren en te ondersteunen om zelf (meer) de regie te nemen en op welke wijze deze

⁶⁰ Kluwer Deventer hoofdstuk 2 paragraaf 2, *arbeidsinschakeling en tegenprestatie*, 2018

⁶¹ Sociale vraagstukken, *stop met categoriseren van bijstandsontvangers op basis van 'afstand tot de arbeidsmarkt'*, 23 januari 2018

⁶² Divosa, *werkwijzer gespreksvoering*, december 2017

inzichten kunnen worden vertaald naar de re-integratiepraktijk. Re-integratie vraagt veel motivatie en doorzettingsvermogen. Het is voor de cliënt een uitdagende en complexe zaak. Niet iedere cliënt is op ieder moment even goed in staat om zijn re-integratie zelf te sturen, daarom worden de activiteiten vaak uit handen genomen door de klantmanagers. Soms wordt er dan vrij directief gehandeld. Een directieve houding kan er echter toe leiden dat de motivatie van de cliënt afneemt om te gaan werken. Daarom is het van belang het zelfsturend vermogen van de cliënt zoveel mogelijk aan te spreken en te benutten. De handreiking die uit het onderzoek is gekomen, beschrijft aan de hand van concrete voorbeelden hoe de meest recente inzichten uit de sociale psychologie zijn te vertalen naar de dagelijkse werkpraktijk in de spreekkamer⁶³.

⁶³ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *het heft in eigen hand sturen op zelfsturing*, september 2010

4. Vraagstelling

Om een duidelijke centrale vraag te formuleren dient er rekening gehouden te worden met verschillende aspecten. Welke kennis is er nodig om de centrale vraag te beantwoorden? Van welk vraagtype is er sprake? Over wie (welke personen) is er kennis nodig? Over welke periode is de kennis nodig en welke begrippen zijn belangrijk. In de volgende subparagrafen worden bovenstaande vragen uiteengezet en wordt er een centrale vraag geformuleerd. Aansluitend op de centrale vraag worden de deelvragen opgesteld die het antwoord op de centrale vraag verduidelijken.

4.1 Centrale vraag

Voor een goede uitkomst op het onderzoek is het eerst van belang om te weten te komen welke activeringstrajecten er beschikbaar zijn voor de re-integratie. Het is makkelijk om aan te sluiten bij activeringstrajecten die bij andere gemeenten tot goede resultaat hebben geleid. Hierdoor hoeft de gemeente Heemskerk niet opnieuw 'het wiel uit te vinden'. De gemeente Heemskerk wil op basis van activeringstrajecten van andere gemeenten aansluiten bij eigen partners in de eigen gemeente.

De centrale vraag luidt als volgt:

Welke activeringstrajecten kan de gemeente Heemskerk implementeren om cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder te laten re-integreren, kijkend naar de ervaringen van andere gemeente en de wensen en behoeften van klantmanagers?

De deelvragen luiden als volgt:

5. *Welke activeringstrajecten zijn er momenteel beschikbaar binnen de gemeente Heemskerk en wat zijn de resultaten hiervan?*
6. *Welke activeringstrajecten worden er toegepast binnen andere gemeenten en wat zijn de resultaten hiervan?*
7. *Wat zijn de wensen en behoeften van de klantmanagers met betrekking tot activerende trajecten?*
8. *Welke extra trajecten kunnen bij de gemeente Heemskerk worden ingevoerd, kijkend naar de bevindingen op bovenstaande drie deelvragen?*

Het soort vraagtype wat er in dit onderzoek gebruikt wordt, zijn beschrijvende en ook deels adviserende vragen. De centrale vraag is eigenlijk merendeels adviserend, omdat er gekeken gaat worden naar welke activeringstrajecten er kunnen worden geïmplementeerd binnen de gemeente Heemskerk om de re-integratie te bevorderen, hier wordt uiteindelijk een wegwijzer over gemaakt voor de klantmanagers. Deelvragen 1 en 2 zijn beschrijvende vragen, omdat er wordt beschreven welke activeringstrajecten er beschikbaar zijn. Deelvraag 3 is ook een beschrijvende vraag, omdat er wordt beschreven wat de wensen en behoeften zijn van de klantmanagers. Bij deelvraag 4 worden de gegevens van alle drie de deelvragen gebundeld om te bekijken welke extra trajecten er kunnen worden ingevoerd bij de gemeente Heemskerk. Dit maakt deelvraag 4 een beschrijvende, maar ook een deels adviserende vraag.

In dit onderzoek wordt er een wegwijzer gemaakt over welke activeringstrajecten de gemeente Heemskerk kan implementeren. De gesprekken met de partners uit de gemeente en de interviews met klantmanagers dienen voor mei 2018 zijn afgerond. Zo is er nog genoeg tijd om de kennis te analyseren en in het onderzoeksrapport vast te leggen.

5. Methoden

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek zoekt naar de achterliggende meningen van mensen.

5.1 Methode van onderzoek

Deelvraag 1 wordt uitgewerkt aan de hand van interviews met de verschillende partners die de ingezette trajecten uitvoeren. De gemeente Heemskerk heeft zoals eerder besproken de cliënten op trede 1 en 2 van de participatieladder en daarbij de nu behorende trajecten ingedeeld. De nu ingezette trajecten worden in deze deelvraag uitgewerkt. Aan de hand van interviews wordt er een goed beeld gegeven over welke trajecten er nu beschikbaar zijn. De interviews met de ketenpartners worden aan de hand van een semigestructureerd interview gehouden. Er wordt een topiclijst gemaakt met de onderwerpen die van belang zijn om te weten te komen welke trajecten er nu beschikbaar zijn.

Deelvraag 2 wordt uitgewerkt aan de hand van documentenanalyse. Binnen andere gemeente Heemskerk wordt er al gewerkt met de re-integratie van cliënten uit trede 1 en 2 op de Participatieladder. Door te onderzoeken wat er in andere gemeenten al gedaan wordt aan de re-integratie en waarbij ook al goede resultaten zijn geboekt, kan er bekeken worden of die activeringstrajecten ook bij de gemeente Heemskerk kunnen worden overgenomen. De

gemeente Heemskerk wil graag aansluiten bij eigen lokale partners (waar nu ook al gebruik van gemaakt wordt).

Deelvraag 3 wordt beantwoord aan de hand van brainstormsessies. Alle klantmanagers die de activeringstrajecten moeten gaan uitvoeren komen bij elkaar in de vergadering. Op grond van bovenstaande twee deelvragen wordt er door de onderzoeker een presentatie gegeven over welke activeringstrajecten de gemeente Heemskerk nu al gebruik maakt en welke activeringstrajecten er bij andere gemeenten goede resultaten bieden. Als dit inzichtelijk is wordt er een topic lijst gemaakt voor de brainstormsessie. De klantmanagers krijgen allemaal een notitieblok, waar zij, nadat de trajecten duidelijk zijn, hun ideeën kunnen opschrijven over de trajecten en zelf nog andere ideeën kunnen inbrengen. Elke klantmanager krijgt dan de tijd om zijn ideeën naar voor te brengen. Zo voorkom je dat sommige klantmanagers ondergesneeuwd worden door andere klantmanagers. Hierop volgend zullen de activeringstrajecten met elkaar worden besproken en verkleinen naar de vijf beste activeringstrajecten. De klantmanagers weten het beste wat de cliënten willen en kunnen, en welke activeringstrajecten het beste zullen passen binnen de gemeente Heemskerk.

Met 'de behoeften' worden bij deze deelvraag de benodigde tools om te motiveren verstaan. De behoeften worden ook in deze deelvraag meegenomen. Aan de hand van de documentenanalyse die gemaakt wordt op basis van de onderzoeken die gedaan zijn door Divosa en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over gespreksvoering wordt duidelijk welke tools de klantmanagers nodig hebben om cliënten te motiveren en gemotiveerd te houden.

Deelvraag 4 wordt op basis van bovenstaande drie deelvragen uitgewerkt aan de hand van interviews met de verschillende ketenpartners die de trajecten moeten gaan uitvoeren. Met de informatie die is verzameld met de drie bovenstaande deelvragen wordt er een balans opgemaakt welke activeringstrajecten het beste bij de klantmanagers en de cliënten van de gemeente Heemskerk passen. Samen met de arbeidsdeskundige die is aangesteld door de gemeente Heemskerk wordt er met de informatie voortkomend uit de bovenstaande drie deelvragen interviews gehouden met de ketenpartners over welke activeringstrajecten kunnen worden ingevoerd bij de verschillende ketenpartners. Tijdens deze interviews komt er naar voren welke activeringstrajecten de ketenpartners kunnen realiseren en ingericht moeten worden om de re-integratie van cliënten op trede 1 en 2 van de Participatieladder te bevorderen.

5.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

Alle interviews zullen worden opgenomen en uitgewerkt, om in de bijlage van het onderzoek te voegen. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, omdat er naderhand door middel van het uittypen van de interviews geen misverstanden kunnen ontstaan over de gegeven antwoorden. Deze antwoorden zijn weer van belang om een goede uitkomst te krijgen in het onderzoek, omdat het grootste gedeelte van het onderzoek bestaat uit interviews. De interviews worden, om het overzichtelijk te houden, gelabeld op begrippen. De begrippen worden dan uitgewerkt in het onderzoeksverslag.

Voor de validiteit worden brainstormsessies met de klantmanagers gehouden op het gemeentehuis van Heemskerk op een rustig moment, tijdens een ingeplande vergadering. Dit is voor de klantmanagers een veilige omgeving, waardoor zij waarschijnlijk op een eerlijke manier antwoord zullen geven.

Voor de interviews zal ik een topiclijst gebruiken, waar vooral het activeringstraject en de wensen van de klantmanagers naar voren zullen komen. Het gebruiken van een topiclijst is een geheugensteun voor het interview en bevat geen vragen, maar onderwerpen. Een topiclijst houdt het interview open, maar toch op een zekere zin gestructureerd.

6. Beroepsproduct

Het beroepsproduct wordt een wegwijzer voor de gemeente Heemskerk. In deze wegwijzer zal komen te staan welke activeringstrajecten bij welke sub trede horen. Tevens komt er in de wegwijzer te staan wanneer iemand op welke sub trede geplaatst kan worden. Het is natuurlijk altijd maatwerk, maar zo hebben de klantmanagers een algemeen beeld wat bij welke sub trede hoort. De wegwijzer wordt in de gedeelde schijf binnen de gemeente geplaatst. Binnen een gemeente vinden er vaak veranderingen plaats. Door de wegwijzer in een gedeelde map en digitaal aan te bieden kunnen er door de klantmanagers bij eventuele veranderingen, veranderingen plaatsvinden in het document maar kan iedereen wel de wegwijzer vinden.

7. Projectorganisatie

7.1 Planning

Activiteit																
Weeknummer:	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
in afwachting van beoordeling																
documenten analyse																
uitwerking documentenanalyse																
gesprekken plannen ketenpartners																
interviews plannen klantmanagers en cliënten																
gesprekken houden met ketenpartners																
uitwerken gesprekken ketenpartners																
interviews houden klantmanagers																
uitwerken interviews klantmanagers																
interviews houden cliënten																
uitwerking interviews cliënten																
afronden en nalezen hoofdstukken																
inleveren onderzoek concept																
herstel onderzoek na GO/NO GO																
scriptie printen en inbinden																
scriptie inleveren																

7.2 Organisatie en samenwerking

Het grootste gedeelte van het onderzoek vindt plaats bij de gemeente Heemskerk: in het gemeentehuis worden de interviews en gesprekken gehouden. Het voordeel van het onderzoek

doen bij de gemeente Heemskerk is dat de voor het onderzoek benodigde informatie altijd binnen handbereid ligt.

Voor extra ondersteuning wordt er een dag op Hogeschool Leiden gewerkt aan het onderzoek. Het is dan mogelijk om ervaringen tijdens het onderzoek met elkaar te delen en hiervan te leren. Voor een goede uitkomst van het onderzoek is het van belang dat het onderzoek soms ook vanuit een andere invalshoek wordt bekeken.

7.3 Informatiebeheer, monitoren en faciliteiten

Voor het onderzoek wordt er een contract afgesloten met de gemeente Heemskerk. Hierdoor kan er tijdens het onderzoek gebruikt worden gemaakt van de cliëntgegevens. De cliëntgegevens zijn nodig om de cliënten te interviewen. Binnen het contract zijn afspraken gemaakt over de privacy van de te interviewen cliënten. Eens per twee weken wordt de opgedane informatie uitgewisseld met de opdrachtgever. Door dit eens per twee weken te doen, blijft de opdrachtgever up-to-date over hoe het onderzoek verloopt en of er nog aanpassingen gedaan moeten worden.

Literatuurlijst

Verordeningen

- IJmond Werkt, *uitgangspuntennotitie IJmond Werkt! 2017 - 2021*. Geraadpleegd op 12 februari 2018.
- Gemeente Heemskerk, *re-integratieverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ 2018*. Geraadpleegd op 13 februari 2018.

Websites

- Sociale vraagstukken, *stop met categoriseren van bijstandontvangers op basis van afstand tot de arbeidsmarkt*, 2018. Geraadpleegd op 14 februari 2018.
<https://www.socialevraagstukken.nl/stop-met-categoriseren-van-bijstandontvangers-op-basis-van-afstand-tot-de-arbeidsmarkt/>
- Divosa, *werkwijze gespreksvoering*, 2017. Geraadpleegd op 28 februari 2018.
<https://www.divosa.nl/publicaties/werkwijzer-gespreksvoering-december-2017>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *het heft in eigen hand sturen op zelfsturing*, geraadpleegd op 14 maart 2018
<https://www.movisie.nl/sites/default/files/het-heft-in-eigen-hand-sturen-op-zelfsturing.pdf>

Wetten

- Participatiewet hoofdstuk 2 paragraaf 2, *arbeidsinschakeling en tegenprestatie*. Geraadpleegd op 13 februari 2018