

Kosten en moeite

Re-integratie van bijstandsmoeders in Maastricht

Deel 1 Bijstandsmoeders (2005)

Deel 2 WIZ-consulenten (2006)

Deel 3 Re-integratiebureaus

Hannie Raaff

Oktober 2006

CERT

Comparative European Social Research and Theory

Inhoudsopgave

Gebruikte afkortingen

Samenvatting	1
Voorwoord	2
Inleiding	3
1 Re-integratie van alleenstaande moeders in landelijk en lokaal perspectief . . .	5
Inleiding	5
1.1 Re-integratie vanuit de wwv in vogelvlucht	5
1.2 Actuele ontwikkelingen	6
1.3 Alleenstaande ouders en re-integratie	9
1.4 Bijstandsmoeders en recente ontwikkelingen	11
2 De re-integratiemarkt	14
Inleiding	14
2.1 Contouren van de re-integratiemarkt	14
2.2 Tekortkomingen bij publieke en private sector	16
2.3 Kwaliteitsbewaking en bevordering	17
3 Opzet van het onderzoek	19
Inleiding	19
3.1 Perspectief van het onderzoek	19
3.2 Flankerend onderzoek	20
3.3 Probleemstelling, doelstelling, kernvariabelen	20
3.4 Methoden van onderzoek	21
3.5 De doelgroep	21
3.6 Validiteit van het onderzoek	23
4 Visie op beleid	25
Inleiding	25
4.1 Visie op wwv	25
4.2 Effecten van beleid op werk van samenwerkingspartners	26
4.3 Effecten van beleid voor cliënten	26
4.4 Marktpartijen en Gemeente	27
4.5 Resultaten van re-integratie	29
4.6 Samenvatting	29
5 Visie op alleenstaand ouderschap	31
Inleiding	31
5.1 Herkennen van de doelgroep	31
5.2 Motivatie	32
5.3 Persoonlijke situatie	32
5.4 Kinderen en kinderopvang	33
5.5 Netwerk	35
5.6 Financiën	35

5.7	Arbeidsmarkt	36
5.8	Opleiding	37
5.9	Instanties betrokken bij re-integratie	38
5.10	Samenvatting	38
6	Methodisch handelen	39
	Inleiding	39
6.1	Functies van geïnterviewde medewerkers	41
6.2	Kloof tussen dagelijks werk en gewenste praktijk	41
6.3	Rolconflicten en dilemma's	44
6.4	Overlevingsstrategieën	46
6.5	Samenvatting	47
7	Visie op samenwerking	48
	Inleiding	48
7.1	Aan wie worden opdrachten verstrekt?	48
7.1.1	Het CWI	49
7.1.2	De GGD en Argonaut	50
7.1.3	Kliq, de Bom-groep	50
7.2	Diverse knelpunten in de samenwerking	51
7.3	Samenvatting	52
8	Nabeschouwing, conclusies, aanbevelingen of discussiepunten.	53
	Inleiding	53
8.1	Beleid en werksetting	53
8.1.1	Beleidskader: de WWB	54
8.1.2	Het werken met de WWB binnen een commerciële setting.	55
8.1.3	Samenwerking	55
8.2	De doelgroep alleenstaande ouders	56
8.3	Methodisch handelen	58
	Bronnen	60

Abw	Algemene bijstandswet
Anw	Algemene nabestaandenwet
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BOM - training	Bewust Oriënteren en Mobiliseren - training
BVG	Bedrijfsverzamelgebouw
CBB	Centrum voor Baan en Beroep
CBS	Centraal Bureau voor de statistiek
CESRT	Comparative European Social Research and Theory
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
HJO	Hoger Juridisch onderwijs
ID banen	In- en doorstroombanen
I-deel	Inkomensdeel
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KWINT	Kwalificerende intake
Nugger	Niet uitkeringsgerechtigden
Rau	Regeling administratieve uitvoeringsschriften
RIB	Re-integratiebureau
ROC	Regionaal opleidingscentrum
RWI	Raad voor Werk en Inkomen
Dienst SEZ	Dienst Sociale en Economische zaken, gemeente Maastricht (sociale dienst)
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
SJD	Sociaal Juridische Dienstverlening
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse gemeenten
RWO	Re-integratie Werkovereenkomst
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheid
W-deel	Werkdeel
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Wet VAZALO	Wet voorzieningen arbeid en zorg alleenstaande ouders
WIZ-consulent	Werk Inkomen en Zorg consulent
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WIW	Wet Inschakeling Werkzoekenden

Het voor u liggende rapport heeft een lange titel: “Kosten en moeite, re-integratie van bijstandsmoeders in Maastricht deel drie: de re-integratiebureaus”. Het is het derde deel van een drieluik. In deel één staat de visie van de bijstandsmoeders centraal. In deel twee komen de WIZ-consulenten van de gemeente Maastricht aan het woord. In deel drie staat de vraag centraal hoe de medewerkers van re-integratiebureaus hun werk ervaren, toegespitst op de doelgroep bijstandsmoeders.

Het gaat om een kwalitatief onderzoek waarin vier kwesties centraal staan namelijk: het werken vanuit een commerciële setting binnen een juridische context; kennis van- en affiniteit met de doelgroep, methodisch repertoire en samenwerking met de gemeente. De onderzochte doelgroep geeft aan goed binnen een marktsysteem te kunnen werken. De introductie van de WWB heeft weinig problemen opgeleverd. Wel kregen de bureaus een ander type cliënt in huis, kansarmer dan de oorspronkelijke cliënt die veelal beter gemotiveerd was. Als we de kwestie van het marktgericht werken toespitsen op de vraag wat de bureaus kunnen bijdragen aan de re-integratie van bijstandsmoeders, zien we een aantal knelpunten. De arbeidsmarkt zit niet te wachten op (kwetsbare) moeders die alleen parttime kunnen werken. Bedrijven met een eigen bestand aan werkgevers zijn ook huiverig om kandidaten uit deze doelgroep voor te dragen. Werkers die diagnostiek verzorgen ervaren dat alleen een advies gegeven mag worden over de draagkracht van de cliënt, terwijl de vraag van de draaglast (zoals de zorg voor kinderen) buiten beschouwing blijft. Daarnaast signaleren de geïnterviewden dat onvoldoende tijd en geld beschikbaar is om goed werk af te leveren. Onder goed werk wordt verstaan: het bereiken van een duurzame oplossing voor de bijstandsmoeder.

Re-integratiebureaus hebben genoeg kennis van- en affiniteit met deze doelgroep. Wel is het denken van de bureaus erg instrumenteel en is er weinig visie op het methodisch werken met kansarme groepen. De dienstverlening is erg versnipperd, de geïnterviewden zouden liever de rol van overall-coach hebben, met meerdere taken.

De samenwerking met de gemeente wordt doorgaans goed genoemd, hoewel hierbij een aantal forse knelpunten worden genoemd. De belangrijkste is dat er weinig terugkoppeling plaatsvindt. Werkers zitten in onzekerheid wat er met de aangeleverde diagnoses en rapportages gebeurt. Overleg dat plaats vindt is te ad hoc. Resultaat is dat werkers soms het idee bekruipt vanuit een ‘black box’ te werken.

In 2006 is een evaluatie van de wet SUWI gepland, maar het is nu al duidelijk dat de resultaten van re-integratie tegenvallen. Landelijk zijn er al maatregelen genomen. Er wordt een ‘contractenbenchmark’ ontwikkeld die een deel van de samenwerking kan verbeteren. De gemeente kan de meest kansarme cliënten ook weer zelf begeleiden. Er blijven echter een aantal knelpunten bestaan. Een punt van discussie blijft of iedereen daadwerkelijk aan het werk kan en of trajecten in alle gevallen zinvol zijn. Daarbij bestaat het risico dat mensen die veel tijd kosten worden afgeschreven, bijstandsmoeders behoren tot de groep die dit risico loopt.

Er valt op gebied van beleid, maar ook in de praktijk van re-integratiebureaus en gemeente nog een en ander te verbeteren. In dit rapport worden een aantal aanbevelingen gedaan, die de status hebben van discussiepunten.

Een onderzoeker beschikt bij het interviewen van zijn doelgroep niet alleen over oren, maar ook over ogen en zelfs een neus. Die registreren verhalen die niet verteld worden, maar die wel blijven hangen.

Het rapport dat voor u ligt: 'kosten en moeite, re-integratie van bijstandsmoeders in Maastricht: de re-integratiebureaus' is het derde en laatste deel in een drieluik.

Voor deel 1 van het drieluik, de bijstandsmoeders, interviewde ik de doelgroep bij hun thuis. Bijbehorende beelden: de fiets met lekke band in de gang, kleedjes die slijtageplekken maskeerden, nieuwsgierige kinderen, de geur van waspoeder van de Aldi.

Het decor voor deel 2 van het onderzoek, de WIZ-consulenten van de Sociale Dienst in Maastricht, kende ik. Trappen en lange gangen in een oud klooster, flikkerende TL-balken, overvolle kamers en continue rinkelende telefoons. Voor ongestoorde interviews week ik uit naar mijn eigen eettafel, thuis.

Wat valt er te zeggen over het territorium van de re-integratiebureaus? De populatie verschilde niet erg veel van de populatie uit deel twee. Professionals met dezelfde opleiding en de daarbij behorende competenties. Bij de commerciële re-integratiebureaus konden de interviews comfortabel ter plekke worden gehouden. Mooie locaties, goede meubels, dure lampen. Een secretaresse die binnenkomende telefoontjes tegen hield en koffie binnen bracht. En soms ook weer die stoffige ruimtes, waar het geluid van cirkelzagen en gelach op de leerwerkplaats voor achtergrond geluid zorgde en donkere tieners met petjes de gangen bevolkten.

Beelden, geluiden en geuren leveren verhalen op die je als onderzoeker van je objectieve, wetenschappelijke apropos kunnen brengen.

Ook in dit deel drie sta ik er niet voor in dat tussen de weerslag van interviews en de beleidscontext geen subjectieve elementen geslopen zijn.

Als onderzoeker heb je nu eenmaal meerdere zintuigen, om maar te zwijgen over intuïtie en betrokkenheid op je onderwerp en de doelgroepen.

Drie van mijn oud-studenten Sociaal juridische Dienstverlening, te weten Maudy Cromptvoets, Emina Hublic en Inge Lenders, legden de basis voor dit rapport, in het kader van hun afstuderen. Het zal ze verbazen dat het zo lang duurde tot het rapport herschreven en geactualiseerd was.

Dit rapport kwam tot stand vanuit de kenniskring CESRT (Comparative European Social Research and Theory) die verbonden is aan de Hogeschool Zuyd. Mijn collega's daar wil ik bedanken voor hun meedenken en meeleven. De website van CESRT verdient het om nu eens niet in een voetnoot vermeld te worden. Op <http://cesrt.hszyud.nl> vindt u behalve mijn drieluik over bijstandsmoeders, ook interessante rapporten over bijvoorbeeld voetbalsupporters, allochtonen in de Euregio en de relatie tussen regio's en Europa.

Tenslotte wil ik ook nu weer Siep van de Werf bedanken, die ondanks, en voor een deel ook dankzij het herschrijven van zijn 'Verdeling van arbeid', de interessantste bronnen kant en klaar op mijn bordje legde.

Maastricht, augustus 2006

Hannie Raaff

‘Grote groepen onderzoekers trekken ongecoördineerd door het land. De mensen die het werk doen worden er gek van, de ene naar de andere onderzoeker vraagt of hij/zij langs mag komen met een net weer even anders gestructureerde vragenlijst als die van zijn collega’s’

Bovenstaand citaat komt uit een column van Ella Vogelaar, voorzitter van Borea in het maandblad voor re-integratie, juni 2006.

Het roept de vraag op wat dit onderzoek ‘kosten en moeite, bijstandsmoeders in Maastricht’ heeft toe te voegen aan de indrukwekkende stroom van onderzoeken die gerenommeerde instituten de afgelopen jaren geproduceerd hebben. Hier zijn drie antwoorden op mogelijk.

‘Kosten en moeite’ is een drieluik waarin de drie belangrijkste groepen betrokkenen aan het woord komen over re-integratie van bijstandsmoeders, namelijk de moeders zelf, de consulenten van de gemeentelijke sociale dienst en, in de rapportage die nu voor u ligt, de samenwerkingspartners en opdrachtnemers van de gemeente die bij de re-integratie betrokken zijn. Het drieluik is gesitueerd in één middelgrote gemeente, Maastricht.

‘Kosten en moeite’ is een kwalitatief kleinschalig onderzoek. Centraal staan de ervaringen van de betrokken partijen. Ze vormen een levendige illustratie bij beleidsevaluaties en andere grootschalige onderzoeken op dit gebied.

‘Kosten en moeite’ is een onderzoek dat als doelstelling heeft een bijdrage te leveren aan de methodiekontwikkeling van de re-integratie van met name alleenstaande moeders. Daarnaast is het onderzoek bedoeld als bijdrage aan het curriculum van HBO-opleidingen, met name voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

Tot zover een korte legitimatie van mijn onderzoek, want ook ik heb in 2005 veertien re-integratiemedewerkers van hun werk afgehouden. Erger nog, ik kwam niet alleen. Ik maak deel uit van de kenniskring CESRT (Comparative European Social Research and Theory) die verbonden is aan de Hogeschool Zuyd. Als docent/onderzoeker van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) heb ik in de afgelopen jaren nauw samen gewerkt met vierdejaars studenten van deze opleiding.

Drie studenten, te weten Maudy Cromptvoets, Emina Hublic en Inge Lenders zijn afgestudeerd op het deelonderzoek ‘re-integratiebureaus’. Zij hebben de interviews georganiseerd en afgenomen.

Als hoofdonderzoeker en opdrachtgever van deze studenten ben ik bij veel van de interviews aanwezig geweest. Van alle interviews hebben de studenten uitvoerige verslagen gemaakt. De rapportage die zij vervolgens maakten vormde hun afstudeerproject. Om het rapport vervolgens passend te maken voor het totale onderzoek, het drieluik, moest hun rapportage op enkele punten worden bijgesteld en geactualiseerd. De praktijk rond re-integratie verandert nu eenmaal sneller dan een onderzoeker kan rapporteren.

Het rapport is als volgt ingedeeld. In het eerste hoofdstuk wordt in vogelvlucht de context beschreven waarbinnen het onderzoek plaats vindt: de re-integratie van bijstandsmoeders. In het tweede hoofdstuk komt de werksetting van de geïnterviewden, re-integratiemedewerkers en andere samenwerkingspartners aan de orde.

In hoofdstuk drie staat de methodologische verantwoording van het onderzoek centraal.

De hoofdstukken vier tot en met zeven vormen de kern van het onderzoek, de uitkomsten van de interviews, gerangschikt naar thema. Achtereenvolgens zijn dat: visie op beleid, visie op alleenstaand ouderschap, methodisch handelen en samenwerking. Het zijn de zelfde thema’s

als in het rapport 'kosten en moeite deel twee', waar de WIZ-consulenten van de gemeentelijke sociale dienst aan het woord komen.

Omdat de beleidsarena rond re-integratie dermate snel aan verandering onderhevig is dat aanbevelingen al snel gedateerd zijn, geef ik in hoofdstuk acht, de plek waar eigenlijk de conclusies en aanbevelingen horen te staan, een reflectie op het onderzoek. Wat zijn belangrijke vragen, voortgekomen uit dit onderzoek, die een bijdrage kunnen leveren aan de praktijk en aan het onderwijs die studenten voorbereidt op de praktijk?

Ik hoop met dit rapport een bijdrage te leveren aan het onderwijs, aan andere onderzoeken en met name aan het werk van de mensen bij wie ik –om terug te komen uit het citaat van Ella Vogelaar- als onderzoeker even mocht langs komen. Ik hoop dat zij vinden dat de door hun geïnvesteerde kostbare tijd iets zinvols heeft opgeleverd.

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de sociale- en juridische context beschreven waarbinnen het onderzoek plaats vindt. In de eerdere rapporten van 'kosten en moeite' wordt hier uitvoeriger aandacht aan besteed. We geven nu de algemene ontwikkelingen weer in vogelvlucht en besteden specifieke aandacht aan de meest recente ontwikkelingen sinds het verschijnen van de eerste twee onderzoeksrapporten. Ontwikkelingen in Maastricht worden hierin zijdelings meegenomen.

Omdat bijstandsmoeders geen specifieke groep vormen in beleidsrapportages waarop dit hoofdstuk gebaseerd is, wordt hier een aparte paragraaf aan gewijd.

1.1 Re-integratie vanuit de WWB in vogelvlucht

Bij de re-integratie van bijstandsgerechtigden zijn twee wetten van groot belang. De eerste is de WWB: wet werk en bijstand, ingevoerd op 1 januari 2004. In deze wet wordt, in belangrijker mate dan bij zijn voorganger de ABW (algemene bijstandswet) grote prioriteit gegeven aan de re-integratie van bijstandsccliënten. Re-integratie naar betaalde arbeid heeft de eerste prioriteit. Voor cliënten bij wie de belemmeringen dermate groot zijn dat werk geen optie is, wordt gestreefd naar sociale activering. Voor groepen cliënten die voorheen waren vrijgesteld van de sollicitatieplicht zoals ouderen en alleenstaande ouders, wordt geen collectieve uitzondering meer gemaakt, ook zij moeten aan de slag.

Een tweede belangrijke wet in het kader van re-integratie is de wet SUWI (wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen), ingevoerd in 2002. In deze wet is geregeld hoe de verantwoordelijkheden ten aanzien van werk, uitkering en re-integratie verdeeld moeten worden tussen de betrokken instanties, te weten de gemeenten en het UWV als uitkeringsinstanties, het CWI (centrum voor werk en inkomen), met als uiteindelijk doel een grotere doelmatigheid en klantvriendelijkheid (één loket- en één dossiergedachte). Een belangrijke bepaling in deze wet is dat de uitvoering van re-integratie moet worden uitbesteed aan marktpartijen, via een openbare aanbesteding.

De verwachtingen ten aanzien van de effecten van beide wetten was hooggespannen, er werd gerekend op een stijging van de uitstroom van bijstandsccliënten van 25%.

In de loop van 2005 werd duidelijk dat de verwachtingen veel te hoog gespannen waren geweest. Van de cliënten die een traject kregen aangeboden stroomden een veel te laag percentage uit, de kosten stonden in geen enkele verhouding tot de baten. Een complicerende factor was dat door het gebrek aan eenduidige monitoring, het moeilijk was om betrouwbare cijfers op tafel te krijgen. Maar dat de deceptie groot was, leed geen twijfel en met name de marktpartijen kregen de zwarte piet toegespeeld.

Een en ander resulteerde er in dat vanaf 2006 voor gemeenten de verplichting verviel om 70% van de re-integratiegelden bij private bedrijven aan te besteden en konden ze ook zelf de uitvoering van re-integratie ter hand nemen. Met de VNG (vereniging van Nederlandse gemeenten) waren de meeste gemeenten blij met deze beslissing. Bij de gemeentelijke sociale diensten ligt veel expertise om juist met de problematische groepen te werken en er kon een betere afstemming plaats vinden met het lokaal werkgelegenheidsbeleid, armoedebelief en instellingen voor sociaal cultureel werk.

Naast het probleem van de hoge kosten, afgezet tegen de geringe resultaten, werd ondermeer door het IWI (instituut voor werk en inkomen) een ander probleem gesignaleerd, namelijk het feit dat gemeenten de neiging hadden om alleen de meest kansrijke cliënten een traject aan te bieden.¹

In de gemeente Maastricht werd ook met grote voortvarendheid werk gemaakt van re-integratie en men was bepaald niet zuinig om ook de meest kansarme cliënten een traject aan te bieden. In 2004 waren met 12 private en semi-private instellingen samenwerkingscontracten afgesloten. Het re-integratiebudget was in oktober 2004 al op.

Ook in Maastricht vielen de resultaten, en dan met name uitstroom resultaten tegen. Met pijn in het hart werd besloten om de meest kansloze cliënten geen traject meer aan te bieden. Vanaf 2005 wordt nog maar met een beperkt aantal bureaus samen gewerkt.

Tevens werd overgegaan tot een veel strikter systeem van betaling. We komen hierop terug in het volgende hoofdstuk

Voor een uitvoeriger uitleg van het landelijke en lokale re-integratiebeleid verwijs ik naar de eerste twee delen 'van het onderzoek kosten en moeite'. In de volgende paragraaf worden de meest recente ontwikkelingen beschreven, voor zover die van belang zijn in het kader van dit onderzoek.

1.2 Actuele ontwikkelingen

Daling van het bijstandsvolume

Ondanks de stijging van de werkloze beroepsbevolking in 2004 en 2005, is het aantal bijstandsgerechtigden sinds 2004 niet meer gestegen. Tussen 2004 en 2005 is landelijk gezien het aantal uitkeringsgerechtigden gedaald met 11000.² In de helft van de gemeenten daalde het volume met 7,6%. Een derde van de gemeenten signaleert nog een toename van het aantal bijstandsuitkeringen met gemiddeld 8,6%³

In Maastricht daalde het bijstandsvolume met 2%.

De daling van het volume is vooral te danken aan strengere selectie aan de poort. Tevens blijkt het 'work first' project waar met name werkloze jongeren strakke begeleiding naar werk en/of opleiding krijgen, vruchten af te werpen.

In de afgelopen vier jaar zien we een lichte daling van het aandeel uitkeringen van één oudergezin, van 29% van het totaal aantal uitkeringen in 2001 naar 27% in 2005.

Kansloze cliënten

In mei 2006 signaleert Divosa dat voor 150.000 bijstandsgerechtigden, bijna de helft van het totale aantal, geen kansen zijn op de arbeidsmarkt en dat deze groep gebaat is bij een totale

¹Kosten en moeite, re-integratie van bijstandsmoeders in Maastricht deel 1, bijstandsmoeders en deel 2, de WIZ-consulenten

² Bron CBS

³ WWB monitor 2006: Divosa.

onthefing van de sollicitatieplicht. Het gaat dan met name over mensen met psychische, fysieke en verslavingsproblemen. Het is een groep die ook niet in aanmerking komt voor een WAO- (nu WIA) uitkering omdat ze geen arbeidsverleden hebben. Het moeten voldoen aan de sollicitatieplicht is feitelijk voor deze zeer kansarme groep, ook wel de 'granieten laag' genoemd, een zinloos ritueel. Van de medewerkers vergt het tijd en energie die beter gestoken kan worden in sociale activering of een hulptraject.

Staatssecretaris van Hoof en met hem de Tweede Kamer wijzen deze optie af. *"de wet is net twee jaar oud en nu de gemeenten met moeilijke groepen aan de slag moeten willen ze de handen er van aftrekken. Zo werkt het niet"* (VVD kamerlid van de Sande)⁴

Prioriteiten bij aanbieden trajecten

In diverse onderzoeken en beleidsnotities wordt vanaf de start van de WWB in 2004 gesignaleerd dat sociale diensten selectief omgaan met het aanbieden van trajecten. De meest kansrijke cliënten (fase1) die feitelijk onder de verantwoordelijkheid vallen van het CWI, worden voor een deel toch door de GSD op traject gezet. Reden hiertoe kan zijn dat de gemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor het bijstandsbudget en zo snel mogelijk van deze groep makkelijk te bemiddelen cliënten afwillen.

Een andere groep die aan bod komt is de groep die redelijk bemiddelbaar is, maar al wat langer in de uitkering zit, de 'middengroep', wat betreft kans op werk. De allermoeilijkste cliënten krijgen geen traject aangeboden, hiertoe behoort vermoedelijk ook de eerder genoemde 'granieten laag'. Over de hele linie wordt gesignaleerd, dan wel vermoed, dat de meest kansrijke bovenlaag van de uitkeringsgerechtigden inmiddels is afgeroomd. Dit heeft deels te maken met de eerder genoemde strengere selectie aan de poort en deels met een aantrekkende economie.

Effectiviteit van trajecten

Bij het schrijven van het rapport 'kosten en moeite deel 2' was de stand van zaken dat de effectiviteit van trajecten sterk tegenvielen, zo'n 6 a 8 % van de bijstandsgerechtigden stroomde uit met behulp van een traject. Daarnaast hekelde de Algemeen Rekenkamer het gebrek aan valide cijfers.

Inmiddels is het 2006 en geven de cijfers een beter beeld te zien. Het IWI geeft daarbij echter de kanttekening dat een oordeel over de betrouwbaarheid van de cijfers moeilijk te geven is omdat de informatievoorziening vanuit het SUWI-domein gebreken toont ⁵.

Het probleem blijft dat de meerwaarde van trajecten moeilijk aan te tonen blijft en of de betrokken werklozen zonder traject ook wel een baan hadden gekregen. Ook het feit dat gemeenten er toe neigen de moeilijkste cliënten geen traject aan te bieden beïnvloedt de cijfers. Onderstaande gegevens komen uit het 'onderzoek naar de doorstroom, tussen WW, bijstand en werk, voor en na de SUWI operatie'.⁶ Allereerst blijkt dus dat het direct aanbieden van een traject (work first) een groot effect heeft. Relatief hebben bijstandsgerechtigden meer baat bij een traject dan Ww-ers.

Dit kan verklaard worden vanuit het feit dat Ww-ers door recente werkervaring toch al kansrijker zijn en een traject minder hard nodig hebben dan een bijstandsgerechtigde. De effectiviteit van re-integratie is sterk afhankelijk van de inzet van instrumenten. Zo blijken sociale activering en hulptrajecten geen effect te hebben, maar de kans op werk te vertragen. Op zichzelf is dit logisch, alleen de meest kansarme cliënten komen in aanmerking voor dit

⁴ Volkskrant 1-06-06

⁵ IWI: informatie: aantoonbaar betrouwbaar? november 2005

⁶ onderzoek uitgevoerd in opdracht van de raad voor werk en inkomen, juli 2006

traject. Wel kan geconcludeerd worden het doorstappen op de re-integratieladder vanuit sociale activering niet lukt.

Een combinatie van assesment, scholing en bemiddeling verhoogt de kans op het vinden van een baan van 17,6% zonder re-integratie, naar 55,6 na het volgen van een traject.

In het zelfde rapport wordt aangegeven dat geringe motivatie van een cliënt en discriminatie op de arbeidsmarkt van sterke invloed zijn op de kansen. Motivatie is in een trajectplan nog wel te beïnvloeden, discriminatie ligt moeilijker. Dan moet geïntervenieerd worden bij werkgevers en kunnen soms proefplaatsingen uitkomst bieden.

Het totale plaatsingspercentage vanuit gestarte trajecten van bijstandsgerechtigden zag er de afgelopen jaren als volgt uit⁷.

Jaar	trajecten	geslaagd	percentage
2002	114.000	25000	22%
2003	105000	21000	20%
2004	109000	19000	17%
2005	93000	10000	11%

Plaatsingspercentage vanuit gestarte trajecten bijstandsgerechtigden

Gesubsidieerde arbeid

Bij de inwerkingtreding van de WWB werd het landelijk bijstandsbudget gedecentraliseerd naar de gemeenten. Zoals wel vaker gebeurt bij decentralisatie, werd hiermee ook een voorgenomen bezuinigingsmaatregel doorgeschoven, in dit geval de gelden voor gesubsidieerde banen.

De gevolgen bleven niet uit, tussen 2001 en 2004 daalde het aantal gesubsidieerde banen met éénderde. De doorstroom naar reguliere arbeid vanuit gesubsidieerd werk, is vanaf de start van de "Melkertbanen" een probleem geweest. Werkgevers (waaronder ook de gemeenten en gesubsidieerde instellingen) zagen graag de subsidie komen maar lieten de gesubsidieerde werknemers bij een vacature niet doorstromen. Bovendien hadden deze banen een stigmatiserende werking.

Voor een deel hebben de gemeenten de gesubsidieerde banen omgevormd tot 'vangnetbanen', via loonkostensubsidies die soms vanuit andere middelen kwamen dan het WWB budget. Dit lukte maar voor een beperkt deel van het gesubsidieerde werk. De vrees bestaat dan ook dat oud-werknemers op gesubsidieerde plekken, via het UWV (WW-uitkering) weer in de bijstand belanden.

Ook in Maastricht is sprake van een snelle afbraak van gesubsidieerd werk. Dit tot verdriet van cliënten die met lege handen achterblijven en van het welzijnswerk bij wie veel nuttig werk door deze 'oud-Melketiers' verricht werd en die door gemeentelijke bezuinigingen ook geen geld hebben om deze mensen regulier in dienst te nemen.

In de politiek is er een tendens waarneembaar om gesubsidieerde arbeid toch weer in te zetten als instrument voor moeilijk plaatsbare werknemers, zowel CDA als PvdA hebben dit in hun verkiezingsprogramma opgenomen. Door de decennia heen lijkt het creëren en weer afschaffen van gesubsidieerde arbeid een slingerbeweging te maken, waarbij de vraag is in hoeverre van eerder gemaakte fouten wordt geleerd.

IRO's

Sinds 1 januari 2004 bestaat de mogelijkheid van een IRO, een Individuele re-integratieovereenkomst. Cliënten van het UWV krijgen zelf een budget waarmee ze

⁷ Tweede Kamer, vergaderjaar 2005-2006, 30550, nr. 1 plaatsingspercentage eigen berekening

instrumenten kunnen inkopen. De eerste onderzoeken wijzen uit dat cliënten met een IRO een hogere tevredenheid hebben dan cliënten die een 'confectietraject' krijgen aangeboden. De resultaten in termen van uitstroom zijn echter 'marginaal beter'.⁸

Soms wordt de vraag opgeworpen of ook bijstandsccliënten in aanmerking moeten komen voor een IRO. De twijfel zit er in dat de bijstandspopulatie doorgaans niet over de mondigheid en zelfredzaamheid beschikt die voor het hanteren van een IRO noodzakelijk is.⁹

Draaideurcliënten

Een grote vraag bij de re-integratie van bijstandsccliënten is de duurzaamheid van de uitstroom. Houden de cliënten het werk vol of belanden ze na korte tijd toch weer in de bijstand, eventueel na een korte periode van WW?

Onder de 'draaideurratio' wordt verstaan het aantal cliënten dat binnen twaalf maanden na uitstroom weer bijstandafhankelijk is. Van de totale instroom in 2004 was 21% een herhaalde instroom¹⁰. Het is echter niet duidelijk of dit percentage alleen mensen betreft die uitgestroomd zijn vanwege werk, of om andere redenen, bijvoorbeeld het vinden van een partner.

1.3 Alleenstaande ouders en re-integratie.

In de afgelopen vijf jaar is het aantal eenoudergezinnen toegenomen van 384.000 naar 444.000. Een derde van de eenoudergezinnen is allochtoon. Eén op de acht kinderen groeit op in een eenoudergezin.

Sinds 1996 is de arbeidsparticipatie van alleenstaande ouders sterk gestegen. In 2004 behoorde 65% van de alleenstaande ouders tot de beroepsbevolking, in 1996 was dat nog 54%. De werkloosheid onder alleenstaande moeders is echter nog steeds groot. Bijna 12% van de alleenstaande moeders is op zoek naar een baan van 12 uur per week of meer. Hiermee is de werkloosheid onder alleenstaande moeders twee keer zo hoog als moeders met een partner.¹¹ Een uitzondering hierop vormen alleenstaande moeders met kinderen op de middelbare school, die zijn even actief op de arbeidsmarkt als andere vrouwen¹².

Ruim een derde van de alleenstaande moeders is aangewezen op bijstand en zit hiermee vaak in een langdurige armoedesituatie.

Het is echter een valkuil te denken dat alle alleenstaande moeders arm zijn.¹³

Met name hoogopgeleide vrouwen lukt het vaker om uit de armoede te blijven dan laagopgeleide vrouwen. Hierbij zijn twee zaken van belang. Alleenstaande moeders zijn door de zorgverantwoordelijkheid aangewezen op parttime werk. Om boven het bijstandsniveau uit te komen zal een laagopgeleide moeder 31 uur per week moeten werken tegen minimum loon. Met een hoger loon zijn minder uren nodig.

Daarnaast kan men veronderstellen dat hoogopgeleide vrouwen vaker gehuwd zijn geweest met een hoogopgeleide partner die alimentatie en kinderalimentatie betaalt, waardoor ook de kans op bijstand en daarmee armoede kleiner wordt.

⁸ APE: tweede voortgangsrapportage IRO, 2005

⁹ Tijdschrift voor re-integratie januari/februari 2006, 'de toekomst van de re-integratie in zes stellingen'

¹⁰ Bron:SZW op basis van CBS-cijfers

¹¹ bron CBS 2005

¹² CBS 2005

¹³ Annelou Ypeij: NRC Handelsblad 7-1-06

Alleenstaande moeders vormen in 2005 27% van het totale bijstandsvolume, dat is 2 % lager dan in 2002 ¹⁴. Voor een deel wordt deze daling toegeschreven aan het loslaten van de categoriale ontheffing van alleenstaande moeders met een kind tot vijf jaar, bij de start van de WWB. Tegelijkertijd zien we dat meer vrouwen op de arbeidsmarkt op actief geworden zijn en vrouwen na de geboorte van de kinderen vaker blijven doorwerken. Ook dit zal zeker van invloed zijn. In het rapport 'kosten en moeite deel 1' zagen we dat de moeders die voor de scheiding een baan hadden, ook na de scheiding bleven werken.

In rapporten over re-integratie worden alleenstaande ouders niet als specifieke doelgroep genoemd. Ze worden alleen genoemd bij kansarme groepen, of groepen die dermate veel problemen hebben dat ze vrijgesteld worden van de sollicitatieplicht.¹⁵

38% Van de bijstandsmoeders heeft langdurig een ontheffing van de sollicitatieplicht en krijgt geen traject aangeboden. In Maastricht ligt dit percentage lager, uit dossierstudie bleek dat vrouwen in uitzondering een ontheffing kregen en dan ook nog partieel en tijdelijk. Zij krijgen ook een traject aangeboden, althans, in 2004 en 2005.¹⁶

Het is de vraag hoe deze vrijstelling van de sollicitatieplicht en het niet aanbieden van een traject gewaardeerd moet worden. Voorstanders van een stringente moederschapideologie, anno 2006 nog steeds geen uitzondering, zullen het een goede zaak vinden dat moeders de kans krijgen bij hun kinderen te blijven. Anderzijds geldt zeker voor moeders dat ieder jaar dat ze thuis zitten om voor de kinderen te zorgen, hun kansen op de arbeidsmarkt slechter worden en de kans op langdurige armoede groter.

De moeders die geïnterviewd zijn in deel 1 van 'kosten en moeite', zullen merendeels niet blij zijn met het 'ontzien en met rust laten'. Overigens had geen enkele vrouw uit deze groep via een re-integratietraject werk gevonden.

In de rapportages over effecten van re-integratie worden ook geen specifieke cijfers gegeven over het al dan niet slagen van trajecten voor alleenstaande ouders. Er wordt wel onderscheid gemaakt tussen allochtoon en autochtoon, tussen oud en jong. Tussen hoog opgeleid en laag opgeleid, kortom, tussen kansarm of kansrijk. Alleenstaande moeders vormen een zeer gemêleerde groep van witte, zwarte, kansrijke en kansarme werkzoekenden met één gemeenschappelijk kenmerk: zorg voor kinderen en een dubbele belasting als ze werk aanvaarden.

Als we kijken naar succesfactoren van re-integratie vanuit de bijstand, dan valt te vrezen dat de groep bijstandsmoeders om een aantal redenen uit de re-integratieboot vallen. Hieronder worden een paar mogelijke redenen genoemd.

Geen work first

Op het moment dat een alleenstaande moeder zich bij het CWI aanmeldt voor een uitkering, zit ze midden in de problemen rond de scheiding. Als ze wel werkt en een aanvullende uitkering nodig heeft, is ze door die problemen niet in staat om meer uren te werken. Het succes van een work first traject gaat aan haar voorbij.

Laag opgeleid

Op zichzelf hoeft een lage opleiding geen bezwaar te zijn om werk te aanvaarden. Werk aan de onderkant van de samenleving is echter vaak werk op onregelmatige tijden en fysiek zwaar. Kortom: niet geschikt voor deze doelgroep. De Maastrichtse gemeenteraad heeft nadrukkelijk in de re-integratieparagraaf laten opnemen dat alleenstaande ouders goede scholing moeten krijgen omdat ze aangewezen zijn op deeltijd werk. Opleidingen zijn echter

¹⁴ Ministerie van SOZAWe 2006

¹⁵ IWI rapportage, kiezen en delen. Divosa monitor 2006.

¹⁶ Kosten en moeite, dossierstudie

duur. Op de werkvloer wordt dan ook niet conform de wens van de gemeenteraad gehandeld en zijn WIZ-consulenten niet op de hoogte van deze paragraaf¹⁷

Kinderopvang

Gemeenten zijn verplicht om kinderopvang te financieren als een moeder werk aanvaardt of een traject ingaat. Er is nog steeds een tekort aan kinderopvang en de organisatie is niet flexibel. Dit maakt een traject extra duur en bewerkelijk.

Onwillige werkgevers

Nog steeds zijn werkgevers kopschuw als het om parttime werk gaat. Zieke kinderen kunnen niet naar school en niet naar de kinderopvang. Door de dubbele belasting kunnen alleenstaande moeders eerder ziek worden. Ondanks alle mogelijke rapporten waarin bewezen wordt dat moederschap positief werkt en de arbeidsattitude van vrouwen bevordert, (in de WAO zitten meer vrouwen zonder kinderen dan met kinderen) durven werkgevers het risico niet te nemen.

Het CWI, uitzendbureaus en re-integratiebedrijven met een eigen netwerk van werkgevers zijn 'zuinig' op dit bestand en dragen alleenstaande moeders te weinig voor. Dit blijkt uit de interviews die later in dit rapport aan de orde komen.

Langdurige werkloosheid

Jarenlang hebben alleenstaande moeders geen prioriteit gehad bij de uitstroom bevordering. Gevolg is dat ze al jaren thuiszitten, een overlevingsstrategie hebben ontwikkeld om met de kinderen en de armoede om te gaan. Door een optredend sociaal isolement hebben ze geen goed zicht op de realiteit van de arbeidsmarkt. Dit maakt een re-integratietraject gecompliceerd.

Draaideurratio

In sommige rapporten wordt een half jaar aan het werk zijn een duurzaam resultaat genoemd, in andere rapporten twaalf maanden. Voor veel cliënten is iedere maand werk meegenomen, voor alleenstaande ouders ligt dit gecompliceerder. In 'kosten en moeite deel 1' geven de moeders aan dat de sociale dienst uiterst traag is bij het verwerken van mutaties en veel fouten maakt voordat een uitkering opnieuw in orde is. Ook is de huishoudelijke reorganisatie bij het aanvaarden van werk en dat weer terugdraaien als het werk stopt voor moeders en kinderen belastend. Duurzame oplossingen zijn voor deze doelgroep extra belangrijk, terwijl gemeenten vaak kiezen voor korte termijn en goedkope oplossingen.

Samengevat: een re-integratietraject van een bijstandsmoeder kost veel geld, veel tijd en het is de vraag of het wat oplevert. De kans op een totale bijstandsonafhankelijkheid is klein. Het is te vrezen dat op basis hiervan, gemeenten deze doelgroep te weinig kansen bieden, al dan niet bewust en op bureaucratische gronden.

1.4 Bijstandsmoeders en recente ontwikkelingen

De groep bijstandsmoeders heeft de afgelopen twee jaar twee keer in de politieke en publieke belangstelling gestaan. Eén keer met de wet Vazalo (Wet voorzieningen arbeid en zorg alleenstaande ouders) en één keer met het voorstel van staatssecretaris van Hoof om bijstandsmoeders te verplichten in de kinderopvang te werken.

¹⁷ 'kosten en moeite' deel 2: de WIZ-consulenten

Beide voorstellen hebben het niet gehaald maar het is niet ondenkbaar dat voorstellen als deze in een andere vorm nog eens terug op de agenda komen.

*Wet Vazalo*¹⁸

In mei 2005 diende het tweede kamerlid Saskia Noorman-den Uyl het wetsvoorstel Vazalo in. In het kort kwam dit wetsvoorstel op het volgende neer. De wet is bestemd voor vrouwen met kinderen tot zestien jaar die minimaal 4366 euro per jaar verdienen en een inkomen hebben van 55% van het netto minimumloon. Dat inkomen kan voor een deel ook uit partner-alimentatie bestaan. Via een soort subsidie via de belasting wordt het loon aangevuld tot 90% van het netto minimumloon. Kinderalimentatie wordt niet verrekend en komt er dus bovenop. In dezelfde wet wordt ook recht op scholing vastgelegd, juist omdat dit een mogelijkheid geeft dat vrouwen meer inkomen gaan krijgen en de overheid minder kosten.

Ook moeders die tot 115% van het minimumloon verdienen kunnen nog voor een deel Vazalo subsidie krijgen om de armoedeval te voorkomen.

Het geheel kon gefinancierd worden uit de vrijkomende bijstandsgelden.

Aanvankelijk gaf het ontwerp, zowel in de politiek als bij de vakbonden en andere betrokken maatschappelijke organisaties veel positieve reacties. Het voordeel van Vazalo was dat parttime werk een verbetering in de inkomsten te zien gaven. Ook levert de alimentatie voordeel op, waardoor vrouwen, meer dan nu het geval is, voor hun recht op alimentatie zullen opkomen.

Het kabinet was echter minder positief, net als de Raad van State. Men vond de huidige regeling in de WWB goed genoeg en wilde niet de verantwoordelijkheid bij de gemeenten weghalen. Uiteindelijk haalde het voorstel het ook niet in de Tweede Kamer.

*Laat bijstandsmoeders in opvang werken.*¹⁹

In oktober 2005 kwam staatssecretaris van Hoof van Sociale Zaken met het voorstel dat scholen verplicht zouden worden om zelf tussenschoolse opvang te regelen. Tegelijkertijd bracht hij naar voren dat bijstandsmoeders aan de slag kunnen gaan in de kinderopvang als tegenprestatie voor hun uitkering.

“Het feit dat ze zelf kinderen hebben maakt hen heel geschikt voor dit soort werk”, aldus de bewindsman. Volgens de staatssecretaris snijdt het mes aan twee kanten: de bijstandsmoeder doet werkervaring op en vele andere werkende ouders zijn geholpen. De bijstandsmoeder kan haar eigen kinderen meenemen en de gemeenten mochten ter aanmoediging een bonus geven. Het protest kwam van verschillende kanten. Vanuit de kinderopvang werd aangevoerd dat de kwaliteit van de kinderopvang in het geding is, moeders betekent niet dat je professioneel kinderen kunt begeleiden. Ook werd de dwang naar bijstandsmoeders toe om in deze sector werk te aanvaarden veroordeeld.

Uiteindelijk werden basisscholen wel verplicht om tussenschoolse opvang te regelen. Maar het voorstel om daar bijstandsmoeders op in te zetten haalde het niet.

Het lijkt erop dat er voor de groep bijstandsmoeders zowel politiek als beleidsmatig weinig belangstelling is. Voor zover die er wel is zien we dat het erg uit gaat van dwang. Ook een zekere mate van conservatisme valt op, er wordt snel gedacht aan arbeidsbemiddeling richting typische vrouwenberoepen (zorg, kinderopvang en schoonmaak), traditioneel laagbetaalde vrouwenberoepen. Richting werkgevers wordt weinig actie ondernomen en evenmin naar de vaders en ex-partners. In de eerdere rapporten van ‘kosten en moeite’ blijkt dat vaders, in hun rol als verzorger of medefinancier, stelselmatig niet in zicht komen.

¹⁸ Tweede Kamer, vergaderjaar 2004-2005, 29 948, nr. 3

¹⁹ Volkskrant 10 oktober 2005

Het mag verbazingwekkend heten dat in een tijd waarin zelfverantwoordelijkheid van burgers, inclusief bijstandsmoeders, centraal staat en moederschap geen alibi meer vormt voor arbeid, de zorgende- en financiële rol van de vader zo onderbelicht blijft.

Inleiding

In dit hoofdstuk komt de re-integratiemarkt aan de orde. Wat zijn de activiteiten van de re-integratiebureaus? Hoe is de verhouding tussen publieke- en private sector?

Na de tegenvallende resultaten veranderde er veel in de verhouding tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers. Allengs groeide het inzicht dat ook bij de publieke sector een aandeel lag bij de tegenvallende resultaten en dat 'partnership' meer garanties bood voor kwaliteitsontwikkeling en kwaliteitsbewaking. Dit resulteerde in de totstandkoming van een contractenbenchmark.

2.1 Contouren van de re-integratiemarkt

Sinds de introductie van de wet SUWI in 2002 concurreren aanbieders van re-integratiebedrijven met elkaar op de re-integratiemarkt van werklozen, gehandicapten, bijstandsccliënten, zieke werknemers en werknemers die met ontslag bedreigd worden. Het idee achter deze privatisering was driedelig: de kosten zouden gedrukt worden, door concurrentie zou een betere kwaliteit van dienstverlening ontstaan en de markt zou 'harder' naar cliënten kunnen optreden dan een overheidsinstelling.

Het aantal re-integratiebedrijven is na de start van de SUWI onstuimig gegroeid naar ca 700 bedrijven. Hierbij gaat het niet alleen om bedrijven die totale trajecten aanbieden, maar bijvoorbeeld ook alleen scholing of diagnostiek. Als gevolg van de introductie van de IRO (zie hoofdstuk 1) is het aantal bedrijven op de re-integratiemarkt nog verder gestegen.²⁰

De re-integratiemarkt is te verdelen in drie deelmarkten.

- Het UWV voor werklozen en arbeidsgehandicapten;
- de gemeenten voor bijstandsccliënten, Nuggers (niet uitkeringsgerechtigden) en rechthebbenden van de ANW (Algemene Nabestaanden wet);
- private opdrachtgevers: de markt waarop werkgevers trajecten inkopen voor zieke werknemers en outplacementtrajecten.

Een groot deel van de re-integratiebedrijven is opgenomen in een keuzegids.²¹ Op basis van informatie in deze keuzegids blijkt dat de bedrijven verschillende diensten in verschillende combinaties aanbieden. In de volgende tabel zien we een overzicht van de dienstenpakketten.

²⁰ RWI: rapport 'de weg naar werk'.

²¹ <http://keuzegids.blikopwerk.nl>

Categorieën van diensten van bedrijven

	2004	2005
Arbeidsbemiddeling (her) plaatsing en werkervaring	46 %	58 %
Diagnose	39	50
Medische behandeling	35	27
Sociale activering, motivering, oriëntatie	27	32
Medische begeleiding en advies	27	26
Psychische hulpverlening	24	19
Her-, om- en bijscholing	15	13
Casemanagement	13	11
Mediation en conflictbemiddeling	9	10
Wachtlijstbemiddeling	2	1
Hulpverlening	1	0

N.B. Meerdere antwoorden mogelijk

De meeste re-integratiebedrijven behoren tot het midden- en kleinbedrijf. Tweederde van de bedrijven werkt regionaal, de rest werkt landelijk. Een kleine minderheid van de bedrijven kent een specialisatie in specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld vrouwen of gehandicapten. De re-integratiebedrijven verschillen in financieringssystematiek. Er zijn bedrijven die totaal marktconform werken en bedrijven die in meer of mindere mate toch nog tot de publieke sector behoren, soms met de gemeente als aandeelhouder. Hierbij valt te denken aan de vroegere WSW-bedrijven.

De omzet van de totale re-integratiemarkt wordt door TNO geschat op circa 1,2 miljard Euro in 2004. De kosten voor re-integratie van gemeenten wordt geschat op 445 miljoen Euro, inclusief de kosten van gesubsidieerde arbeid.²² In het TNO-rapport wordt tevens gesignaleerd dat bedrijven gemakkelijk konden knoeien met declaraties, soms was er regelrecht sprake van fraude. In 2005 ontstond hier grote ophef over.

Bij veel gemeenten, waaronder de gemeente Maastricht, hadden de consultants grote vrijheid om trajecten of instrumenten in te kopen bij een tiental gecontracteerde bedrijven. Het kader hierbij was de zogenaamde 're-integratieladder', per sport op de ladder konden diensten worden ingekocht. In de eerste twee rapporten van 'kosten en moeite' staat beschreven dat zowel cliënten als consultants de prijzen van een traject buitensporig hoog vonden en dat er voor dat geld weinig gepresteerd werd. Nadat duidelijk werd dat de resultaten sterk tegen vielen, veranderde de betalingssystematiek in Maastricht.

Ten eerste werd nog maar met twee re-integratiebureaus samengewerkt, daarna werd een systeem van no cure, less pay ingevoerd.

Cliënten die aan het werk konden werden ingedeeld als A1 of A2 cliënten. Voor een A1 cliënt mag een traject drie maanden duren. 30% Van de kosten worden uitbetaald na één maand, de tweede termijn wordt betaald als de cliënt drie maanden aan het werk is. Een traject voor een A2cliënt mag een jaar duren, na vier maanden wordt 40% betaald, 60 procent als de cliënt zes maanden aan het werk is. Deze wijze van betaling werd in diverse variaties vrij algemeen binnen de gemeenten ingevoerd.

Begin 2006 verviel de uitbestedingsplicht voor gemeenten. Tot deze datum mochten de gemeenten 30% van hun budget besteden aan eigen re-integratieactiviteiten.

²² TNO-rapport misbruik re-integratiegelden 2004

Uit de WWB-monitor 2006 van Divosa blijkt dat 40% van de gemeenten van plan is meer trajecten zelf uit te voeren. 13% Van de gemeenten zal meer opdrachten gunnen aan publieke re-integratiebedrijven.

Niet alle gemeenten zijn echter van plan om zelf de re-integratie geheel en wel zelf ter hand te nemen. Redenen hiervoor zijn dat expertise ontbreekt en scholing van eigen personeel veel kost. Het teruglopend bijstandsvolume speelt ook een rol, als er bezuinigd moet worden op personeel is het makkelijker contracten op te zeggen dan eigen personeel te ontslaan.

Het is mij niet bekend wat de financiële consequenties zijn van de tumultueuze ontwikkelingen die hierboven geschetst zijn, met name voor de re-integratiebedrijven. Het is echter aannemelijk dat de werkgelegenheid voor medewerkers van deze bedrijven allesbehalve zeker is.

De concurrentie tussen de bedrijven is groot en veel bureaus maken offertes onder de kostprijs om zichzelf op de markt te zetten. Publieke re-integratiebedrijven hebben het vaak moeilijk omdat ze niet gewend zijn commercieel te denken en geen goede offertes maken.

Opdrachtgevers zijn extra kritisch geworden en de betalingsystematiek is strenger dan voorheen. Daar komt bij dat geraamde prognoses van opdrachtgevers vaak niet overeenkomen met het daadwerkelijke aantal verwezen cliënten en minimum garanties worden niet gegeven.

Wat uit de diverse rapporten wél duidelijk wordt is dat re-integratiebureaus behoudend gaan werken, geld voor innovatie is er te weinig. Specialisatie in doelgroepen, vaak een succesfactor, is te riskant.

2.2 Tekortkomingen bij publieke en private sector

In de loop van 2005 gaven diverse rapporten aan dat de privatisering van de re-integratiemarkt miljoenen kostte en weinig opleverde. Dit staat beschreven in hoofdstuk 1 van 'Kosten en moeite' deel 2.

In mei 2005 zijn er Kamervragen gesteld. Het verweer van de minister was dat het om 'kinderziektes' ging, de evaluatie van de wet SUWI zou pas plaats vinden in 2006. Daar kwam bij dat onder het publieke systeem de re-integratie ook niet goed functioneerde.

De algemene tendens was dat de commerciële bedrijven de zwarte piet kregen toegespeeld, maar gaandeweg werd ook duidelijk dat ook de publieke sector steken liet vallen. Belangrijk punt van kritiek was bijvoorbeeld dat het hele re-integratiebeleid veel te weinig vraaggericht was. In bepaalde sectoren van de arbeidsmarkt zijn moeilijk vervulbare vacatures, maar scholing van werklozen wordt hier niet op afgestemd. Bovendien is het altijd de vraag of er banen beschikbaar komen in economisch slechte tijden.

Een ander voorbeeld van moeizame samenwerking tussen publieke sector en bedrijfsleven is de Stimuleringsregeling Vacaturevervulling door Werklozen en met werkloosheid bedreigde Werknemers (SVWW), een regeling die in 2002 van kracht werd, onder verantwoordelijkheid van de Raad voor Werk en Inkomen.

De regeling behelsde bedrijfsinitiatieven op gebied van uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden te ondersteunen, in samenwerking met de gemeenten.

Een evaluatie in 2005 wijst uit dat de samenwerking met gemeenten moeizaam ging.

Kernproblemen zijn de grote mate van bureaucratie, en het niet voldoende kennen van het cliëntenbestand door gemeenten²³

²³ Onderzoek uitgevoerd door Ecorys in opdracht van de RWI, december 2005

Dit laatste is een kernprobleem voor veel gemeenten. Het werd ook als knelpunt genoemd door de projectleider werk van de dienst SEZ van de Gemeente Maastricht, in een interview met de onderzoeker.

Een ander knelpunt is dat de onderlinge samenwerking in de publieke sector (CWI, gemeenten en UWV) de laatste jaren wel verbeterd, maar nog steeds verre van optimaal is.

De private sector reageerde aanvankelijk vrij laconiek op alle kritiek, de brancheorganisatie Borea stelde 'dat het allemaal wel mee viel'.²⁴ Aangevoerd werd dat veel trajecten slaagden, ook al leidden ze niet naar de arbeidsmarkt. De zwarte Piet werd teruggespeeld: opdrachtgevers zouden meer op lange termijn moeten denken, korte termijn resultaten zijn met moeilijke groepen werklozen slecht te halen. De opdrachtgevers waren te veel uit op goedkope trajecten en te weinig gericht op duurdere, maar dan ook duurzame resultaten, 'ze wilden voor een dubbeltje op de eerste rang zitten'. Tevens was de arbeidsmarkt slecht en dat was mede een belangrijke oorzaak van de tegenvallende resultaten. Hoe het ook zij, het werd wel duidelijk dat alle betrokkenen een verantwoordelijkheid hadden om de kwaliteit beter te bewaken en te verbeteren. In de volgende paragraaf worden enkele initiatieven genoemd.

2.3 Kwaliteitsbewaking en bevordering

Statistiek Re-integratie door Gemeenten

Het is al meerdere malen beschreven: de effecten van re-integratie en de bijdrage die re-integratietrajecten daaraan leveren is moeilijk te meten. De basis van de getallen verschillen en de betrouwbaarheid wordt betwijfeld. Ook bij de effectmeting is het niet kennen van het cliëntenbestand door de uitvoeringsinstanties een knelpunt.

Het CBS is in 2005 getart met een landelijk statistiek systeem waar vrijwel alle gemeenten aan deelnemen. De verwachting is dat in de loop van 2006 het CBS betrouwbare gegevens kan aanleveren.

Borea keurmerk

Aan de start van de private re-integratiemarkt in 2002 verbond de Tweede Kamer de randvoorwaarde dat de markt voor opdrachtgevers en cliënten transparant zou zijn. Voor een goede werking van de markt zou helder inzicht in de prestaties onontbeerlijk zijn.

De kamer besloot om het organiseren van de transparantie aan de markt zelf over te laten en vanuit de politiek vooralsnog geen kwaliteitseisen te stellen.

De brancheorganisatie Borea heeft toen een keurmerk ontwikkeld en het beheer en onderhoud ondergebracht in een aparte stichting²⁵.

De hoofdcategorieën van prestatieindicatoren zijn doorlooptijd, eindresultaten, opleiding en kwalificatie van medewerkers, organisatie en tevredenheid van afnemers. Er vindt halfjaarlijkse rapportage plaats van de resultaten van de aangesloten instellingen.

Eind 2004 was ruim 80% van de re-integratiebedrijven keurmerkdeelnemer.

Het Borea keurmerk bleek zowel bij de aanbesteding als bij de tevredenheidsonderzoeken weinig gewicht in de schaal te leggen. Bij de aanbesteding door gemeenten bleek het hebben van een Borea keurmerk, hoogstens één puntje te schelen.

In 2005 is door de RWI in samenwerking met Borea een groot tevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers en cliënten gehouden²⁶. Het bleek dat instellingen met een Borea keurmerk

²⁴ WWW.Borea.nl

²⁵ WWW. Borea.nl

het absoluut niet beter deden. Andere indicatoren waren belangrijker. Zo bleken kleine bedrijven het beter te doen dan grote bedrijven. Gespecialiseerde instellingen doen het beter dan algemene. Daarnaast bleek dat instellingen die voor de private markt werken betere resultaten boeken dan instellingen met de publieke markt als opdrachtgever. Overigens: de cliënten gaven de re-integratiebedrijven gemiddeld een 6,7, de opdrachtgevers eveneens een 6,7. De cliënten hechten bij de beoordeling meer belang aan het proces, de opdrachtgevers meer aan het resultaat. In het Maandblad Re-integratie worden de resultaten van dit onderzoek gekenschetst als *'inzicht, maar nog geen duidelijkheid'* ²⁷. In 2006 is het Boreakeurmerk overgedragen aan de gezamenlijke opdrachtgevers en opdrachtnemers in de markt, het 'blik op werk keurmerk'.

Blik op werk: contracten benchmark

Onder de spelers op de re-integratiemarkt bestond over en weer veel kritiek. Opdrachtgevers hekelden de slechte resultaten van de private instellingen, die op hun beurt de opdrachtgevers verweten slechte kennis van doelgroepen te hebben, bureaucratische en tijdrovende aanbestedingsprocedures te hebben ontwikkeld en oneigenlijke en eenzijdige eisen te stellen. De kritiek mocht dan terecht zijn, maar de grote vraag was wat er aan te doen viel. Duidelijk was dat alle partijen ongelukkig met de bestaande situatie waren. Er werden stappen ondernomen om meer te gaan werken vanuit een 'partnershipmodel'. Dit partnershipmodel zou zowel de knelpunten op het gebied van de aanbestedingen als bij de kwaliteitszorg moeten oplossen.

Met ingang van januari 2006 is de Stichting Blik op Werk opgericht²⁸. De stichting heeft tot doel instrumenten te ontwikkelen en te beheren die bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit en transparantie van de re-integratiemarkt. De stichting heeft een eigen bestuur. Aan de stichting nemen branche organisaties deel, het UWV en de VNG, maar tevens vertegenwoordigers van werkgevers, werknemers en de landelijke cliëntenraad. De RWI levert de voorzitter

Gekozen is voor het ontwikkelen van een 'contractenbenchmark' in plaats van een 'resultatendatabank'. Een benchmark is een methode om de prestaties van verschillende systemen en organisaties te vergelijken, van elkaar te leren, verantwoording af te leggen en toezicht te vergemakkelijken²⁹.

De primaire doelstelling van de contractenbenchmark is het bieden van objectieve informatie over prestaties van door gemeenten gecontracteerde re-integratiebedrijven. Met deze informatie kunnen gemeenten hun inkooprol verder professionaliseren. Dit leidt op lokaal niveau tot een efficiëntere en effectieve inzet van beleid en middelen. Het gewenste resultaat voor re-integratiebedrijven is dat minder geconcurrereerd wordt de prijs, maar ook kwaliteit zichtbaar wordt gemaakt.

Om de resultaten van trajecten inzichtelijk te maken, zullen niet alleen de private bedrijven, maar ook de opdrachtgevers met eenduidige en valide gegevens moeten komen.

Voor de ontwikkeling van de contractenbenchmark is gekozen voor een groeimodel, zowel wat betreft de te meten indicatoren als deelnemende organisaties. Het is ontegenzeggelijk een gigantische, maar zeker zinvolle operatie.

²⁶ Maandblad voor re-integratie : *voldoende, nog niet afdoende. Tevredenheidscijfers van cliënten en opdrachtgevers over re-integratiebedrijven*, juni 2005

²⁷ Roeland van Geuns en Luuk Malles, Maandblad voor re-integratie juli/augustus 2005

²⁸ www.contractenbenchmark.nl

²⁹ definitie Wikipedia

Inleiding

Het onderzoek 'Kosten en moeite, Re-integratiebureaus in Maastricht' maakt deel uit van een groter onderzoek naar de re-integratie van bijstandsmoeders in Maastricht.

Oorspronkelijk was dit onderzoek bedoeld als een vergelijkend onderzoek in de Euregio, de praktijken van re-integratie zouden vergeleken worden in de steden Maastricht, Hasselt en Aken.

Om diverse redenen is besloten het onderzoek toe te spitsen op de situatie in Maastricht. Het thema re-integratie van bijstandsmoeders naar de arbeidsmarkt in Nederland, bleek al veel meer interessante haken en ogen te hebben dan bij de start van het onderzoek kon worden voorzien.

Daarnaast speelde het feit dat ten tijde van het onderzoek de gemeente Maastricht de hele opzet van het re-integratie beleid ingrijpend veranderde.

In grote lijnen blijft in dit onderzoek de vraag centraal staan hoe medewerkers van re-integratiebureaus het werken met alleenstaande ouders die moeten reïntegreren naar de arbeidsmarkt, ervaren.

3.1 Perspectief van het onderzoek

Het totale onderzoek 'kosten en moeite' bestaat uit vier deelonderzoeken. In ieder onderzoeksrapport wordt de praktijk van de re-integratie van alleenstaande moeders vanuit een ander perspectief belicht.

De vier deelonderzoeken richten zich op de volgende actoren:

- de bijstandsmoeders zelf
- de WIZ-consulenten in Maastricht
- de medewerkers van re-integratiebureaus, de samenwerkingspartners op gebied van arbeidsre-integratie van de gemeente Maastricht
- een dossieronderzoek waarin de beschreven, formele werkelijkheid is vastgelegd. Dit onderzoek biedt kwantitatieve gegevens voor de andere deelonderzoeken en wordt niet gepubliceerd.

In het eerste deelrapport geeft de doelgroep zelf aan wat belemmerende en bevorderende factoren zijn bij hun re-integratie naar de arbeidsmarkt en hoe ze de begeleiding vanuit gemeente en het daarbij behorende netwerk ervaren. De hoofdlijnen van dit rapport waren richtinggevend voor de drie andere deelrapporten.

Ook in dit deelonderzoek waarin de medewerkers van re-integratiebureaus aan het woord komen, staan de thema's centraal die de bijstandsmoeders als meest relevant noemden.

Kerngedachte rond het totale onderzoek 'kosten en moeite' is dat de praktijk van 'onderop' bestudeerd en beschreven wordt. Het perspectief voor dit deelonderzoek is dat de focus gericht is op de beleving van de praktijk van de medewerkers van re-integratiebureaus. Deze

staat centraal in de hoofdstukken vier tot en met zeven. Natuurlijk kan deze beleving niet los gezien worden van de beleidsmatige context, die in het hele onderzoek het decor vormt voor de praktijk.

3.2 Flankerend onderzoek

Het onderzoek 'kosten en moeite' kwam tot stand binnen de context van de kenniskring CESRT (Comparative European Social Research and Theory) van de Hogeschool Zuyd. Sinds de start van het onderzoek in 2002 hebben diverse studenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening in het kader van hun afstuderen flankerend onderzoek gedaan. In 2003 studeerden Lenny Lumens en Hanneke Moonen af op de vergelijking van de vigerende wet- en regelgeving in Maastricht, Hasselt en Aken. In 2004 studeerden Kirsten Katzenmaier en Ine Hoomans af op het onderwerp 'Motiveren en sanctioneren' bij arbeidsre-integratie. In 2004 onderzocht Sebastiaan Slofstra de situatie rond kinderopvang in Maastricht. In 2005 leverden Maudy Cromptvoets, Emina Hublic en Inge Lenders het grootste aandeel in de totstandkoming van het deelrapport 're-integratiebureaus', daarnaast deden ze het dossieronderzoek van 'kosten en moeite'. In dit deelrapport wordt regelmatig naar het flankerende onderzoek verwezen. Uitgebreidere gegevens over deze onderzoeksrapportages staan in het literatuuroverzicht.

3.3 Probleemstelling, doelstelling, kernvariabelen

De probleemstelling van het totale onderzoek luidt: *Hoe worden alleenstaande moeders met een (gedeeltelijke) bijstandsuitkering begeleid bij hun re-integratie naar de arbeidsmarkt en hoe kan de praktijk verbeterd worden?*

De probleemstelling voor dit deelonderzoek onder medewerkers van re-integratiebureaus luidt: *"Hoe ervaren de medewerkers van re-integratiebureaus de setting waarbinnen ze hun werk doen, en dan met name bij de begeleiding van bijstandsmoeders die (moeten) re-integreren naar de arbeidsmarkt?"*

De doelstelling van het onderzoek is: *"Het geven van aanbevelingen hoe de praktijk rond de re-integratie van bijstandmoeders verbeterd kan worden. In het verlengde daarvan levert dit onderzoek een bijdrage aan het curriculum van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening."*

Met "de praktijk rond re-integratie van bijstandsmoeders" beoog ik een bredere doelgroep te bereiken dan alleen de gemeente Maastricht. Ik verwacht dat de resultaten ook voor andere gemeenten, re-integratiebedrijven, onderzoekers en beleidsmakers interessant zullen zijn

Kern variabelen of deelvragen in dit onderzoek zijn de volgende;

- Wat is de visie van de doelgroep (medewerkers van re-integratiebureaus) op het landelijke en lokale re-integratiebeleid?
- Wat is de visie van de doelgroep op hun positie als medewerkers bij een marktgerichte organisatie?
- Wat is de visie van de doelgroep op de resultaten van re-integratie?
- Wat zien werkers als belemmerende en bevorderende factoren bij de re-integratie van alleenstaande ouders naar de arbeidsmarkt en hoe verhoudt zich dit tot de visie van de bijstandsmoeders zelf?
- Hoe ervaren de medewerkers het werken met alleenstaande ouders?
- Hoe ervaren de medewerkers het werken vanuit een juridisch kaders binnen een marktgerichte setting?
- Hoe zou de praktijk volgens de doelgroep verbeterd kunnen worden?

- Hoe wordt de samenwerking met de opdrachtgever, de dienst SEZ Maastricht ervaren?

3.4 Methodes van onderzoek

Dit deelonderzoek is een kwalitatief onderzoek. Gekozen is voor diepte-interviews met veertien medewerkers van re-integratiebureaus.

In dit onderzoek moet de term 're-integratiebureaus' opgevat worden als verzamelterm voor diverse instellingen die een samenwerkingsrelatie hebben met de dienst SEZ van de Gemeente Maastricht, in het kader van re-integratie. De geïnterviewden hebben verschillende functies, dit wordt toegelicht in paragraaf 3.5.

De interviews vonden plaats op de werkplek van de geïnterviewden. De gesprekken duurden één a twee uur.

Het deelonderzoek 're-integratiebureaus' was aanvankelijk opgezet als afstudeerproject van drie vierdejaars studenten Sociaal Juridische Dienstverlening, de onderzoeker was opdrachtgever. De interviews vonden plaats in wisselende samenstelling van studenten en de onderzoeker. Bij de interviews werd gebruik gemaakt van een zogenaamde 'topiclijst'. Het doel hiervan was om zoveel mogelijk eenheid in de interviews te krijgen, ondanks de verschillende interviewers. Omdat de medewerkers verschillende functies hadden, waren er steeds gemeenschappelijke topics en topics voor specifieke functies. Om een voorbeeld te noemen: aan een arts worden andere specifieke vragen gesteld dan aan een coach.

Alle gesprekken zijn opgenomen en naderhand letterlijk uitgeschreven. Daarna zijn de uitspraken gecodeerd en samengevoegd. Aan de oorspronkelijke topics zijn nieuwe toegevoegd als meerdere medewerkers een bepaald onderwerp van bijzonder belang vonden. In mei 2005 verscheen een eerste versie van het rapport als afstudeerproject. Het rapport werd vervolgens door de onderzoeker zelf herschreven om een duidelijker afstemming te krijgen met de andere deelrapporten

3.5 De doelgroep

De instellingen die werden aangeschreven hadden ten tijde van de interviews allemaal een samenwerkingsrelatie met de dienst SEZ van de gemeente Maastricht. Het was toen al bekend dat een aantal bedrijven geen nieuwe opdrachten meer van de gemeente zouden krijgen, vanwege de opzet van het Transferium, een samenwerkingsverband om cliënten die een bijstandsuitkering komen aanvragen direct naar werk te begeleiden³⁰.

De volgende organisaties op het terrein van re-integratie hebben aan het onderzoek meegewerkt

- Yonder;
- Argonaut;
- TMP Hudson;
- KLIQ;
- United Restart;
- Centrum voor Baan en Beroep;
- Gezamenlijke Gezondheidsdienst;
- Centrum voor Werk en Inkomen.

Hieronder volgt een korte samenvatting van de werkzaamheden van de bureaus

³⁰ Nadere informatie over het Transferium staat in deel 2 van 'Kosten en moeite'.

Yonder is een preventie- en re-integratiebedrijf. Yonder krijgt opdrachten om trajecten op te zetten en uit te voeren voor mensen die vanuit de WW, de WAO en de WWB willen en/of moeten uitstromen naar de arbeidsmarkt en die zelf niet of moeilijk betaalde arbeid kunnen vinden. Van oudsher werkt Yonder met arbeidsgehandicapten, WSW cliënten en bestaan er nauwe banden met de voormalige sociale werkplaats, de MTB. Yonder werft bedrijven in de private sector die bereid zijn mee te werken aan werk/leertrajecten en/of willen meewerken aan gesubsidieerde arbeidsplaatsen.

Argonaut is een bedrijf die ARBO-diensten aanbiedt en aanvullende diagnostiek levert bij re-integratiecliënten. De arts, de arbeidsdeskundige en psychologe spelen een rol bij het geven van adviezen. De arts brengt de belastbaarheid om de functionele mogelijkheden in kaart. Dat gebeurt naar aanleiding van een Functionele Mogelijkheden Lijst (FML). Een functie die op FML staan is: psychische belastbaarheid. Die bestaat uit persoonlijke en sociale functioneren, werkdruk, hoogtempo enz. De arts stelt vast wat de belemmeringen en de mogelijkheden zijn in de belastbaarheid van de cliënt. De arbeidsdeskundige kijkt dan naar leeftijd, opleiding en werkervaring van de cliënt. Naar aanleiding daarvan komt een bepaalde functie uit, die cliënt zou kunnen uitvoeren in de praktijk.

De GGD geeft sociaal medische adviezen af aan gemeenten in het kader van arbeidsgeschiktheid, bijzondere bijstand en invalidenparkeervoorzieningen. In het jaarverslag is te lezen dat het aantal beoordelingen in het kader van de arbeidsgeschiktheid zijn afgenomen. Deze zijn door de gemeenten aan concurrente marktaanbieders aanbesteed, zoals Argonaut.

TMP Hudson richt zich op re-integratie en arbeidsmobiliteit, en is gespecialiseerd in re-integratie van uitkeringsgerechtigden, outplacement, career development, assessment, verzuimaanpak, preventie en interventie in het kader van de Wet verbetering Poortwachter. Voor de uitvoering van de re-integratietrajecten biedt Hudson een geïntegreerd aantal instrumenten aan zoals intake, diagnose, aanbodversterking, bemiddeling, sociale activering en nazorg.

KLIQ is een landelijk commercieel re-integratiebedrijf, dat voorheen ook als uitzendbureau werkte, en daarvoor deel uitmaakte van de arbeidsvoorziening. KLIQ krijgt de opdrachten van uitkeringsinstanties (publieke sector) of van bedrijven uit de private sector. Bij Kliq wordt een specifieke groep voor alleenstaande ouders aangeboden, de BOMgroep (bewust oriënteren en mobiliseren). Kliq biedt diverse diensten aan als intake, coaching, jobhunting, sollicitatietraining, etc.

United Restart is onderdeel van een internationale organisatie (United Services Group N.V.) met marktcontacten in uiteenlopende sectoren. United Restart werkt intensief samen met bedrijven, Arbo-diensten, verzekeringsmaatschappijen, gemeentes en uitkeringsinstanties zoals het UWV.

Ook United Restart biedt diverse instrumenten en trainingen aan.

Het CBB, het centrum voor baan en beroep, is gericht op moeilijk plaatsbare cliënten. Ze verrichten diagnostiek, bieden onderwijs aan en proberen voor cliënten passend werk of stageplaatsen te vinden. Bij het CBB heeft iedere cliënt een individuele coach.

Het CBB heeft vestigingen in Maastricht, Heerlen, Roermond en Sittard. Alle CBB's werken met verschillende doelgroepen. In Maastricht zijn dat oudkomers, psychiatrisch patiënten en AMA's (alleenstaande minderjarige asielzoekers).

Het CWI (Centrum voor Werk en Inkomen) is het eerste trefpunt voor werkzoekenden en werkgevers. Werkgevers kunnen bij CWI terecht voor personeelsbemiddeling en informatie over de arbeidsmarkt. Werkzoekenden kunnen bij CWI terecht voor het vinden van werk of het aanvragen van een WW- of een WWB-uitkering. Daarnaast verleent CWI ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen, en geeft arbeidsrechtelijke informatie. Samen met Uitvoering Werknemersverzekering (UWV) en met de dienst SEZ, vormt CWI de zogenaamde 'keten voor werk en inkomen'. Elke werkzoekende meldt zich eerst bij CWI. Voor werk en – als dat nodig is - voor inkomen. Het CWI geeft een advies in verband met de arbeidsmarkt, perspectieven aangaande werklozen en bijstandsgerechtigden. Deze adviezen worden op verzoek van de dienst SEZ afgegeven en zij bepalen het vervolg traject van de re-integratie activiteiten.

Het CWI houdt in de gaten of personen recht (blijven) hebben op een uitkering. CWI controleert of personen zich aan alle plichten houden die het recht op uitkering met zich meebrengt, bijvoorbeeld het verschijnen op een afspraak of regelmatig solliciteren. CWI informeert de ketenpartners steeds over haar bevindingen.

De geïnterviewden werkten bij de verschillende bovengenoemde instellingen en hadden daar verschillende functies.

In onderstaande tabel is de opbouw van de onderzoekspopulatie te zien, naar functie.

Functie geïnterviewden	Aantal
Arbeidsdeskundige	2
Arts	2
Consulente WSW begeleid werken	1
Personeelsconsulent gesubsidieerd werk	1
Psycholoog	1
Re-integratiecoach	1
Senior adviseur	1
Senior mobiliteitcoach	1
Stagiaire pedagogiek	1
Team coördinator	1
Trainer/coach	1
Trainer, jobhunter	1
Totaal	14

3.6 Validiteit van het onderzoek

Ook voor een kwalitatief onderzoek is het aantal geïnterviewden vrij klein. Bij de nabeschouwing in hoofdstuk acht, worden gevonden resultaten regelmatig vergeleken met andere onderzoeken, zowel gerenommeerde landelijke onderzoeken als onderzoeken die studenten SJD binnen dit kader gedaan hebben.

Het rapport geeft een goede indicatie van ontwikkelingen en dilemma's waar medewerkers van re-integratiebureaus in hun dagelijks werk voor staan.

In die zin kan dit rapport een bijdrage leveren aan de discussie in de praktijk, een bijdrage leveren aan het onderwijs en andere onderzoekers kunnen met 'kosten en moeite' op het spoor komen van interessante thema's die nader onderzoek waard zijn.
Het leveren van deze bijdragen is conform de doelstelling van dit onderzoek.

Inleiding

In dit hoofdstuk staat de visie van re-integratiemedewerkers op het re-integratiebeleid van de overheid en de gemeente Maastricht centraal. Hoe hebben ze de omslag van ABW naar WWB ervaren, zowel voor de cliënten als voor hun eigen werkzaamheden? Sinds de komst van de wet SUWI is er een duidelijke taakverdeling tussen de uitkeringsinstanties (waaronder de gemeente), het CWI en de marktpartijen. Hoe ervaren de geïnterviewden hun positie als medewerker bij een (semi) marktpartij? Hoe kijken de medewerkers aan tegen de resultaten van het gevoerde re-integratiebeleid?

4.1 Visie op de WWB

De meeste geïnterviewden hebben de omslag van ABW naar WWB in 2004 meegemaakt en in grote lijnen staan zij achter het uitgangspunt van deze wet. Werk gaat vòòr uitkering. Hiermee kan voorkomen worden dat mensen in de uitkering komen en sluipenderwijs in een cultuur van werkloosheid wegzakken, waardoor de afstand naar de arbeidsmarkt naarmate de tijd verstrijkt steeds groter wordt. Het houdt zowel de werklozen als de instanties alert. Bert (arbeidsdeskundige): *“ze hebben nu zoiets van je blijft in de running om de afstand tot de arbeidsmarkt zo klein mogelijk te houden.”*

De winst van het beleid geldt ook voor de doelgroep alleenstaande ouders. Thomas (arts): *“Alleenstaande moeders zullen meer hindernissen hebben, maar voor hen is het ook goed om op de langere termijn in beweging te blijven, niet tot hun pensioen thuis te blijven en te ervaren dat er meer is dan alleen thuis”*

Kritiek is er met name op het optimisme van de wetgeving, bij vrijwel alle geïnterviewden bestaat er grote twijfel of iedere werkloze daadwerkelijk aan het werk kan. Patrick (re-integratieconsulent): *“Ik vind dat ze doorgeschoten zijn. In principe mag je van iedereen een tegenprestatie verlangen. Je moet alleen kijken naar de achtergrond van iemand, of iemand in staat is om te werken. Soms is het te kort door de bocht. Het is werk, werk nog eens werk. Ten eerste is er geen werk. Ik weet ook niet waar ik het moet vinden. In de bijstand zitten voornamelijk laaggeschoolde mensen, die vooral in de productie terecht kunnen. Werkgevers verplaatsen productielijnen naar lage lonenlanden, omdat ze meer winst willen maken.”*

Naast de algemene verzuchting dat er steeds minder werk is aan de onderkant van de arbeidsmarkt, houdt de wet te weinig rekening met specifieke groepen, bijvoorbeeld ouderen. Bert: *“zelfs het CWI doet aan leeftijdsdiscriminatie. Er was een kandidaat van 54 voor een bepaalde functie. Hij voldeed aan alle criteria die in de vacature stonden. Maar hij werd afgewezen omdat volgens het CWI de werkgever alleen mensen wilde tot 35 jaar. Je kunt werkgevers niet dwingen om iemand van 54 aan te nemen.”*

De medewerkers lopen er tegen aan dat er binnen de wet te weinig mogelijkheden bestaan voor maatwerk: *“Je kunt niet een standaardwet met standaardregeltjes op iedereen toepassen”.*

4.2 Effecten van beleid op werk van samenwerkingspartners

De medewerkers van de sociale diensten hebben in 2004 uiteraard het meeste gemerkt van de omslag van ABW naar WWB. In principe veranderde voor de samenwerkingpartners niet veel, ze bleven het zelfde werk doen als vóór de WWB. Medewerkers van het CWI geven aan dat het CWI nog steeds doet waar ze goed in behoren te zijn: *“mensen proberen aan werk te helpen, het maakt niet uit in wat voor uitkering ze zitten”*. Wèl is merkbaar dat vanuit het veranderde beleid scherper toezicht wordt gehouden. Soms heeft dit als effect dat een andere samenwerking tussen instellingen tot stand komt. Als voorbeeld noemen de CWI medewerkers het ‘Work First project’. Dit is een samenwerkingsproject tussen gemeente en CWI. Door een combinatie van werk en scholing wordt gepoogd om jongeren direct aan het werk te krijgen. Vanaf 1 juli 2005 is het ‘Transferium’ operationeel, iedereen die nieuw in de bijstand komt gaat eerst twee maanden naar het Transferium. Door een combinatie van screening, scholing en bemiddeling wordt getracht uitkeringsgerechtigden snel weer aan het werk te krijgen.

De geïnterviewde artsen geven aan dat ten tijde van de ABW gekeken moest worden naar beperkingen van cliënten, nu moeten de artsen kijken naar wat nog wèl mogelijk is. Indien arbeid niet mogelijk is moet gekeken worden wat de cliënten dan nog wel kunnen, met de bedoeling dat ze in de toekomst toch weer de arbeidsmarkt op kunnen.

Re-integratiemedewerkers ervaren dat er aan de ene kant meer mogelijkheden zijn om re-integratie te bevorderen, bijvoorbeeld kinderopvang, maar andere mogelijkheden zoals het aanbieden van scholing zijn aanzienlijk beperkt.

Wat alle re-integratiebureaus merken is de verandering van de doelgroep. Was het vroeger zo dat alleen redelijk goed gemotiveerde cliënten door de GSD verwezen werden, na de invoering van de WWB werd dat anders. Judith (re-integratiemedewerker). *“Er worden mensen doorgestuurd waar wij van denken wat doen die hier, er zijn nog zo veel voorliggende problemen en daar moet nog zoveel mee gebeuren voordat er aan arbeid gedacht kan worden, het is zonde van het geld.”*

Medewerkers van de oude WSW regeling (Wet Sociale Werkvoorziening) merken dat in de nieuwe situatie verschillende regelingen botsen. Mensen die bijvoorbeeld in een traject zitten van begeleid werken, moeten ook aan de sollicitatieplicht voldoen.

4.3 Effecten van beleid voor cliënten

Vrijwel alle geïnterviewden merken dat de doelgroep die ze in huis gekregen hebben moeilijker is geworden. Een uitzondering hierop zijn medewerkers die ook in de oude situatie al werden ingezet voor de meeste kansarme doelgroep, zoals medewerkers die in het kader van de WSW mensen begeleidde. Wat zij wèl ervaren is dat ook op deze cliënten meer druk wordt uitgeoefend, één keer per week solliciteren is verplicht. Renate: *“als je dat bespreekbaar maakt dan levert dat spanning op.”*

De verwijzing vanuit de sociale dienst verloopt vaak niet goed, mensen komen onvoorbereid bij een re-integratiebureau of een keuringsinstantie terecht. Ze zijn niet op de hoogte dat ze een aantal testen en onderzoeken moeten ondergaan.

Mathilde (psycholoog): *“Veel mensen zeggen ik zit al zo lang in de bijstand, er heeft nooit iemand naar me omgekeken, ik heb nooit iets gehoord en nu na al die jaren dan word ik op het matje geroepen. Ze hebben vaak al van allerlei dingen geprobeerd om aan het werk te gaan en daar is vanuit de GSD vaak terughoudend op gereageerd en nu moeten ze het opeens. Ik vind het persoonlijk gezien niet netjes, de manier waarop het allemaal verloopt. Vaak zijn de eerste minuten even spuien om de boosheid naar de sociale dienst kwijt te raken alvorens het gesprek kan beginnen.”*

Dennis (arbeidsdeskundige) geeft aan dat de doelgroep weliswaar moeilijker is geworden, maar ziet hier ook wel weer een uitdaging in. *'Ik denk dat bijna iedereen op zich wel iets wil, maar mensen vinden het erg eng om de bekende situatie dag zeggen en moeten kijken naar een nieuwe situatie. Als je dat niet kunt onderoangen, dan zullen mensen niet aan het werk gaan en ook niet willen'* Mien (re-integratiecoach) begeleidt al sinds jaren een speciale groep voor bijstandsmoeders. Ook zij ervaart dat de nieuwe doelgroep moeilijker is. Ze is er niet tegen dat ook deze vrouwen moeten gaan werken, maar er wordt te weinig rekening gehouden met belemmeringen die vrouwen hebben. Daarnaast signaleert zij dat sinds de invoering van de WWB cliënten er financieel niet beter van worden als ze parttime aan het werk gaan: *"Vroeger mocht je nog 30 % houden van wat je verdiende maar dat is nu niet meer. Je wordt er financieel niet beter op"*.

Het idee achter de nieuwe wetgeving is dat ook mensen met weinig kansen niet uit de boot mogen vallen op de arbeidsmarkt. Mensen die lang werkloos zijn en groepen met veel belemmeringen zoals alleenstaande ouders, hebben echter vaak meer begeleiding en meer tijd nodig. En die tijd is er niet. Mien: *"De snelheid waarmee je moet scoren en de contracten die je hebt, maken dat je alles binnen een termijn moet doen. De sterkere personen zal dit lukken maar bij de minder sterke zal dit niet lukken en zij vallen dan tussen wal en schip. Dit gebeurt vaak bij de doelgroep, het is de afspiegeling van de huidige maatschappij."*

De marktwerking lijkt hier te zorgen voor ongewenste effecten of zoals Dennis (arbeidsdeskundige) het uitdrukt: *"het is niet meer zo dat mensen rustig afgeschreven worden. Maar de huidige uitvoering en financiële ruimte maakt dat de groep die het eigenlijk het hardste nodig heeft, alweer als eerste afgeschreven wordt."*

4.4 Marktpartijen en Gemeente

In de wet SUWI (2002) is geregeld dat er tussen de instanties die betrokken zijn bij re-integratie een verdeling van taken en verantwoordelijkheden plaats vindt. Voor bijstandsgerechtigden hebben de gemeenten een coördinerende taak. Het CWI heeft een poortwachterfunctie, de bedoeling is dat bij de aanvraag van de uitkering meteen gekeken wordt of er werk is. Verder ligt de functie arbeidsbemiddeling primair bij het CWI, zij begeleiden de 'fase 1 cliënten' (korte afstand tot de arbeidsmarkt) en geven adviezen voor re-integratie voor moeilijk bemiddelbare werklozen middels de kwalificerende intake (KWINT). In de wet SUWI is tevens bepaald dat de gemeenten re-integratieactiviteiten en diagnostiek moeten uitbesteden aan marktpartijen.

Voor een deel bestaan die marktpartijen uit instellingen die vroeger tot de publiekrechtelijke instellingen behoorden en dat voor een deel nog steeds zijn. Voorbeelden hiervan zijn de GGD en het bureau Yonder. Deze laatste instelling was belast met het plaatsen van werknemers binnen de sociale werkplaats of WSW-banen.

Andere instellingen zoals re-integratiebureaus werken geheel marktconform.

In deze paragraaf beschrijven we hoe medewerkers deze omslag ervaren hebben en hoe ze hun relatie zien tot de gemeente.

Medewerkers van instellingen die diagnostiek verzorgen, de artsen, psychologen en arbeidsdeskundigen van de GGD en Argonaut(arbodienst) maakt het weinig uit of ze werken in een marktconstructie of vanuit een gesubsidieerde relatie. Het heeft te maken met de aard van de samenwerking met de sociale dienst: in principe gaat het om een aanbieder en een afnemer. De gemeente geeft een opdracht met een vraagstelling en de GGD of Arbo-dienst beantwoorden de vraagstelling. Zolang de afstemming duidelijk is, is er geen probleem. Op het gebied van afstemming is nog wel wat te verbeteren, met name als het gaat om verwachtingen ten aanzien van elkaars mogelijkheden. Dennis (arbeidsdeskundige): *'dat je vrij goed van elkaar weet wat je wel en niet kunt verwachten, dat je als sociale dienst geen wonderen moet*

verwachten van de GGD van daar zit iemand met een toverstafje die kan precies aangeven wat de mogelijkheden van iemand zijn. En ik denk dat de GGD als aanbieder niet moet verwachten dat de sociale dienst onbeperkte mogelijkheden heeft om mensen weer op de een of andere manier weer actief te krijgen.'

Ook Yonder is geen bedrijf dat voor 100% commercieel hoeft te draaien. De medewerkers die geïnterviewd zijn hebben niet het gevoel dat ze een risico lopen op verlies van opdrachten van de gemeente, ze ervaren de samenwerking met de gemeente in grote lijnen nog steeds als goed: *"vooral omdat de nadruk ligt op de sociale aspecten met mensen die meer tijd nodig hebben. Wij zijn wel een marktpartij maar niet 100% gericht op een winststreving.*

Wèl merken ze dat ze minder voor cliënten kunnen doen. Renate: *"Ik denk dat de voorzieningen ook minder worden. Minder loonkostensubsidies bijvoorbeeld. Vroeger had ik rustig drie gesprekken de tijd om een intake gesprek te voeren. Nu staat daar 45 minuten tot 1 uur voor en daar moet je je voor beperken."*

Een gevolg van de wet SUWI is ook dat de functies diagnostiek, beoordeling van arbeidsmarktgeschiktheid en arbeidsbemiddeling, uit elkaar zijn gehaald. Medewerkers maken zich zorgen dat hierdoor cliënten minder goed te helpen zijn. *"Wat speelt dat sommige mensen bij mij komen die goedgekeurd zijn, terwijl zij erg ziek zijn. Mensen durfden zich niet ziek te melden, terwijl zij ziek zijn".*

Hoewel medewerkers van (deels) gesubsidieerde instellingen niet meteen hoeven te vrezen voor hun eigen arbeidsplaats als er minder opdrachten binnenkomen, zijn ze zich wel bewust van het feit dat opdrachten ook aan andere instellingen gegund kunnen worden. Bert (arbeidsdeskundige): *"Je moet wel tussentijds blijven evalueren over de uitgevoerde taken van je bedrijf en de opdrachten van SEZ. Je moet altijd kijken naar verbredingmogelijkheden en verbeterpunten proberen op te sporen.. "*

De medewerkers van de re-integratiebedrijven die commercieel werken zeggen in principe niet veel moeite te hebben met de omslag naar commercieel werken. Voor een deel kan dit een imagokwestie zijn. Medewerkers van commerciële instellingen werken op mooiere locaties in beter ingerichte panden dan hun collega's in de gesubsidieerde sector. Ook uit de interviews blijkt tevredenheid. Mien heeft heel bewust de overgang meegemaakt van een non-profitorganisatie naar een marktsetting. Ze heeft dit als prettig ervaren. Er zit meer vaart in en het houdt de medewerkers scherp op het behalen van targets.

Ook Judith vindt de commerciële setting prettig, maar zet wel een kanttekening bij de prijzen voor trajecten. Op haar bureau krijgen ze opdrachten van werkgevers voor outplacement, opdrachten van het UWV en van de gemeente: *"De ene opdrachtgever betaalt rijkelijk voor een traject en een ander geeft je een bepaald bedrag. Er is wel een onderscheid maar dat wordt door de markt bepaald. Daar zitten enorme verschillen tussen."*

Zij ziet dit als een nadeel van marktwerking, maar ervaart dit tegelijkertijd als een verschijnsel waar niets aan te doen valt. In de praktijk reageren medewerkers vrij gelaten op het feit dat ze voor opdrachten afhankelijk zijn van de gemeente, en die opdrachten ook weer kunnen verliezen, met alle gevolgen van dien. Sommige bureaus bieden trajecten aan onder de kostprijs om een bedrijf neer te zetten op de markt. De druk wordt dan verhoogd op de medewerkers om hun doelen in zo kort mogelijke tijd te realiseren. Ook dat lijkt deel uit te maken van het marktdenken, net als de spanning of de gemeente in de toekomst nog met de instelling wil verder werken. Ruud (re-integratiecoach): *"Je kunt het als organisatie nog zo goed doen, als door de politiek een keuze wordt gemaakt, en zij komen met bepaalde argumenten hoe zij het willen doen en bepaalde bedrijven horen daarbij en wij niet, met alle respect, dan gaat het over."*

Werken vanuit een marktgericht systeem kan de werker ook in een spagaat brengen bij het werken met individuele cliënten. Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 6: methodisch handelen

4.5 Resultaten van re-integratie

Na één jaar WWB werd het op landelijk niveau al duidelijk dat de effecten van re-integratie van bijstandsgerechtigden ver achter bleef bij de verwachtingen. Het streven was een toename van 25% uitstroom maar de realiteit was dat ondanks alle inspanningen en kosten slechts 6 à 8% uitstroom gerealiseerd kon worden.

In de interviews werd medewerkers gevraagd of zij een schatting konden maken van het aantal succesvolle re-integratietrajecten van hun eigen bedrijf. De meeste geïnterviewden konden hier geen duidelijk antwoord op geven. Bij deze vraag moeten we echter met twee zaken rekening houden.

Het eerste is een loyaliteitskwestie. Als medewerker van een commercieel bedrijf geef je tegenvallende bedrijfsresultaten niet graag toe. Daarnaast hebben medewerkers geen goed zicht omdat de uitstroom op verschillende segmenten plaatsvindt. Bijvoorbeeld via outplacement, cliënten die via een sociaal plan bij een bedrijfssluiting uitstromen, UWV-clieënten en bijstandscleënten. De uitstroomresultaten zijn bij die verschillende trajecten heel verschillend en dat maakt het voor een consultant moeilijk om een percentage te schatten. Medewerkers van het CWI geven aan dat er onderscheid gemaakt moet worden tussen succes bij instroom en bij uitstroom. Naar hun schatting lukt het het CWI om 56% bij de poort naar de bijstand tegen te houden.

Bij uitstroom herkennen de medewerkers dat de resultaten tegenvallen, ook bij de fase 1 cliënten. Ze wijten dit aan de stagnerende economie, werkgevers zijn huiverig om nieuwe werknemers aan te nemen. De re-integratiebureaus zitten met de vraag wat men een 'geslaagd traject' kan noemen. Dit hangt sterk van het doel van de opdracht af. Een diagnose traject of scholingstraject kan eerder met succes worden afgesloten dan een re-integratietraject naar werk. Maar is uitstroom naar werk altijd een succes?

Mien (re-integratiebureau met specifieke alleenstaande moedergroep) schat de doorstroom van deze doelgroep op 25%. Maar zij vraagt zich af of er sprake is van langdurige uitstroom. *"Moeders komen dan terecht in de schoonmaak, als kamermeisje, laaggeschoolde arbeid. Het is de vraag of er sprake is van langdurige uitstroom. Heel vaak houden mensen het geen half jaar uit, en dan zijn we weer terug bij af. De problemen die de alleenstaande moeders hebben, blijven bestaan, worden niet opgelost. En financieel krijgen ze het niet beter. Het geld dat ze verdienen moeten ze weer inleveren, maar ze moeten wel iedere keer hun bed uit om te gaan werken.*

Het is jammer dat de vrouwen structureel geplaatst worden, maar de problemen thuis worden niet opgelost. Vaak levert de uitstroom van deze vrouwen juist meer problemen op.

Suzan (re-integratiecoach) schat het slagingspercentage op 37%. Het hoge percentage zou kunnen verklaard doordat een andere definitie 'werk' wordt gehanteerd. Bij dit re-integratiebedrijf verstaan ze onder 'werk' alle soorten werk: gewoon werk, gesubsidieerde banen, leerwerktrajecten en vrijwilligerswerk. Het is een hele ruime definitie. Er wordt bovendien met totaal verschillende doelgroepen gewerkt, bijvoorbeeld oudkomers, jongeren, psychiatrisch patiënten, AMA's. Al die groepen hebben verschillende succespercentages.

4.6 Samenvatting

In grote lijnen staan de re-integratiemedewerkers achter het beleid van de WWB. De wet heeft in hun dagelijks werk niet veel veranderd. Wel is aan de cliënten te merken dat er meer druk achter staat en dat de doelgroep moeilijker is geworden. Soms is er twijfel of werk voor de doelgroep die op trajecten worden ingezet, wel een haalbare kaart is, gezien de cumulatie van problemen en de slechte arbeidsmarkt.

Veel van de geïnterviewde medewerkers hebben de omslag meegemaakt van gesubsidieerde instelling naar marktconform werken. De meeste medewerkers hebben hier weinig problemen mee.

Wel wordt genoemd dat de meest problematische cliënten een grote investering vragen en daar is dan, mede door het marktsysteem, geen ruimte voor. De geïnterviewden kunnen moeilijk inschatten hoe hoog het slagingspercentage is bij hun bedrijf.

Inleiding

In dit hoofdstuk komt de vraag aan de orde hoe de re-integratiemedewerkers aankijken tegen de doelgroep 'bijstandsmoeders.' Wat herkennen zij als specifieke belemmeringen en kansen van de doelgroep? Kansen en belemmeringen die re-integratiemedewerkers noemen worden vergeleken met de uitspraken van de bijstandsmoeders zelf³¹ Per factor wordt eerst een korte samenvatting gegeven van de visie van de moeders, daarna komen de medewerkers aan het woord. Factoren die aan de orde komen zijn motivatie, persoonlijke situatie, kinderen, netwerk, financiën, arbeidsmarkt, opleiding en ervaring met instanties. We beginnen met de vraag of de geïnterviewden bijstandsmoeders als specifieke doelgroep herkennen.

5.1 Herkennen van de doelgroep

In ons onderzoek gaan we er van uit dat bijstandsmoeders een specifieke doelgroep vormen, waar wellicht ook op een specifieke manier mee gewerkt moet worden. De visie van de professional op alleenstaand ouderschap is daarbij een belangrijke factor.

Bij de interviews van re-integratiemedewerkers is dan ook specifiek gevraagd naar de visie op de doelgroep. Soms kunnen geïnterviewden zich moeilijk een beeld vormen omdat ze weinig van deze cliënten in hun caseload hebben. Sommige geïnterviewden voeren regelingen uit waar bijstandsmoeders niet voor in aanmerking komen (WSW) of ze hebben een hoofdtaak in de begeleiding van UWV cliënten. De visie van deze medewerkers laten we in dit hoofdstuk minder aan bod komen.

Andere geïnterviewden definiëren 'bijstandsmoeders' niet als specifieke doelgroep.

'Bijstandsmoeders' maken in hun visie deel uit van de doelgroep 'bijstandsccliënten' die zich in hun geheel onderscheiden van cliënten van het UWV of outplacement cliënten. Of, in het geval van het CWI, maken bijstandsmoeders deel uit van de doelgroep 'herintreedsters'. Daarnaast zijn er medewerkers geïnterviewd die specifiek met de doelgroep werken en er veel over te vertellen hebben.

Wat in dit hoofdstuk (en ook in sommige andere hoofdstukken) een rol speelt is dat de geïnterviewden verschillende functies hebben. Ze zijn arts, psycholoog of coach en kijken naar de doelgroep vanuit hun specifieke functie.

Verschil in functie en veel of weinig met de doelgroep werken maakt generaliseren van de uitspraken niet mogelijk. Wel kunnen op basis van uitspraken enige indicaties gegeven worden over hoe instellingen tegen alleenstaande ouders aankijken. En of ze daarin in wezen verschillen van de visie die bijstandsmoeders zelf op hun eigen situatie hebben.

³¹ Zie deelrapport kosten en moeite deel 1: bijstandsmoeders

5.2 Motivatie

Alle geïnterviewde moeders op twee na gaven aan dat ze graag aan het werk willen. Als reden noemen ze dat ze vooruit willen, een goed voorbeeld willen zijn voor de kinderen, genoeg hebben van hun sociaal isolement en onafhankelijk willen zijn van de controle van de sociale dienst. Financiële voordelen zien de moeders pas op de langere termijn.

De re-integratiemedewerkers die veel bijstandsmoeders in hun caseload hebben, herkennen dat bijstandsmoeders goed gemotiveerd zijn om te re-integreren. Mien is coach en werkt met een specifieke alleenstaande oudergroep. In deze groep zitten na de invoering van de WWB ook veel bijstandsmoeders met een extra achterstand, zoals allochtone vrouwen of vrouwen van het woonwagenveld bij wie een ingebakken wantrouwen jegens instanties meespeelt. Toch geeft ze aan er voor 300% van overtuigd te zijn dat ze voor deze vrouwen iets kan doen en betekenen: *“deze vrouwen zijn vaak vechters, Als je dit negatief vechten omzet in positief vechten, dan kom je heel ver. Wat zijn je wensen en verlangens, daar ben ik naar op zoek. Als ik deze op tafel krijg kan ik daar aan werken maar ze zitten vaak onder een laag stof.”*

Ook Judith heeft als coach veel bijstandsmoeders in haar caseload: *“De alleenstaande moeders willen wel, maar kunnen niet. Er zijn zoveel onmogelijkheden voor die mensen. Er is een enorme afstand tussen het willen en het kunnen.”* Toch geeft zij ook aan dat de doelgroep in vergelijking met andere groepen goed gemotiveerd is, uitzonderingen daargelaten: *“bijvoorbeeld mensen die uit andere milieus komen, hebben vaak andere voorbeelden gehad en staan niet sterk in hun schoenen.”*

Lenie werkt als coach met jongeren, waaronder tienermoeders. Deze groep heeft veel belemmeringen maar Lenie vindt het een leuke groep om mee te werken, ze vindt het knap zoals ze zich proberen te redden en ook juist vanwege de motivatie: *“ik vind het geweldig om te zien als je ze echt op een plek krijgt waar ze zich thuis voelen, vandaag dat meisje dat straalde van oor tot oor toen ze hoorde dat ze stage mocht lopen bij een kapper.”*

De artsen en psychologen moeten vaak keuringen doen bij alleenstaande ouders. Zij herkennen de motivatie minder, zien wel veel belemmeringen. Coaches die weinig alleenstaande ouders in hun caseload hebben of alleenstaande ouders niet als specifieke doelgroep beschouwen, geven aan dat het met de motivatie van deze doelgroep niet anders is dan bij andere cliënten: *“Je moet bij iedereen kijken voor voorliggende belemmeringen en die proberen op te lossen.”*

Over de factor motivatie lijken de geïnterviewde moeders en de re-integratiemedewerkers het eens: De motivatie om te willen werken is er. Wel geven de moeders er in de interviews meer uitleg bij.

5.3 Persoonlijke situatie

De geïnterviewde moeders werd gevraagd naar hun persoonlijk welbevinden en de mate waarin dit een belemmering is om weer aan het werk te gaan. Opvallend is dat de moeders die deels aan het werk zijn, zich beter voelen dan de moeders die, vaak tegen hun zin, thuis zitten. Veel moeders voelen zich overbelast en moe, zien dit wel als een belemmering om fulltime te werken maar zeker niet om parttime te werken, in tegendeel.

Werkende moeders zijn heel bang om het werk weer te verliezen.

De artsen en psychologen krijgen vaak alleenstaande moeders te zien bij een keuring die moet uitwijzen of de cliënt al dan niet, en in welke mate, aan het arbeidsproces kan deelnemen. Vaak zijn dit cliënten bij wie de WIZ-consulenten meer zekerheid willen hebben over hun belastbaarheid, zij zijn vaak minder gemotiveerd.

Voor artsen en psychologen is het probleem dat de problemen in de persoonlijke situatie van de doelgroep niet te vertalen is in een medische of psychologische termen. *“Pas als haar kinderen echt leiden tot ziekte mag ik het meenemen”*, verklaart Thomas, een van de artsen. Hij ziet dat cliënten die sociale problemen hebben, hun verhaal sterk medicaliseren omdat dit de beste weg is om vrijgesteld te worden van de sollicitatieplicht. De arts moet kijken naar het dagelijks functioneren en dan zijn zorgtaken juist een argument om te zeggen dat ze redelijk wat mogelijkheden hebben. *“Ze hebben redelijk wat draagkracht”*, volgens Thomas, *“maar de draaglast, daar blijf ik af. Omdat mij als dokter wordt gezegd dat ik puur moet kijken naar medische dingen als ziekte of gebrek. Dat zegt de wet en dat zegt het schattingsbeleid. De Sociale dienst wil dat zo en de maatschappij wil dat. Het is aan het re-integratiebureau en de sociale dienst om daar een weging in te maken, ze vragen niet expliciet aan mij om dat te doen”*.

De artsen maken geen onderscheid tussen bijstandsmoeders en andere bijstandsccliënten. Vermoeidheid en rugklachten komen in de totale doelgroep veel voor.

De psychologen zien veel problemen, zoals het hebben van kinderen, oververmoeidheid, sociaal isolement en langdurige werkloosheid. Het zijn echter geen belemmeringen voor de arbeidsmarkt, integendeel, werk kan voor deze problemen juist een oplossing zijn. Het zelf willen verzorgen van de kinderen wordt niet als belemmering gezien maar als waarden en normen waar weinig aan te veranderen valt.

Kortom, artsen en psychologen zien vaak dat bijstandsmoeders grote problemen hebben, maar niet in medische of psychologische termen op grond waarvan ze een vrijstelling van sollicitatieplicht kunnen adviseren. Bovendien vinden ze dat andere instanties die afweging moeten maken.

De re-integratiemedewerkers ervaren dat de sociale dienst vaak moeders verwijst die veel te veel voorliggende problemen hebben, zoals onverwerkte scheiding. Dit speelt met name bij Islamitische vrouwen bij wie ook schaamte een grote rol speelt. Daarnaast vinden ze de overbelasting en spanning tussen werk en zorg een grote oorzaak voor psychosociale problemen. Maar de meeste respondenten geven aan dat ze ondanks deze belemmeringen wel met deze vrouwen aan de slag gaan. Werk kan een oplossing zijn, maar slecht en tijdelijk werk maken de problemen van deze vrouwen alleen maar groter. Suzan (re-integratiecoach) werkt veel met arbeidsgehandicapten, maar geeft aan dat bijstandmoeders veel belemmeringen hebben die niet binnen de termen vallen van ‘arbeidshandicap’ en onder deze noemer dus ook geen extra kansen krijgen. Ze vindt dat jammer: *“werk is belangrijk, het is denk ik, de belangrijkste factor om sociaal isolement te doorbreken”*

Het feit dat werkende bijstandsmoeders bang zijn werk te verliezen, onder andere door het wegvallen van subsidies, wordt met name herkend door een van de arbeidsdeskundigen en het CWI. Ze verwijzen deze cliënten door naar de gemeente en het UWV omdat ze volgens hun zeggen geen middelen hebben om deze mensen te ondersteunen.

Bij de factor ‘persoonlijke situatie’ zien we dat de moeders en de re-integratiemedewerkers het in grote lijnen eens zijn. De visie van de artsen en psychologen vormen een verhaal apart, ze herkennen problemen maar houden strikt vast aan hun opdracht: vaststellen van problemen in belastbaarheid op grond van medische en psychologische termen.

Het probleem van moeders die dreigen hun werk te verliezen wordt door geen van de instanties opgepakt.

5.4 Kinderen en kinderopvang

De moeders geven aan dat kinderen enerzijds een belemmering vormen, anderzijds motiverend werken. Met name moeders met weinig werkervaring die lang in de bijstand zitten, willen zelf voor hun kinderen zorgen, als positieve keus. Ook geven ze aan dat opvoeding veel energie vergt, vooral als het

om probleemkinderen gaat. Kinderen zijn motiverend omdat moeders een goed voorbeeld willen geven, ze willen dat de kinderen het beter krijgen en soms kunnen kinderen de moeders ook daadwerkelijk aanmoedigen.

De klachten over kinderopvang zijn legio. Kinderopvang is niet flexibel, bureaucratisch wat betreft betalingssystematiek. Kinderopvang stopt voor kinderen van 12 jaar en ouder terwijl dan juist vanwege de puberteit de zorg hard nodig is. Over de kwaliteit van kinderopvang zijn de meeste moeders wel te spreken.

Alle geïnterviewden geven kinderopvang aan als een van de eerste belemmeringen. Veel re-integratiemedewerkers lopen al tegen probleem van kinderopvang aan tijdens het traject. Patrick, die leerwerktrajecten organiseert: *"Afgelopen jaar heb ik vier alleenstaande moeders gehad, drie heb ik terug verwezen omdat de kinderopvang niet rond kwam. Als een moeder een kind niet goed heeft ondergebracht dan kan je het vergeten, dat lukt toch niet. Dat zou ik zelf ook niet willen, ik ben ook vader."*

Maar ook coaches die groepstrainingen geven lopen tegen het probleem aan. Cursisten komen te laat omdat de opvang niet eerder open gaat, of komen helemaal niet omdat het kind ziek is of de peuterspeelzaal vakantie heeft. De GSD vergoedt geen kinderopvang omdat de cursus plaatsvindt binnen de schooltijden maar ondertussen moeten vrouwen wel eerder weg omdat de kinderen uit school gehaald moeten worden of vanwege schooluitval. Re-integratiebureaus worden opgescheept met de papieroorlog voor de aanvraag van kinderopvang als de moeders dat zelf niet voor elkaar krijgen. Soms moeten moeders de kosten 'even voorschieten' terwijl ze daar het geld niet voor hebben.

Dat kinderopvang ook een probleem is om aan het werk te komen, wordt breed erkend, ook door het CWI, maar deze geïnterviewden zijn van mening dat het probleem speelt tot het kind vier jaar is: *"daarna gaan de kinderen naar de basisschool en kunnen de moeders 'iets' gaan doen"*.

Het beschikbaar zijn van kinderopvang is één probleem, het niet gebruik willen maken van kinderopvang is een andere zaak. Geïnterviewden kijken verschillend tegen de oorzaken aan. Sommigen zien dit als een kwestie van waarden en normen waar weinig tegen te doen valt, ze rekenen het de doelgroep niet aan als beperkte visie. Dennis, arbeidsdeskundige: *"er kan een politieke opvatting zijn dat kinderen hebben geen beletsel hoeft te zijn om aan het werk te komen maar dat is mooie politieke praat. Als iemand het idee heeft dat zij constant voor haar kind wil zorgen, dan kan je op een gegeven moment, als je daar de tijd voor neemt, het voor elkaar krijgen dat mensen eens gaan denken om een kind twee keer per week naar de peuterspeelzaal te brengen om te kijken wat er dan kan. Als eerste stap."*

Andere werkers wijzen er op dat het niet gebruik willen maken van kinderopvang veel voor komt bij laaggeschoolde moeders. Judith: *"kijk daar eens naar voordat je mensen verwijst naar een re-integratiebureau, zodat ze niet met al die last in hun hoofd rondlopen, van wat moet ik met mijn kinderen en hoe gaat dat?"*

Voor veel moeders is de opvoeding van kinderen het enige dat bevrediging en houvast geeft in hun leven en zij voelen er niets voor om dat op te geven. Mien: *"vrouwen zijn defensief als het om hun kinderen gaat."*

Het probleem van ontbreken van opvang kinderen voor kinderen van 12 jaar en ouder wordt niet één keer genoemd. Ook komt het in de interviews niet naar voren dat kinderen vaak ook een motiverende factor zijn.

Over de wenselijkheid van kinderopvang lopen de meningen dwars door de groepen heen. De bijstandsmoeders vinden het gebrek aan opvang van 12 plus kinderen een probleem. De moeders vinden het hebben van kinderen ook een bevorderende factor, medewerkers noemen dit niet.

5.5 Netwerk

De geïnterviewde moeders noemen het ontbreken van een netwerk als een van de grootste belemmeringen om naar de arbeidsmarkt de re-integreren. Het isolement is groot, morele en praktische steun uit de omgeving wordt niet gemist. Het netwerk dat rest is eenzijdig: veelal andere (alleenstaande) moeders op het schoolplein, wat buurvrouwen. Het ontstaan van sociaal isolement komt door een cumulatieve van diverse factoren zoals de echtscheiding, werkloosheid, aan huis gebonden zijn vanwege de kinderen, geldgebrek.

Het krijgen van werk is voor de geïnterviewde moeders vaak de oplossing voor het opbouwen van een nieuw netwerk. Helaas ontbreekt in het bestaande netwerk vaak ook dat kruiswagentje om aan werk te komen.

De factor isolement wordt door de re-integratiemedewerkers minder frequent als belemmering genoemd. De artsen noemen het in het geheel niet, de psychologen nemen het in hun onderzoek mee, net als de factor kinderopvang. Doorbreken van sociaal isolement wordt wel vaak als voordeel van werk genoemd, maar niet als belemmering om op de arbeidsmarkt te komen. Een uitzondering hierop zijn de twee medewerkers die structureel veel met alleenstaande ouders werken. Judith bespreekt tijdens gesprekken en groepstrainingen hoe hun sociale netwerk eruit ziet en hun dagindeling: *“ze missen een familie, vrienden en partner en dan willen ze vaak helemaal bij hun kinderen zijn.”* In de groepstrainingen leren vrouwen om zichzelf op te komen en de slachtofferrol los te laten, *“als één iemand het lukt om aan het werk te gaan, dan trekt dit andere vrouwen over de streep.”*

Ook Mien signaleert bij de doelgroep dat ze door het alleen zijn defensief en reactief zijn in hun bestaan. Dit bestaan geeft ze het laatste houvast. De vrouwen kruipen vaak in de slachtofferrol en geven de GSD en de ex-partner de schuld. Mien vindt het begrijpelijk gedrag, maar het maakt de vrouwen kwetsbaar, *“als het een man zou zijn maakt het de situatie anders, die weigeren domweg de kinderen op te vangen.”*

Overigens: zowel in de gesprekken met de moeders als met de professionals is de vader in het netwerk een factor die zelden genoemd wordt in het kader van kinderopvang of andere steun.

Een verschil in de factor ‘netwerk’ tussen de professionals en de moeders lijkt een verschil in interpretatie. De moeders noemen structurele factoren als oorzaak voor sociaal isolement, waardoor ze psychische klachten kunnen krijgen en onvoldoende toegang hebben tot de arbeidsmarkt. De professionals zien sociaal isolement als psychisch probleem en gevolg van klachten, die aangepakt moeten worden, ook om ze weerbaar te maken voor de arbeidsmarkt.

5.6 Financiën

De geïnterviewde moeders geven aan dat gebrek aan geld een belangrijke motivatie is om weer aan het werk te gaan, hoewel ze weten dat het lang duurt voor ze werkelijk de effecten in hun portemonnee voelen. Ze wijzen erop dat werk aanvankelijk geld kost. Ze moeten behoorlijk gekleed zijn, beschikken over een fiets of een buskaart. Vooral dit gebrek aan mobiliteit ervaren ze als grote belemmering.

Patrick bemiddelt mensen met een uitkering naar werk-leerbedrijven en hij herkent het probleem. Hij heeft contact met een groot bedrijf dat graag met vrouwen werkt. Ze werken er drie maanden met behoud van uitkering, krijgen één dag per week twee uur theorie en sluiten af met een soort examen. Maar het bedrijf ligt aan de rand van de stad, een bus komt er niet. De werkgever zorgt niet voor vervoer en ook niet voor kinderopvang. Een onmogelijke zaak voor bijstandsmoeders: *“Ik weet, diep in mijn hart, dat het hem puur gaat om de subsidie, plus, dat*

mag ik eigenlijk niet hardop zeggen, hij gaat dadelijk bewijzen dat het in Nederland niet mogelijk is om voldoende vrouwen te krijgen om productie te draaien dus wordt hij gedwongen om Polen aan te nemen ..."

De meeste geïnterviewden geven aan dat de armoedeval een probleem is, de financiële prikkel ontbreekt. Cliënten mogen na de invoering van de WWB veel te weinig (eigenlijk niets) van hun verdiensten houden. Het hebben van schulden wordt als een belemmering gezien.

Een verschil in visie met de moeders is dat de werkers het ontbreken van een financiële prikkel als grotere belemmering zien dan de moeders. Ook herkennen werkers niet dat werken geld kost.

5.7 Arbeidsmarkt

De bijstandsmoeders noemen de arbeidsmarkt 'een drama'. Er is geen werk, werkgevers zitten niet te wachten op parttimers met kinderen, niet op oudere vrouwen en al helemaal niet op mensen met weinig opleiding en ervaring. De moeders willen vooruit en vinden het werk dat ze aangeboden krijgen perspectiefloos. Zwart werken biedt dat perspectief wel.

Alle geïnterviewde medewerkers noemen de arbeidsmarkt als een van de grootste problemen, ze noemen dezelfde bezwaren als de moeders. Ruud werkt als re-integratiecoach zowel met cliënten van het UWV als met bijstandsmoeders. Hij signaleert dat moeders met een WW of WAO uitkering, eventueel met aanvullende bijstand, veel betere kansen hebben. Ze hebben recente werkervaring en vaak een betere afgeronde opleiding. Het zijn vaak tweeverdieners geweest en hebben minder afstand tot de arbeidsmarkt. Ruud: *"Ze hebben meer zelfredzaamheid en drive om terug te gaan naar de arbeidsmarkt en zijn handiger om het spanningsveld tussen werk en zorg te combineren."*

De medewerkers van het CWI hebben de meeste contacten met werkgevers. Ze erkennen dat moeders vaak lage, verouderde opleidingen hebben en daarmee moeilijk bemiddelbaar zijn. Over het signaal van de moeders dat werkgevers niet zitten te wachten op moeders met kinderen: *"daar zit een kern van waarheid in, omdat werkgevers van nature wantrouwend zijn ten opzichte van alleenstaande moeders, met name met betrekking tot het uitvalpercentage. Er kan vaak iets met de kinderen gebeuren en als je alleenstaand bent moet je meteen klaar staan om je kind te helpen. Als werkgever heb je dan een probleem. Het risico voor de uitval is groter dan bij andere doelgroepen. Daarom zijn de werkgevers terughoudend bij het aannemen van de doelgroep."*

De CWI medewerkers geven aan dat ze daar weinig aan kunnen doen bij de werkgevers, behalve de kwaliteit van een betrokken sollicitant benadrukken. De oplossing van het probleem wordt bij de cliënt gezocht: *"dat de persoon in de omgeving een vangnet regelt waar de kinderen terecht kunnen bij kleine calamiteiten"*

Ook erkent het CWI dat parttime werk een probleem is, niet in sectoren als bijvoorbeeld de horeca, maar daar vormen de onregelmatige werktijden weer een probleem.

Niet alleen op de reguliere arbeidsmarkt ervaart de doelgroep een probleem, maar ook lijken ze achteraan te staan als het gaat om bemiddeling naar gesubsidieerde arbeid, voor zover die na de invoering van de WWB nog bestaat.

Patrick: *"Toen we de WIW nog hadden namen we deze mensen, toen konden we de tijden ook makkelijk aanpassen. We konden flexibel zijn. Wij konden afspraken maken, bijvoorbeeld als je door de week wat meer uurtjes werkt, kun je in de zomervakantie meer verlof pakken. Tegenwoordig interesseert de werkgevers dat niet meer. De productie begint om zes uur en daar moet de cliënt zich op aanpassen, terwijl wij dachten de werktijden te kunnen aanpassen bij de persoon. Ik zeg ook wel eens, ik zou graag minister de Geus aan tafel hebben, over de uitspraken die gedaan worden. Als ik zie hoe*

mensen die altijd doodziek zijn, door nieuwe criteria ineens geschikt geacht worden om te werken. De bedrijven zitten niet te wachten op mensen die misschien maar één uur kunnen werken."

Ook de vroegere sociale werkplaatsen bieden voor deze doelgroep geen enkele mogelijkheid volgens Patrick, omdat deze bedrijven tegenwoordig geheel gericht zijn op winst. Bovendien heeft het merendeel van de moeders ondanks talloze belemmeringen geen arbeidshandicap. Lenie wekt veel met werk/leertrajecten en zoekt stageplaatsen. Het voordeel van een stageplek is dat je als werkzoekende kan laten zien wat je kan. Anders dan bij Patrick betreft het hier vaak geen werkgevers die loonkostensubsidies krijgen, maar puur plekken die een stage aanbieden. Deze instellingen vinden het leuk om mee te denken over wat mogelijk is. Het gaat dan wel om plekken voor 18-23 jarigen en de plekken zijn schaars.

Door de veelheid aan re-integratiebedrijven is het werven van vacatures, gesubsidieerde banen en werkervaringsplaatsen erg lastig. Judith: *"we zitten met z'n allen in dezelfde vijver te vissen"*

Re-integratiebureaus krijgen hun geld van de sociale dienst pas als de cliënt een half jaar aan het werk is. De bureaus zien vaak dat moeders tijdelijk werk vinden in de schoonmaak. Het biedt geen perspectief, het is vermoeiend en ze haken na een half jaar weer af.

Ze hebben dan wel recht op een WW uitkering. Maar er is niets opgelost.

Een probleem dat de werkers signaleren is dat de bijstandsmoeders, mede door hun langdurige werkloosheid, slecht zicht hebben op de arbeidsmarkt en hun eigen mogelijkheden veel te hoog inschatten. En als ze al de capaciteiten zouden hebben, ontbreekt vaak de mogelijkheden om een opleiding te mogen volgen.

Uit de interviews met de moeders bleek dat het vinden van zwart werk een ideaal opstapje kan zijn voor het vinden van wit werk. Het mag niet, ze weten het. Maar ze zijn weer aan de slag, hebben weer even de smaak van net wat meer werk en geld te pakken en als de zaak goed loopt wordt het zwartwerk nog wel eens omgezet in een wit contract. Eigenlijk precies wat men nastreeft met een stage of proefplaatsing.

De geïnterviewde medewerkers noemden deze 'zwarte' motiverende factor niet.

De geïnterviewde moeders en de werkers hebben verder een zelfde kijk op de (on-) mogelijkheden van de arbeidsmarkt.

5.8 Opleiding

De geïnterviewde moeders hebben vaak een verouderde opleiding, met name als ze wat ouder zijn. De behoefte aan opleiding is groot. Ten eerste omdat de moeders inschatten dat dat meer kans op werk geeft, ten tweede omdat ze het leuk vinden. Hun klacht is dat na de invoering van de WVB de wens voor opleidingen niet meer wordt gehonoreerd. Er wordt geen maatwerk geleverd.

De medewerkers van het CWI herkennen de verouderde opleiding als probleem, het is ook een punt bij de doelgroep 'herintreedsters'. Bij de vraag aan hen waarom alleenstaande moeders zo standaard naar scholing voor administratie en zorg verwezen worden: *"het heeft te maken met de kinderen en de beschikbare tijden van de moeder. De meest voorkomende mogelijkheden in die tijden zijn grotendeels administratief werk en banen in de zorg. Wij zijn trouwens bezig in het kader van een project banen in de horeca en detailhandel te creëren. Die zijn ook voor herintreders, vaders en moeders."*

Uit het onderzoek naar de moeders bleek verder dat de vrouwen vaak opleidingen kregen in typische vrouwenberoepen, terwijl ze, doordat ze overal alleen voor staan en zelf zaken moeten repareren, twee rechter handen hebben ontwikkeld. Waarom worden deze vrouwen niet vaker omgeschoold naar technische beroepen? Sander: *"Je moet kijken naar de competenties van iemand. Het kan zijn dat iemand sommige competenties heeft, terwijl hij geen opleiding daarvoor*

heeft gevolgd. Op dit moment is er veel aanbod op de arbeidsmarkt. Dan ga je ook selecteren. Dan worden de beste uitgekozen. Dan wordt er gekeken naar een afgeronde opleiding en ervaring. Op het moment dat er niet veel aanbod op de arbeidsmarkt is, wordt er ook naar de competenties van iemand gekeken”.

Toch is het zeker niet alleen de behoefte van de arbeidsmarkt die een rol speelt bij de vraag of vrouwen al dan geen opleiding mogen volgen. Mien is van mening dat er te weinig geld beschikbaar is voor opleidingen: *“er is een mevrouw die voor verschillende kleine bedrijfjes de boekhouding deed, maar zij kwam niet in aanmerking voor een opleiding. Alleen een standaard cursus werken met de computer, maar dat was te basaal.”*

Mien heeft zelfs geprobeerd om een boekhoudprogramma van een collega te kopiëren, deze zijn namelijk heel duur, maar dit lukte niet. Ze heeft zelfs al een keer een oude cursus WORD aan een cliënt meegegeven met twee schijfjes.

“Als de vrouwen weten wat ze willen zijn er onvoldoende middelen om hier naartoe te kunnen werken. Er is geen geld voor opleidingen. Enerzijds lijkt het dat er een hoop geld is maar anderzijds als het erop aan komt is het een heel moeilijk, je wordt in een kleine hoek gedrukt. Het slaat nergens op dat je allerlei toestanden moet uit halen om iets te kunnen betekenen voor de vrouwen.

Het is opvallend dat de focus van opleidingen sterk gericht is op het behalen van een startkwalificatie, volgens de geïnterviewden voldoet dat aanbod aardig. Het probleem ontstaat als de vrouwen een iets hogere ambitie hebben of net wat anders willen dan in het standaardaanbod beschikbaar is.

5.9 Instanties betrokken bij re-integratie

De geïnterviewde moeders hebben in enkele gevallen steun ondervonden van een re-integratiemedewerker, een WIZ-consulent van de sociale dienst, een arbeidsdeskundige. Maar over de hele linie hadden ze er weinig positiefs over te melden. Controle, bureaucratie, slechte communicatie met cliënt en instanties onderling, geen maatwerk, niet luisteren. Een veel gehoorde klacht is dat de sociale dienst veel fouten maakt bij berekeningen van loon en aanvullende bijstand.

Een van de psychologen ervaart dat de verwijzing van de sociale dienst slecht voorbereid gebeurt. De cliënten hebben geen idee wat ze van het gesprek moeten verwachten, dus beginnen ze al met weerstand. Een van de coaches die zich veel bezig houdt met plaatsingen in gesubsidieerd werk heeft de ervaring dat mutaties, als een cliënt aan het werk gaat, lang duren en vaak mis gaan. Als er een samenspel moet plaatsvinden tussen GSD, UWV, belastingdienst en (woon) subsidies gaat het nog langer duren. Re-integratiebureaus verbazen zich ook over de slechte manier van verwijzen, nog afgezien van het feit dat er vaak veel te moeilijke cliënten worden doorverwezen.”

Niet alleen de cliënten, maar ook de medewerkers zelf ervaren fricties in de samenwerking. Dit komt aan de orde in hoofdstuk 7.

5.10 Samenvatting

In grote lijnen hebben de geïnterviewde re-integratiemedewerkers goed zicht op de problemen van de doelgroep. Grote verschillen tussen de moeders zelf en de professionals liggen op het terrein van sociaal netwerk en problemen in de kinderopvang van kinderen van 12 jaar en ouder. Motiverende factoren herkennen de professionals minder.

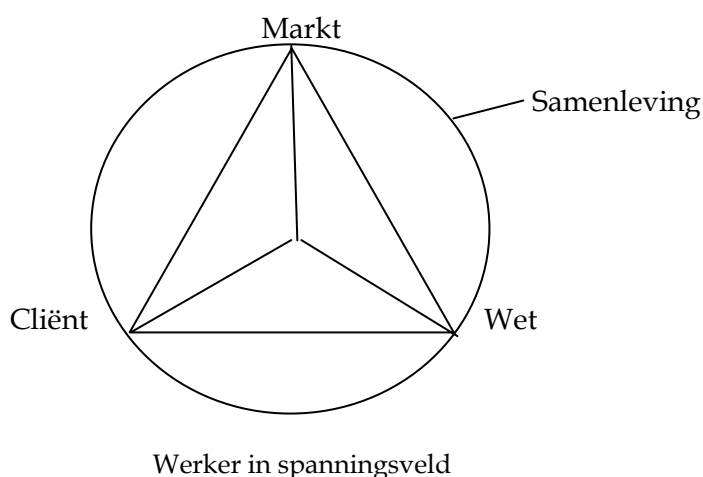
Zowel de moeders als de professionals zijn van mening dat het beleid tekort schiet als het gaat om maatwerk voor deze doelgroep. De professionals zijn niet tevreden over het resultaat van hun werk als moeders slecht werk vinden en de problemen thuis alleen maar verergeren.

Inleiding

In hoofdstuk drie hebben we een korte beschrijving gegeven van de instellingen waar de geïnterviewde medewerkers werkzaam zijn. De instellingen hebben met elkaar gemeen dat ze een samenwerkingspartner zijn van de gemeente bij het uitvoeren van re-integratie. De gemeente fungeert als opdrachtgever en casemanager. Het CWI behoort, net als de Dienst SEZ, tot de publiekrechtelijke sector. De andere instellingen zijn geheel of gedeeltelijk commerciële bedrijven.

De werkzaamheden van de geïnterviewden worden deels bepaald door de doelstelling en opdracht van het bedrijf, voor een ander deel door hun functie.

Wat de medewerkers met elkaar gemeen hebben is dat ze met cliënten werken (in dit geval bijstandsmoeders) die binnen een juridisch kader begeleid moeten worden naar de arbeidsmarkt, of als het niet anders kan, sociaal geactiveerd moeten worden. Ze doen dit vanuit een werksetting die enerzijds gebonden is aan het juridische kader en anderzijds aan de mechanismen van de markt.



In dit hoofdstuk beschrijven we wat dit spanningsveld betekent voor het methodisch werken met cliënten.

We beginnen met een inventarisatie van de functies die mensen hebben. Vervolgens beschrijven we de kloof tussen dagelijkse praktijk en gewenste praktijk bij de geïnterviewden. Tenslotte beschrijven we enige specifieke dilemma's in de spreekkamers en strategieën om deze het hoofd te bieden.

6.1 Functies van geïnterviewde medewerkers

Hieronder beschrijven we kort de functies van de geïnterviewden. Achter de functie staat tussen haakjes om hoeveel medewerkers het in dit onderzoek gaat.

De artsen (2) doen medische keuringen inzake de medische belastbaarheid van de cliënt en rapporteren hierover. Ze werken deels met gestandaardiseerde lijsten. Eventueel vragen ze aanvullende informatie op bij behandelend huisarts of specialisten van de cliënt. De artsen moeten de draagkracht in kaart brengen, niet de draaglast. Zo is het vervullen van de zorgtaak positief: het zegt iets over de draagkracht van de cliënt, artsen doen geen uitspraak over de draaglast.

De psychologen(2) doen onderzoek naar de persoonskenmerken en psychische mogelijkheden en belastbaarheid van de cliënt. Psychosociale problemen worden in de marge ook meegenomen in de rapportage. Net als bij de artsen ligt het zwaartepunt van onderzoek op de vraag wat de cliënt nog wél kan en wordt gewerkt met (semi) gestructureerde lijsten.

De arbeidsdeskundigen (2) maken op basis van de rapportage van de arts en psycholoog, maar ook op basis van eigen gesprekken met de cliënt, een advies over geschikte functies voor de cliënt. Zij behandelen niet de kwestie of er in deze functies geschikte vacatures zijn.

De CWI medewerkers (2) hebben contact met werkgevers en werknemers en proberen vraag en aanbod aan elkaar te koppelen. Ze bepalen de afstand tot de arbeidsmarkt middels een KWINT (kwalificerende intake) en begeleiden de mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt.

De medewerkers bij de Re-integratiebureaus (7) hebben verschillende functiebenamingen (coach, trainer, consulent) maar hebben in de praktijk ook min of meer verschillende werkzaamheden. Sommigen doen ook aan job hunting en het binnenhalen van vacatures. Anderen zoeken en bemiddelen voor specifieke gesubsidieerde plekken voor mensen met een arbeidshandicap of moeilijk plaatsbare cliënten. Er zijn medewerkers die individuele gesprekken voeren en/of daarnaast nog groepstrainingen verricht. Eén van de medewerkers (Mien) begeleidt een specifieke groep voor bijstandsmoeders.

6.2 Kloof tussen dagelijks werk en gewenste praktijk

Aan het begin van deze paragraaf past een opmerking vooraf. In een eerder gepubliceerd deelonderzoek van 'Kosten en moeite' werden de WIZ-consulenten van de gemeente geïnterviewd. Zij praatten zeer openhartig over waar hun werk faalde en hoe het beter zou kunnen. De doelgroep re-integratiepartners uitten zich voorzichtiger. Dit kan een consequentie zijn van het feit dat ze commercieel werken en gewend zijn positief te praten over hun bedrijf. Daarom hebben we deze groep niet gevraagd naar gewenste verbeteringen, maar hoe ze met de doelgroep zouden werken als ze een eigen re-integratiebedrijf hadden. In hoofdstuk vier bespraken we dat de overgang naar ABW en WWB voor hen consequenties had in de zin dat nu ook cliënten binnen kwamen met minder mogelijkheden, minder motivatie en meer problemen. Als extra belemmering werd ervaren dat cliënten slecht verwezen werden, vaak na jaren van 'ruststand' ineens aan de slag moesten wat veel weerstand gaf.

Zonder uitzondering gaven de medewerkers aan dat dit hun werk bemoeilijkt, maar ze vonden het zeker ook een uitdaging.

Kernactiviteiten

In het werk van re-integratiemedewerkers bij de verschillende bureaus zijn steeds een aantal kernactiviteiten terug te vinden. De cliënten krijgen een intakegesprek, waarin de specifieke situatie, geschiedenis en competenties van de vrouw of man besproken worden. Voorts worden er afspraken gemaakt over het te volgen traject. Ruud: *“Er vinden gesprekken plaats, in die gesprekken worden doelen gesteld waaraan de cliënt moet voldoen. Soms wordt aan de cliënt huiswerk mee gegeven. Je moet er achter komen wat de insteek en de motivatie van de cliënt is. Je moet ook het vertrouwen met je cliënt opbouwen en kijken naar hun kwaliteit en hun wensen. Je hebt hier veel methodische technieken voor nodig om deze gegevens op tafel te krijgen. Heel belangrijk is de insteek die je gebruikt om het vertrouwen van de cliënten te krijgen.*

Dan worden met de vrouw, zowel in individuele- als groeps gesprekken, haar kwaliteiten en wensen in beeld gebracht

Judith: *“De vrouwen zoeken naar dingen die ze wel kunnen. Denk maar aan het werk als kamermeisje, schoonmaakwerkzaamheden. Wekelijkse groepsbijeenkomsten, de campagnegroep. Tijdens deze trainingen leren de vrouwen: campagne voeren voor jezelf, lotgenotencontact, uitwisselen ervaring en de slachtofferrol proberen weg te nemen bij de vrouwen.”*

Een vast onderdeel van het re-integratietraject zijn sollicitatietrainingen. Afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van de vrouw worden ze daarna verder bemiddeld voor opleiding, sociale activering of naar bemiddeling voor werk.

Aan motivatie ontbreekt het de deelnemers niet, wanneer ze eenmaal hun eerste ongenoegen gespuid hebben over de Sociale Dienst werken ze enthousiast mee. Dat is volgens de medewerkers een belangrijke voorwaarde. Dennis: *“Op het moment dat mensen niet achter het plan kunnen staan van wat er gemaakt wordt, zullen ze hooguit meewerken omdat ze mee moeten werken, maar er zal nooit een positief resultaat zijn. De opvatting dat heel veel mensen binnen de doelgroep van de dienst SEZ, maar ook binnen de doelgroep alleenstaande moeders niet gemotiveerd zijn, die deel ik niet. Ik denk alleen dat ze vaak heel veel moeite hebben met het loslaten van hun eigen ideeën waarom het op dit moment niet zou kunnen.”*

Bijstandsmoeders blijken ware kunstenaars te zijn in het opwerpen van bezwaren en het valt vaak niet mee om als professional daar iets tegen in te brengen, het gaat om reële belemmeringen. Tijdens gesprekken proberen de werkers de cliënten bepaalde dingen in te laten zien. Zoals: ze zijn zelf verantwoordelijke voor hun financiële bestaan, ze zijn een voorbeeld voor hun kinderen, ze zitten in een erg afhankelijke positie, ze moeten proberen iets van hun leven proberen te maken. Maar het is moeilijk. Judith: *“Nogmaals, ze zeggen we willen wel. (Oh dat wil ik graag en dit wil ik graag.) Maar het kunnen, daar bots ik altijd tegen aan. Dat is altijd een afstand.”*

Een ander punt waar werkers met de doelgroep tegenaan loopt is de kloof tussen droom en werkelijkheid. Bijstandsmoeders combineren soms een negatief zelfbeeld van hun kwaliteiten (ik kan niets) met een droombeeld van de toekomst (ik wil een spiritueel centrum leiden, psycholoog worden.)

Het is de kunst om het dromen om te zetten in reële wensen. Mien: *Als je een verlangen hebt, wil je ook de deur op een kier zetten, daar ben ik naar op zoek, naar wat zijn je verlangens en je wensen. Als ik deze op tafel krijg, dan kan ik daar aan werken maar deze zitten vaak onder een laag stof. Ik roep een hoop op en vervolgens ga ik tikjes uitdelen om ze met beide benen op de grond te krijgen. Maar dat moet je wel heel erg sturen zodat er toch iets over blijft om voor te gaan.*

We zien hier dat de werkers met de cliënten balanceren : verhelderen van mogelijkheden en wensen, maar tegelijkertijd een confrontatie dat hooggestemde verwachtingen niet haalbaar zijn. En dat ze er hard voor moeten werken. Lenie: *“dat zij toch diegene zijn die het moeten doen.*

Het is niet allemaal makkelijk, maar het zal er niet makkelijker op worden. Zonder werk of zonder stage-ervaring of zonder de kennis die ze hier kunnen opdoen, komen ze er ook niet'.

Uit de rapportage van de medewerkers bleek dat ze het werken vanuit een min of meer commerciële setting niet echt als nadeel zien. Wel gaven ze aan dat ze vaak te veel moeten doen in te weinig tijd om te 'scoren', waardoor mensen die veel tijd en aandacht nodig hebben te weinig contacttijd hebben. Sander (CWI): *"Wij zijn in die zin wel beperkt, omdat wij op dit moment erg veel klanten hebben. Het is minder intensief dan een jaar geleden. Nu zijn de contacten korter, intensiever, puntsgewijs, schriftelijk. Het is minder persoonlijk dan het vroeger was. De meest ideale oplossing is de combinatie van. Dat je tijd hebt om toch individueel bij een klant stil te blijven staan, maar ook snel kon werken door middel van workshops, groepsactiviteiten, schriftelijk informeren."*

Een eigen re-integratiebureau

Bij de vraag wat de medewerkers anders zouden doen als ze voor deze doelgroep een eigen re-integratiebureau hadden, zouden alle medewerkers meer tijd in de begeleiding willen steken. De vrouwen zullen regelmatig meerdere uren per week actief moeten zijn met gesprekken, trainingen, met name de vrouwen die energie hebben en vooruit willen. Verder zijn er nog al wat medewerkers die meer dan nu het geval is, de bestaande taakdifferentiatie terug willen draaien om zelf intensief de hele begeleiding ter hand te nemen. Mien: *"Als ik het voor het zeggen had, dan zou ik bij de mensen thuis beginnen. Kijken hoe daar de situatie is en daar beginnen met de problemen aan te pakken. Het huis opruimen, daarna eens kijken naar vrijwilligerswerk, zodat ze werkervaring kunnen opbouwen. Zo is een collega een keer bij een klant thuis geweest en hebben ze samen de heg gesnoeid, waardoor de cliënt letterlijk weer uitzicht had. Dus een extra zorgtraject. Verder zou ik meer geld willen steken in opleidingen."*

Judith: *"Ik zou het heel anders aanpakken. Bijvoorbeeld het seizoenwerk waar moeilijk personeel voor te vinden is. Bijvoorbeeld langs de weg rommel op ruimen, appels plukken enzovoorts. Ik zou de alleenstaande moeder dit seizoenswerk parttime laten uitvoeren. Daarbij moeten we eerst de thuissituatie helder krijgen en een start maken met het oplossen van problemen. Mensen meer betrekken bij het werk in het algemeen. Bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, werkervaring op laten doen, wel een verplichting opleggen."*

Veel werkers zoeken naar een ideale situatie waarin werk, opleiding en kinderopvang in één project verenigd zijn. Geen van de werkers streeft naar fulltime werk en zouden veel meer dan nu het geval is maatwerk willen leveren.

Wat ze willen behouden is het verplichtende karakter en het ontwikkelen van discipline en structuur in het werk/zorgpatroon. Patrick: *"Ik zie hier ook moeders die zeer regelmatig aan de telefoon met de kinderen zitten. Ik vind dat er daarover afspraken met de kinderen gemaakt moeten worden, dat er alleen maar in de pauzes gebeld moet worden. Hier ben je met je werk bezig"*

Een andere veelgehoorde wens is verbetering van de samenwerking met uitkeringsinstanties en hulpverlening.

Het CWI zou in een specifiek bedrijf gericht op alleenstaande ouders meer aandacht besteden aan werkgevers: *"In die zin moet je op verschillende fronten iets gaan doen. Je zult iets moeten doen richting werkgever, naar de beeldvorming bij de werkzoekende, naar de competenties van de eigen werknemers en bemiddelingsactiviteiten richten op die doelgroep."*

Ik denk zelf dat wij deskundig zijn om met deze doelgroep om te gaan. Je zult moeten kijken bij je eigen medewerkers of zij zelf kinderen hebben. Je moet je toch kunnen inleven in dit doelgroep. Als je zelf geen kinderen hebt, wordt het moeilijker."

6.3 Rolconflicten en dilemma's

Een bijstandsmoeder die wordt doorverwezen van de sociale dienst naar een re-integratiebureau komt in een andere wereld terecht. Haar WIZ-consulent en de re-integratiemedewerker hebben veelal dezelfde opleiding en zelfde vaardigheden. Maar de WIZ-consulent zit een agressiebestendige kleine spreekkamer met een TL-balk, er is een volle wachtkamer, het meubilair is kaal en slijtvast. De uitstraling van een re-integratiebureau is commercieel: mooi meubilair, dure lampen, een goede locatie. De bijstandsmoeder is hier geen cliënt maar een gewaardeerde klant. Het geheel straalt optimisme uit: hier begint een nieuwe toekomst. De brochures en websites van de bureaus staan bol van hetzelfde ronkende jargon als dat van verzekeringsmaatschappijen en hypotheekverstrekkers. De medewerkers stralen hetzelfde optimisme uit en weten goed en snel duidelijk te maken dat de cliënt centraal staat en dat ze als commerciële dienstverleners geen verantwoordelijkheid dragen voor de weerbarstigheid van de uitkeringspraktijk.

In de gesprekken wordt echter al heel snel duidelijk dat in de dagelijkse praktijk de medewerkers tegen een aantal rolconflicten en dilemma's aanlopen.

De belangrijkste hebben we in de vorige paragraaf al gezien: de medewerkers kunnen onvoldoende tijd in cliënten steken en in hun professionele visie kan ook het veelgeroemde maatwerk een stuk beter. De taakdifferentiatie zal in termen van beheersbaarheid wel enige logica hebben, maar voor cliënten en professionals is die logica vaak helemaal zoek. Daarnaast spelen nog een aantal dilemma's en rolconflicten.

Vertrouwen en sancties

Vertrouwen is de basis voor het re-integratietraject. Maar als de cliënt niet meewerkt zal de re-integratiemedewerker de sociale dienst op de hoogte moeten stellen en kan een sanctie volgen. Dit kan ten koste gaan van het vertrouwen en afbreuk doen aan de boodschap dat een re-integratieconsulent naast de cliënt staat en niet er boven. Lenie maakt de vrouwen aan het begin van de training al heel snel duidelijk dat ze een meldingsplicht heeft naar de GSD: *"zo vaak ben je er geweest en zoveel niet en dat moet ik toch echt gaan vertellen"*. Ze probeert dat zo open als mogelijk te doen, zodat haar cliënten gewoon weten welke consequenties die er aan verbonden zijn als zij niet komen of als zij niet meewerken. Als vrouwen verzuimen en zich niet afmelden dan neemt ze de vrouwen apart en spreekt hen aan op hun gedrag. De presentielijst gaat naar de administratie en dan automatisch naar de GSD: *"dat zijn de rotte dingen van het systeem die vastliggen."*

Losmaken van wensen die niet gehonoreerd kunnen worden

Wensen van bijstandsmoeders over de toekomst liggen vaak onder een dikke laag stof. Als ze al wensen hebben, zijn het vaak dromen met weinig realiteitszin. Maar wie bepaalt wat reëel is? In het rapport Kosten en moeite deel 2 over de WIZ-consulenten wordt het geval besproken van een bijstandsmoeder die tegen de verdrukking in, een massagesalon wilde beginnen en nu meer verdient dan haar consulent. Een uitzonderingsgeval, maar toch! In de meeste gevallen mogen de vrouwen dromen van een baan als gastvrouw in een hotel, maar is de realiteit dat ze blij mogen zijn met een baan als kamermeisje: *"de vrouwen mogen wel nadenken over wat ze willen maar dan houdt het vaak op als je ongeschoold bent"*.

Toch is het nadenken over wensen de motor van de motivatie. Het is een techniek die in de praktijk van outplacement gebruikelijk is en daar vaak ook succesvol is. Maar daar gaat het om min of meer geslaagde professionals die al dan niet vrijwillig aan een nieuwe uitdaging toe zijn, recente werkervaring hebben en een meer realistische kijk op de arbeidsmarkt dan de vrouwen die al vijf jaar of langer thuiszitten.

Werken aan onderliggende problemen en verwijzen

'De kortste weg naar werk' is het motto van de WWB. Vaak zijn de achterliggende problemen van bijstandsmoeders zo groot dat eerst aan die problemen gewerkt moet worden. Dan doen zich een aantal problemen voor. De re-integratiemedewerker wordt vaak door de cliënt gezien als hulpverlener en wil niet verwezen worden. Judith: *"De ervaring is dat cliënten soms te veel vertellen, ze zien jou wel eens als maatschappelijk werker of wat dan ook."*

En als er verwezen moet worden is het onduidelijk wie dit moet doen, de WIZ-consulent in zijn rol als casemanager of de re-integratieconsulent die meer tijd heeft (maar ook niet genoeg). Extra problematisch is dat ondanks een geslaagde verwijzing naar de hulpverlening, de sollicitatieplicht gewoon blijft doorlopen.

Gebruik van eigen werkgeversnetwerk voor kansarme werknemers

Het CWI heeft het meeste contact met werkgevers, maar ook de re-integratiebureaus hebben vaak een eigen netwerk van werkgevers. Om dit netwerk goed te onderhouden is het verleidelijk om de beste cliënten voor te dragen met wie de werkgevers het minste risico lopen. Dat zijn vaak niet de bijstandsmoeders. De re-integratiemedewerkers zouden ze wel graag een kans gunnen en de sociale dienst verwijt de bureaus vaak dat ze te weinig gebruik maken van dit netwerk. Het wordt ervaren als een groot dilemma. Ruud: *"Maar in deze arbeidsmarkt en de commerciële dienstverlening is het belangrijk dat je eigen netwerk behoudt. Je kunt geen twee missers maken bij werkgevers, want dan gaan ze opzoek naar andere instellingen en val jij buiten de boot. Soms denken de WIZ-consulenten dat we een soort uitzendbureau zijn."*

Bemoeien met privé zaken

Het combineren van zorg en werk betekent dat er efficiënter omgegaan moet worden met de zorgtaak. Voor moeders die gaan werken betekent dit het doen van concessies. Het begint al met het inschakelen van kinderopvang. Maar ook het obligate kopje thee om vier uur vervalt, er is geen tijd meer om alle kleren te strijken. De dag van een bijstandsmoeder is ook vaak structuurloos en ze heeft vaak de beleving dat werk daar niet in past, terwijl er rationeel gezien tijd genoeg is. Maar wat kan je daar als professional aan doen? Ruud: *"het is de vraag of je daar als overheid of als re-integratiebedrijf in moet gaan zitten"*.

Werk: een schijn van kans?

Volgens Divosa³² is 49% van de bijstandsgerechtigden onbemiddelbaar. Onderzoeken wijzen uit dat re-integratie van bijstandsccliënten voor een fors deel stuk lopen op een problematische arbeidsmarkt waar werkgevers liever uitwijken naar lage lonen landen of 'Polen' aantrekken dan in hun ogen risicovolle medewerkers in huis halen. Toch moet in de spreekkamers de schijn worden opgehouden dat er voor iedereen die wil de kansen klaar liggen. Vaak tegen beter weten in. Het keer op keer solliciteren en afgewezen worden doet de cliënten meer kwaad dan goed.³³

Werk maakt niet altijd gelukkig

Werk heet het middel te zijn om sociaal isolement tegen te gaan. Maar werk aan de onderkant van de samenleving, in de schoonmaak of aan de lopende band, draagt niet bij aan sociale integratie. Het is vies, solistisch werk, vaak vermoeiend. Mien: *"het maakt de bestaande problemen vaak alleen maar groter en vrouwen knappen er op af."*

Maar om de 'targets' te halen zullen medewerkers van re-integratiebureaus deze 'successen' toch moeten verwezenlijken, ook vaak tegen beter weten in.

³² Vereniging van directeurs van sociale diensten, 2006

³³ Eeuwige banenjacht maakt werkzoekenden bijkans gek: Volkskrant 9 juni 2006

Keuren van draagkracht

In de vorige hoofdstukken zagen we dat artsen en psychologen een diagnose moeten geven van wat mensen nog wél kunnen. Van de draaglast moeten ze afblijven. Het moeten verzorgen van zieke kinderen is pas een belemmering als de moeders er ziek van worden. Aan de ene kant beleven de artsen dit als een gerechtvaardigde opdracht, de samenleving heeft hiervoor gekozen. Maar vaak hebben ze er ook twijfels bij. Thomas(arts) *“Als ik alleen maar kan en moet beoordelen wat ik kan zien dan kom ik tot weinig en dan zouden ze nog veel meer kunnen en dat is niet reëel. Ziekte is meer dan alleen maar wat de dokter kan zien of wat heel duidelijk is, zo werkt het niet.”*

Ook de cliënten zelf voelen zich vaak ziek, ervaren problemen en dan is er een deskundige die in kaart gaat brengen dat ze nog wel wat extra draaglast kunnen hebben. Ingrid(arts) *“maar natuurlijk het is de belevingswereld van de mensen, soms voelen ze meer pijn terwijl de geobjectiveerde afwijking minimaal is”*.

6.4 Overlevingsstrategieën

Op zichzelf is het een normale zaak dat hulpverleners rolconflicten hebben en voor dilemma's komen te staan. De meeste professionals hebben daar ook een professionele oplossing voor. De meest voor de handliggende is communicatie met de cliënt. Vooraf worden duidelijke afspraken gemaakt over rechten en plichten van de cliënt. Privacyreglementen schrijven voor dat de cliënt de rapportage leest voordat deze verstuurd wordt naar de opdrachtgever. Maar medewerkers lopen tegen het probleem aan dat opdrachtgevers meer vragen dan gezien het doel gerechtvaardigd is. Ze zijn privacy bewust, maar de druk van de opdrachtgever is groot³⁴ Maar in alle sectoren, commercieel of niet, ontwikkelen professionals ook overlevingsstrategieën om problemen het hoofd te bieden. Dit zijn strategieën die als ze doorschieten het risico op onverschilligheid en beroepsblindheid groot maken. Met negatieve gevolgen voor cliënten.

Taakdifferentiatie

De taakdifferentiatie van de medewerkers wordt genoemd als belemmering voor goede dienstverlening, maar komt als overlevingsstrategie goed van pas. Thomas: *“ik kan het de cliënten heel goed duidelijk maken dat ik niet beslis of ze met hun beperkingen wat kunnen. Dat is de taak van de arbeidsdeskundige”*

Maar ook de arbeidsdeskundige en de re-integratiemedewerkers leggen de zwarte piet bij de GSD: *‘zij moeten uiteindelijk beslissen wat ze met het advies doen’* Of Ruud (re-integratiecoach) : *“Ik ben niet de sociale dienst, ik ben niet de persoon die boven ze staat.”*

Eigen verantwoordelijkheid cliënt

De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt staat altijd centraal. Dat is een goed professioneel beginsel, waarvan de meeste medewerkers zien dat het betrekkelijk is. De cliënten zijn vaak weinig weerbaar en hebben een tekort aan ‘civil competence’ om zonder hulp een plek op de arbeidsmarkt te krijgen. Maar in geval van rolconflict wordt eigen verantwoordelijkheid wel eens verwrongen tot ‘eigen schuld’. Dit doet zich met name voor als negatief gerapporteerd moet worden of als de cliënt voorgedragen wordt voor een baan die niet geschikt voor haar is. Bert: *“Iedereen doet in zijn leven en komt in bepaalde situaties. Je zult deze zelf moeten oplossen niet*

³⁴ reïntegratie van bijstandsgerechtigden en privacy, college bescherming persoonsgegevens 2005

naar een bedrijf gaan, zo hier ben ik, dit zijn problemen en los ze maar op voor mij. In Nederland blijven mensen nog te vaak in de slachtofferrol hangen."

Protocollering

Protocolen en gestandaardiseerde werkwijzen worden ontwikkeld om kwaliteit en efficiëntie te bewaken. Vaak voldoen protocollen, maar even vaak staan protocollen in de weg om maatwerk te leveren. Als overlevingsstrategie kunnen protocollen een uitweg leveren in dilemmasituaties. Renate: *"Als je dat bespreekbaar maakt, zie je dat het in verschillende regelingen botst, spanningen oplevert. Dat het niet vanaf afgeweken kan worden door de regelgever. De gemeente en UWV zeggen, een keer per week solliciteren moet. Het is gewoon verplicht, de instelling heeft voor deze werkwijze gekozen, in opdracht van een democratische samenleving"*

Marktwerking

Zowel professionals bij de overheid als bij commerciële bedrijven worden afgerekend op 'targets'. Het verschil zit erin dat medewerkers bij commerciële bedrijven hun baan kunnen verliezen als ze hun 'productie' niet halen. *"Zo werkt de markt nu eenmaal in een harde maatschappij"* kan ook een rationalisatie zijn om pijn rond dilemma's te verzachten.

6.5 Samenvatting

De groep geïnterviewde medewerkers hebben verschillende beroepen en functies. Wat ze met elkaar gemeen hebben is dat ze binnen een commerciële setting diensten moeten verlenen binnen een juridisch kader.

Gevraagd naar de werkelijkheid van het dagelijks werk, hebben de medewerkers weinig klachten, of het moet al zijn dat ze een hoge tijdsdruk ervaren. Worden ze echter bevraagd op wat ze zelf wenselijk achten dan zijn er toch aanmerkelijke verschillen met hun dagelijkse werkzaamheden. Naast meer tijd, zouden de meeste medewerkers ook meer taken willen combineren, de grote taakdifferentiatie heeft bezwaren.

Het werk van re-integratiemedewerkers levert specifieke rolconflicten en dilemma's op die deels eigen zijn aan het werken binnen een juridisch kader en voor een deel veroorzaakt worden door het werken in een commerciële setting. Dan blijken mechanismen waar werkers moeite mee hebben (protocollering, verkokering, marktwerking) ook een zekere overlevingsstrategie te bieden om deze problemen in het dagelijks werk het hoofd te bieden.

Inleiding

Re-integratie van een moeilijk bemiddelbare groep als bijstandsmoeders vraagt om interventies op verschillende terreinen. Er moet een diagnose worden gesteld op medisch en sociaal gebied, de cliënt moet zich bewust worden van kansen en belemmeringen, er moet scholing plaatsvinden, enzovoort. En dan hebben we het nog niet over de arbeidsbemiddeling zelf.

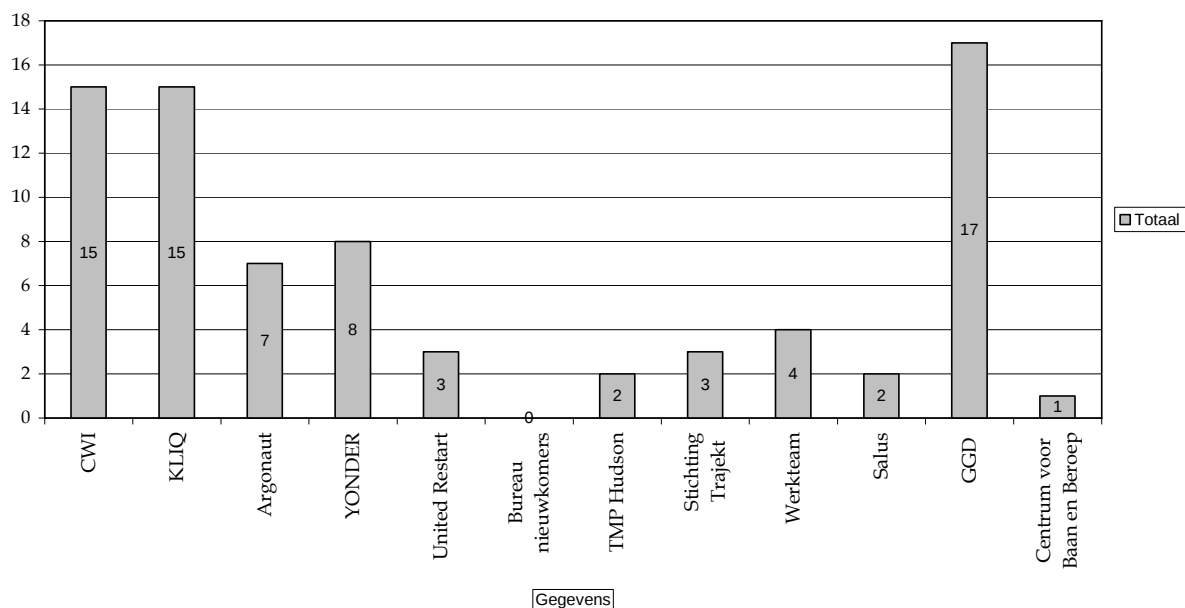
Het is onvermijdelijk dat verschillende professionals bij diverse instellingen zich met een deel van het probleem en de oplossing bezighouden. De wet SUWI heeft getracht de structuur van de samenwerking tussen diverse instellingen te stroomlijnen. In deze wet is bepaald dat de gemeenten de uitvoeringsinstanties (UWV's en gemeenten) de coördinatie hebben over de trajecten en de uitvoering zelf moet worden uitbesteed aan private partijen. Hoe ervaren de re-integratiepartners de samenwerking met de sociale dienst?

In deze paragraaf bekijken we eerst hoe de sociale dienst naar de diverse bureaus verwijst. Vervolgens kijken we naar de visie van de 'grote' samenwerkingspartijen op de kwaliteit van de samenwerking. Vervolgens kijken we naar enkele tekortkomingen in de samenwerking die door vrijwel alle geïnterviewden genoemd worden.

7.1 Aan wie worden opdrachten verstrekt?

In het onderzoek 'kosten en moeite' zijn bij de drie belangrijkste betrokken groepen, te weten cliënten, WIZ-consulenten en re-integratiebedrijven interviews uitgevoerd. Daarnaast heeft er een dossierstudie plaats gevonden, er zijn 50 bijstandsdossiers van alleenstaande moeders bestudeerd. Eén van de aspecten van deze dossierstudie was de vraag naar welke instellingen verwezen werd en wat er uiteindelijk met de adviezen van de samenwerkingspartners gebeurde. Onderstaand schema laat de frequentie zien van verwijzing naar de diverse instanties.

Samenwerkingspartners



We zien dat er drie grote opdrachtnemers zijn van de sociale dienst. De GGD is de grootste. De GGD doet veel diagnostiek, zowel op medisch- als psychologisch gebied. Het bureau 'Argonaut' verricht overigens ook diagnostiek. WIZ-consulenten gaven aan dat cliënten die niet aan het werk willen of kunnen, daarvoor vaak medische of psychische belemmeringen aanvoeren. Vóórdat een cliënt aan een (duur) traject wordt gezet, willen de consulenten medische en psychische belemmeringen uitsluiten. Deze kenmerken vormen de meest solide legitimatie om een cliënt ontheffing van de sollicitatieplicht te geven.

Het CWI is de poortwachter van de uitkeringen en geeft tevens re-integratieadviezen. Moeilijk bemiddelbare cliënten worden met advies doorgestuurd naar de sociale dienst die verder het traject in gang zet. Cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt worden door het CWI direct bemiddeld. Het is dus voor de hand liggend dat veel bijstandsmoeders ook op het CWI komen.

KLIQ is een re-integratiebureau met een speciale trainingsgroep voor alleenstaande moeders. Daarom verwijzen de WIZ-consulenten bijstandsmoeders graag naar KLIQ.

Hoe kijken deze 'hoogfrequent samenwerkingspartners' die veel ervaring hebben met de doelgroep, aan tegen de samenwerking met de GSD?

7.1.1 Het CWI

De medewerkers van het CWI hebben weinig kritiek op de samenwerking met de GSD.

"Sterk is dat wij een goed overlegstructuur hebben. Wij hebben over en weer de ingangen op alle niveaus om informatie en advies op te vragen aan elkaar, zodat de klanten weten waar wij mee bezig zijn. Sterk is ook dat wij gezamenlijk zoeken naar gezamenlijke projecten. Wij participeren straks samen in het transferium, wij werken ook samen aan het herintreders project. Wij proberen aan beide kanten een win-win situatie te creëren. Voor ons natuurlijk het werkgedeelte, een zekere uitstroom en de sociale dienst probeert mensen uit de uitkering te houden. Zwakke punten hebben wij eigenlijk niet. Het enige wat je als zwakke punt kunt benoemen, is dat wij die samenwerking verder moeten intensiveren. CWI is een organisatie die nou 3 jaar bestaat. Wij hebben nog een lange weg voor de boeg. Uiteindelijk is het

toch de bedoeling, dat de klant bij één loket komt waar hij een keer zijn verhaal doet en waar hij op verschillende wijze geholpen kan worden."

Het valt echter op dat de geïnterviewde medewerker geen idee heeft hoeveel van de gegeven adviezen worden overgenomen. Er zijn op managementniveau wel terugrapportages, maar die gegevens bereiken de werkvloer niet.

De medewerkers hebben het idee dat de GSD vaak kosten/baten afwegingen maakt of ze een trajectadvies van het CWI overnemen. Zo zou een GSD minder geneigd zijn om te investeren in oudere cliënten omdat die klant toch op termijn uitstroomt uit de WWB, voor die cliënten wordt dan eerder gezocht naar vrijwilligerswerk.

Men ziet bij het CWI geen knelpunten in de samenwerking.

7.1.2 De GGD en Argonaut

De GGD en Argonaut zijn beide instellingen die ingeschakeld worden bij het geven van aanvullende diagnostiek. De GGD is vanuit de historie van gemeentelijke instantie een vaste partner van de sociale dienst, maar sinds SUWI wordt ook diagnostiek uitbesteed aan Argonaut. Het verschil is dat de GGD een publiekrechtelijke organisatie is, Argonaut een privaatrechtelijke instelling.

Volgens de geïnterviewden maakt dit verschil in de dagelijkse praktijk weinig uit.

Wel zijn er knelpunten in de afstemming van vragen en verwachtingen. De opdrachtgever verwacht meer dan de professionals kunnen voorspellen, de opdrachtnemer heeft te weinig idee van de beperkte discretionaire ruimte van een sociale dienst.

Bij de GGD en Argonaut worden drie andere knelpunten genoemd.

Ten eerste: cliënten worden niet goed voorbereid op de doorverwijzing en zijn gewoon boos dat ze weer aan het werk moeten.

Ook de vraagstelling van de GSD is onduidelijk. Er wordt geen informatie mee gegeven over de achtergrond van de cliënt.

Wat node gemist wordt is terugkoppeling. Wat doet de GSD met de adviezen? Zijn ze duidelijk en kunnen ze er wat mee? *"Een blackbox"*, noemt één van de geïnterviewden in dit verband zijn werk. De WIZ-consulenten bellen niet of nauwelijks om toelichting.

De medewerkers weten vaak ook niet of hun adviezen wel binnen het beleid van de GSD passen: *'Dus je kunt wel een heel mooi advies sturen van hoe mensen precies begeleid zouden moeten worden, maar als de sociale dienst niet de middelen heeft om het op die manier te doen dan heb je een advies waar niemand iets mee kan.'*

In de toekomst is er mogelijk sprake van één bedrijfsverzamelgebouw waar GGD, GSD en CWI en een paar re-integratiebedrijven samen worden ondergebracht. Er wordt bij de geïnterviewden veel goeds van verwacht, met name voor de samenwerking.

7.1.3 KLIQ, de BOMgroep

BOM is een afkorting van 'bewust oriënteren en mobiliseren'. Het is een training van tien bijeenkomsten, waarin vrouwen met elkaar praten over kansen en belemmeringen en het combineren van werk en zorg. Met name kansarme moeders worden hier vaak naar verwezen.

"De samenwerking met de GSD is goed en dat is noodzaak", stelt Mien, de ontwikkelaar en begeleidster van de BOMgroep, *het zijn de regels die het moeilijk maken."* Als voorbeeld noemt ze de kinderopvang: *"Er is een nieuwe wet, deze is moeilijker dan hoe het voorheen was geregeld."*

Mensen moeten zelf een offerte vragen, dit is vaak een moeilijke stap, zeker voor laagopgeleide mensen en ze krijgen het geld van de belastingdienst terug, maar pas na een jaar.

Verder noemt ze het beleid van de GSD hard als het om ontheffing van de sollicitatieplicht gaat. Vrouwen met problemen verwijst Mien naar de hulpverlening, maar ondertussen loopt de sollicitatieverplichting gewoon door.

Ook is er erg weinig geld beschikbaar voor scholing en ontplooiing: *“de vrouwen mogen wel nadenken over wat ze willen maar dan houdt het op als je ongeschoold bent.”*

Een ander probleem is dat de GSD nog al eens fouten maakt bij de herberekening van de uitkering als werk gevonden wordt en het feit dat vrouwen die aan werk komen er niet op vooruit gaan. Maar op de werkvloer heeft Mien weinig kritiek op de samenwerking met WIZ-consulenten.

7.2 Diverse knelpunten in de samenwerking

De instellingen die diensten op gebied van re-integratie verzorgen, doen eerst een intake en stellen dan een plan op, die ze naar de dienst SEZ sturen. Deze plannen worden vrijwel altijd ongewijzigd overgenomen. De uiteindelijke resultaten van re-integratie in de vorm van uitstroom vallen vaak tegen, maar over de weg naar uitstroom toe is dus blijkbaar weinig verschil in visie tussen de samenwerkingspartners en de GSD.

	Adviezen	Resultaten	Verschil
Diagnose gesteld	33	35	2
Meer diagnose gesteld	4	4	0
Hulpverlening	11	10	1
Fysieke interventie	6	6	0
Sollicitatietraining	7	7	0
BOM-training	4	4	0
Trajectplan richting arbeidsmarkt	17	16	1
Trajectplan richting reactivering	22	20	2
Rustplan	10	13	3
Opleiding/cursus volgen	17	14	3
Leer-werk traject	2	4	2
Job hunt	9	8	1

Op basis van 50 dossiers

De samenwerkingspartners zijn over de hele linie gematigd positief over de samenwerking. Dit in tegenstelling tot de andere doelgroepen van ons onderzoek, zowel de moeders als de WIZ-consulenten waren op dit punt uiterst kritisch. Dit kan te maken hebben met de positie van de (private) samenwerkingspartners: de GSD is een belangrijke opdrachtgever en je bent afhankelijk van die opdrachten. Kritiek uiten, zelfs naar een onderzoeker, is dan commercieel gezien niet handig.

De meeste geïnterviewden benadrukken dat de samenwerking met WIZ-consulenten goed verloopt en dat de driegesprekken die plaats vinden verhelderend zijn.

Uit de interviews komen een paar gemeenschappelijke knelpunten naar voren.

Vrijwel alle geïnterviewden waren van mening dat de samenwerking met de GSD intensiever mocht zijn. De re-integratiebureaus moeten iedere drie maanden rapporteren. Rapportages en trajectplannen worden zelden of nooit afgewezen, maar er vindt ook vanuit de GSD zelden terugkoppeling plaats.. Dit kan te maken hebben met het feit dat de plannen gestandaardiseerd zijn. Judith: *“Het zijn ook eigenlijk standaardtrajecten, je kunt daar nooit veel bijzonderheden in voorstellen. Je noemt altijd wel de voorkeur van de cliënt in het plan. Maar standaard moet je daar altijd aan toevoegen; ‘maar ook andere vormen van geaccepteerde arbeid zullen aan cliënt aangeboden worden’.*

We zien dat bureaus in hun rapportage anticiperen op de beperkte mogelijkheden van het beleid, opleidingen worden niet meer aanbevolen omdat de dienst SEZ dit zo in haar beleid

heeft neergelegd. De vraag is dan ook of het overnemen van het advies door de GSD duidt op instemming, of dat het een puur formele kwestie is.

Over het directe contact tussen WIZ-consulenten en re-integratiemedewerkers is men over de hele linie tevreden als het gaat om directe overleg over cliënten. Met name als er meerdere malen overleg is geweest tussen WIZ-consulent en re-integratiemedewerker, dan groeit het contact en kan men elkaar over en weer beter overtuigen. Wel hebben de geïnterviewden het idee dat er vanuit de consulenten weinig initiatief wordt getoond, zelfs als ze melden dat een cliënt te vaak afspraken niet nakomt, dan gebeurt er niets. Ze wijten dit aan het feit dat WIZ-consulenten te veel taken hebben en een te grote caseload.

Als groot probleem wordt het personeelsverloop bij de dienst SEZ genoemd. Ruud: *“jonge en onervaren medewerkers houden zich strikt aan de regeltjes”*. Ook worden de samenwerkingspartners niet op de hoogte gesteld van personeelwisselingen.

Het feit dat cliënten worden doorverwezen met weinig voorinformatie, vinden de bureaus niet altijd een nadeel. Judith: *“vroeger kreeg je een kwalificerende intake van het CWI mee met de gehele voorgeschiedenis, alles wordt beschreven. Dat kan ook vooroordelen opleveren. Liever begin je onbevangen aan een traject dan alles al voor je neus hebben liggen.”*

Vanuit de onderzoeker werd verwacht dat er in de samenwerkingsconstructie problemen konden ontstaan rond de privacy. De re-integratiemedewerkers hebben vaak een vertrouwensband met de cliënt en krijgen privacygevoelige informatie. Ook moeten medewerkers melding maken van nalatigheid aan de kant van de cliënt.

Vanuit de interviews kwamen op dit punt weinig problemen naar voren. Bestaande procedures blijken te voldoen. De cliënt heeft inzagerecht in de rapportages en in sommige gevallen ook blokkeringrecht. Ook worden de cliënten op de hoogte gesteld dat het niet nakomen van afspraken gemeld wordt aan de GSD.

7.3 Samenvatting

Instellingen die frequent samenwerken met de GSD signaleren dat de discretionaire ruimte van WIZ-consulenten tekort schiet. Binnen het gestelde beleid is te weinig ruimte voor maatwerk. De bedrijven die diagnostiek moeten leveren signaleren dat de vraagstelling vaak onduidelijk is en de voorinformatie over de cliënt onvoldoende is. Men mist de feedback en vragen om toelichting, zodat onduidelijk is of men iets met de diagnostiek kan.

Als er veel contact is tussen re-integratiebureau en dienst SEZ groeit de kwaliteit van de samenwerking, het zijn meer de regels die belemmerend werken dan de professionaliteit van de WIZ-consulenten.

Rapportages en adviezen worden veelal zonder commentaar door de GSD overgenomen.

Enerzijds kan dit positief geïnterpreteerd worden, het bureau heeft zijn werk goed gedaan.

Anderzijds kan het ook te maken hebben met de (te) sterk doorgevoerde standaardisering en passiviteit van de kant van de WIZ-consulenten.

Bestaande afspraken en procedures zorgen ervoor dat er weinig problemen ontstaan rond privacy.

In vergelijking met de andere geïnterviewde doelgroepen binnen het onderzoek ‘kosten en moeite’, de moeders en de WIZ-consulenten, signaleren de re-integratiemedewerkers weinig problemen in de samenwerking. Dit kan samenhangen met de afhankelijke positie als opdrachtnemer.

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt teruggekomen op de oorspronkelijke onderzoeksvraag. De vraagstelling van het totale onderzoek luidt: *Hoe worden alleenstaande moeders met een (gedeeltelijke) bijstandsuitkering begeleid bij hun re-integratie naar de arbeidsmarkt en hoe kan de praktijk verbeterd worden?*

Voor deel drie van het onderzoek is de centrale vraag: *“Hoe ervaren de medewerkers van re-integratiebureaus de setting waarbinnen ze hun werk doen, en dan met name bij de begeleiding van bijstandsmoeders die (moeten) re-integreren naar de arbeidsmarkt?”*

De doelstelling van het onderzoek is: *“Het geven van aanbevelingen hoe de praktijk rond de re-integratie van bijstandsmoeders verbeterd kan worden. In het verlengde daarvan levert dit onderzoek een bijdrage aan het curriculum van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.*

De werkelijkheid kan sneller veranderen dan de onderzoeker kan schrijven. Sinds het afnemen van de interviews is er veel veranderd, deze veranderingen zijn in de eerste twee hoofdstukken van de rapportage zoveel mogelijk meegenomen. Maar conclusies kunnen achterhaald zijn, aanbevelingen kunnen als mosterd naar de maaltijd komen.

Ik heb daarom de keuze gemaakt om conclusies te selecteren die de houdbaarheidsdatum van het onderzoek overstijgen en aanbevelingen te presenteren als discussiepunten. Ik beoog hiermee een bijdrage te leveren aan de continue ontwikkelingen in het werkveld, zowel op de werkvloer, bij beleidsmakers en opleidingen die professionals afleveren voor de ‘re-integratiemarkt.’

Ik hoop dat andere onderzoekers in dit hoofdstuk punten vinden die zij nader willen onderzoeken, en dan op grotere schaal dan vanuit de setting van het onderzoek ‘kosten en moeite’ mogelijk was.

Vanuit een gevoel voor traditie en voor het gemak blijf ik spreken over ‘conclusies en aanbevelingen’, er op vertrouwend dat de lezer weet dat ik hiermee in alle bescheidenheid ‘vragen’ en ‘discussiepunten’ bedoel.

Dit hoofdstuk is onderverdeeld in drie paragrafen, die elk een cluster van conclusies en aanbevelingen bevat. Deze clusters zijn: beleid en werksetting, alleenstaande moeders, methodisch handelen.

8.1 Beleid en werksetting

De positie van een medewerker bij een (deels) marktgericht re-integratiebureau is nog al paradoxaal. Op het eerste gezicht heeft hij meer discretionaire ruimte dan zijn collega bij een overheidsinstelling als de sociale dienst³⁵. Zolang zijn werk succes heeft en geld oplevert is het prima. Zijn imago is minder stoffig: de marktgerichte setting is gehuisvest in fraaie panden met de betere zakelijke uitstraling. De instelling presenteert zich middels websites en

³⁵ De Savornin Lohman en Raaff: In de frontlinie tussen hulp en recht. Coutinho 2002

brochures waar de driemaal gevouwen A4'tjes van de Sociale Dienst armoedig bij afsteken. Werken bij een re-integratiebureau heeft 'bling', heet dat in modern jargon. Als we nauwkeuriger kijken naar de positie van de medewerker bij 'de markt' zien we de andere kant van de medaille. De Wet Werk en Bijstand is een kader waarbinnen de medewerker even hard vast zit als zijn collega bij de Sociale Dienst. De markt zit in de positie van 'opdrachtnemer', de opdrachtgever bepaalt eenzijdig de regels. Wie wordt er verwezen? Welke instrumenten worden ingezet? Binnen hoeveel tijd moet er 'gescoord' zijn? De managers bepalen de prijs, deze moet concurrerend zijn om te overleven en aan de werknemer is de taak om binnen deze vaak krappe marges de doelstelling van de opdrachtgever te realiseren. Wat zijn voor de professionals de consequenties van deze paradoxale werksetting?

Ik begin met een kanttekening. In de interviews met de moeders en de WIZ-consulenten werden felle uitspraken gedaan over de effectiviteit van re-integratie, zowel waar het de instrumenten betrof, de betrokken instanties of de samenwerking tussen de instellingen. De samenwerkingspartners die in dit rapport aan het woord komen, waren in hun uitspraken veel gematigder. Of dat te maken heeft met hun afhankelijke positie als marktpartij en de attitude dat je als bedrijf een imago hebt hoog te houden, laat ik maar even in het midden.

8.1.1 Beleidskader: de WWB

Niet alle professionals hebben veranderingen gemerkt met de invoering van de WWB. Dit heeft verschillende redenen. Sommige professionals zijn te kort in dienst om vergelijkingsmateriaal te hebben of de instelling waar ze werken heeft in de uitvoering niet direct met de WWB te maken. Deze instelling heeft dan meer te maken met de uitvoering van een andere regeling, waar de cliënten van de dienst SEZ wel terecht kunnen komen in verband met hun uitstroom naar de arbeidsmarkt.

Wat de meeste professionals wel merken is dat nadruk op 'werk' ligt. Deze visie is nog wel eens in strijd met hetgeen de professionals nastreven. Soms vraagt een bepaalde groep meer tijd en aandacht dan dat eigenlijk binnen het ingekochte traject mogelijk is. Ook ligt de nadruk meer op de mogelijkheden dan op de onmogelijkheden.

Alle geïnterviewden vinden de WWB een goede ontwikkeling. Hiermee wordt bedoeld dat ze zich kunnen vinden in de uitgangspunten van de wet, dat de afstand tot de arbeidsmarkt zo klein mogelijk wordt gehouden, ook voor alleenstaande ouders. Maar bij de praktijk worden kanttekeningen gezet. Het is goed dat mensen wat moeten doen voor hun uitkering, maar er zou meer rekening gehouden moeten worden met de belemmeringen en de situatie van de cliënten. Er zou meer maatwerk mogelijk moeten zijn binnen het kader van de wetgeving. Wat ook een aantal keren voren kwam is dat de trajecten veel geld kosten en ze niet altijd effectief ingezet werden.

Als zwak punt werd genoemd het afbouwen van gesubsidieerde arbeid.

Conclusies WWB samengevat

- WWB is betere wet dan ABW.
- Wet is te ver doorgeschoten, niet iedereen kan aan het werk.
- In krappe arbeidsmarkt zijn gestelde doelen niet haalbaar.
- Werkgevers kunnen in tijde van krapte onmogelijke eisen stellen. Alle betrokken instellingen zijn niet in staat discriminatie op arbeidsmarkt aan te pakken en werken er zelfs aan mee om geen klanten te verliezen.
- Nog weinig zicht (ten tijde van interviews) op mogelijkheden en beperkingen WWB.

8.1.2 Het werken met de WWB binnen een commerciële setting

Het marktgericht werken wordt door de meeste geïnterviewden als een pré ervaren. Als meerwaarde wordt genoemd dat je meer resultaatgericht werkt, er zit meer vaart in, het houdt je bij de les en dwingt je om continue na te denken over betere en efficiëntere manieren van werken.

Wat wel voelbaar was, was dat met de inwerkingtreding van de WWB een moeilijker doelgroep binnenkwam dan voorheen die meer tijd kost dan commercieel gezien verantwoord is. De dwang is groter en de mogelijkheden voor scholing en andere belangrijke middelen zijn minder geworden.

De semi -marktpartijen hadden minder moeite met nieuwe doelgroep omdat ze ook vóór de komst van de WWB gespecialiseerd waren in kansarme groepen. Wél merkten deze professionals dat ze niet meer onbeperkt de tijd hadden om met deze mensen te werken, maar de gegeven tijd was wél ruimer dan bij de puur commerciële re-integratiebureaus.

Alle medewerkers werd gevraagd of ze zicht hadden op het succespercentage van hun bedrijf. Vrijwel geen van de medewerkers had hier zicht op. Dit had te maken met het feit dat successen per doelgroep en aangeboden diensten verschillen. Een diagnose is sneller geslaagd dan een traject van een bijstandsmoeder.

Ook hadden sommige werkers twijfels bij de term 'succes'. Een bijstandsmoeder die tegen haar zin werk aanvaardt die haar problemen alleen maar zullen vergroten, was werd niet als onverdeeld succes beschouwd.

Het risico van het verliezen van opdrachten ten gunste van andere bedrijven werd vrij laconiek opgevat, als logisch gevolg van het marktdenken.

Conclusies samengevat

- Komst van moeilijke klanten die veel tijd vragen en weinig kans hebben
- Plicht op solliciteren blijft bestaan, ondanks traject
- Verschil in prijzen van opdrachtgevers en de noodzaak van 'scoren' leidt tot nieuwe ongelijkheid
- Werkers hebben geen zicht op succes van bedrijf
- Werkers zijn minder gelukkig met succes als cliënten niet gelukkiger worden van werk

8.1.3 Samenwerking

De samenwerking op beleidsniveau wordt vormgegeven door het management, de geïnterviewde werkers hadden het over de cliëntgerichte samenwerking. In eerste instantie wordt de samenwerking met de opdrachtgever goed genoemd. De contacten zijn prettig, er ontstaan (althans voor bedrijven die in 2005 niet uit de boot vielen) goede samenwerkingsprojecten. Toch valt er op dit gebied veel te verbeteren. Samengevat kan gesteld worden dat de Sociale Dienst mensen slecht voorbereid verwijst, weinig informatie verstrekt en weinig terugkoppelt wat ze met de rapportages doen. Men signaleert dat medewerkers van de GSD weinig tijd hebben en na invoering van de WWB te weinig geld om noodzakelijke kosten voor de cliënt in het kader van re-integratie te vergoeden. Verder wordt genoemd dat GSD medewerkers weinig beslissingbevoegdheid hebben en te veel vastzitten aan regels. Het personeelsverloop is groot en men wordt niet op de hoogte gesteld als de cliënt en nieuwe contactpersoon heeft. Er is te weinig overleg bij plaatsing van een cliënt. De GSD maakt vrij veel fouten bij herberekening van de uitkering en dit levert veel stress op bij cliënten die aan het werk gaan.

Conclusies samenwerking samengevat

- Slecht voorbereide verwijzingen
- Te weinig voor-informatie over cliënten
- Niet duidelijk wat met diagnose gebeurt
- Niet duidelijk wat met advies gebeurt
- Weinig contactmomenten
- Te veel beperkende regels en te weinig mogelijkheden

Aanbevelingen/discussiepunten beleid en werksetting

- Het blijft een cruciaal punt dat de huidige financieringssysteem leidt tot benadeling van de meest kansarme cliënten
- De rolverdeling opdrachtgever/opdrachtnemer biedt te weinig kans tot dialoog. Er moet van uitgegaan worden dat beide partijen bestaan uit professionals met eigen deskundigheid en ervaring. Beide partijen hebben verantwoordelijkheid voor het eindresultaat.
- Casusoverleg lijkt een betere optie dan 'casemanagement' vanuit de sociale dienst. Met name bij intake, diagnose en plan van aanpak opstellen is overleg ene must waarbij de cliënt een prominentere rol verdient dan nu het geval is. Dit casusoverleg moet verankerd zijn in beleid, de driegesprekken die nu gevoerd worden zijn te vrijblijvend.
- Ook bij uitstroom is casusoverleg belangrijk, met als doel om de overgang van uitkering naar werk soepel te laten lopen en betere nazorg te bieden
- De IRO's zijn zeer populair onder cliënten van de UWV, algemeen wordt aangenomen dat bijstandsccliënten hiervoor te weinig mondig zijn. Bijstandsmoeders kunnen echter zowel laagopgeleid als hoogopgeleid zijn en ze verschillen in civil competence. Voor sommige cliënten (ongeveer drie kwart van de geïnterviewde moeders) zou een IRO zeker een uitkomst zijn.

8.2 de doelgroep alleenstaande ouders

In de beleidsstukken die genoemd worden in de hoofdstukken 1 en 2, worden alleenstaande ouders zelden als specifieke groep genoemd. Als ze genoemd worden, dan is het een voorbeeld van een structureel zwakke groep die vaak toch nog een ontheffing krijgt van de sollicitatieplicht op grond van de zorgplicht en geen traject krijgen aangeboden. Het is de vraag of alleenstaande ouders hiermee wordt tegemoet gekomen-, of tekort gedaan worden. Uit het beeld dat de re-integratiemedewerkers schetsen van de groep alleenstaande ouders, komt een heel divers beeld van de doelgroep naar voren. Alleenstaande ouders kunnen alleenstaande minderjarige asielzoekers zijn (AMA's), tienermoeders die nog leerplichtig zijn, moeders die in de WW zitten, nog recente werkervaring hebben en werk en zorg handig combineren. En dan zijn er ook nog de bijstandsmoeders die veel overeenkomstige problemen hebben met de totale doelgroep bijstandsccliënten. Al deze groepen hebben andere problemen, andere kansen.

In hoofdstuk vijf vergeleken we de kansen en bedreigingen die bijstandsmoeders zagen met de visie van re-integratiemedewerkers. Er waren overeenkomsten, bijvoorbeeld over de moeizame combinatie werk/zorg en de dubbele belasting. Er waren ook verschillen. In sommige gevallen signaleren de geïnterviewden dat de wetgeving voor deze specifieke doelgroep te kort schiet.

Conclusies visie op alleenstaand ouderschap samengevat

- De artsen en psychologen signaleren een grote draaglast, maar mogen dit in hun rapportage niet meenemen omdat alleen naar de draagkracht wordt gevraagd.
- De geïnterviewden signaleren dat in de meeste gevallen alleen parttime werk mogelijk is waardoor de cliënten nog steeds afhankelijk blijven van de bijstand
- De werkers signaleren dat, mede op grond van bovenstaande, er geen of weinig financiële prikkels zijn voor de doelgroep
- Opleidingen die moeders een betere positie op de arbeidsmarkt kunnen geven worden niet vergoed. Opleidingen die wel aangeboden worden zijn vaak opleidingen voor traditioneel laagbetaalde vrouwenberoepen.
- De geïnterviewden hebben goed zicht op de positie van alleenstaande moeders, maar hebben te weinig oog voor hun sociaal isolement en problemen met de zorg voor kinderen vanaf 12 jaar.
- De geïnterviewden signaleren dat werkgevers kopschuw zijn om moeders met kinderen aan te stellen. Daarnaast is er te weinig parttime werk en beschikbaar parttime werk is vaak op onregelmatige werktijden.
- Een mogelijke rol voor de ex-partners en vaders wordt ook door re-integratiemedewerkers te weinig overwogen, het zelfde zagen we ook bij de WIZ-consulenten en de alleenstaande moeders zelf.
- Bijstandsmoeders zelf geven aan dat een klein zwart baantje vaak een opstap is voor een echte baan.
- De re-integratiemedewerkers signaleren te weinig kansen, c.q. sterke eigenschappen bij alleenstaande moeders die moeten re-integreren

Aanbevelingen / discussiepunten: visie op alleenstaand ouderschap

- De draaglast bepaalt evenzeer de kansen op de arbeidsmarkt als de draagkracht. Hiervoor dient plaats te zijn binnen de diagnose. Ook hier zal casusoverleg uitkomst bieden.
- De Maastrichtse gemeenteraad heeft expliciet meer ruimte gevraagd voor opleidingskansen van alleenstaande ouders dan in de praktijk gegeven wordt. Werkers zullen meer oog moeten hebben voor mogelijkheden in de maatschappelijke en politieke context.
- Er moet meer aandacht gegeven worden aan het doorbreken van sociaal isolement.
- Zowel in beleidskringen als op de werkvloer (bij de geïnterviewden) is er te weinig oog voor kansen en mogelijkheden van de doelgroep. Het meer gehoor geven aan de wensen en visie van de cliënt zelf zou dit kunnen verbeteren.
- Bij alle inspanningen van de ketenpartners blijft het bewerken van werkgevers om discriminatie bij werkgevers tegen te gaan, achter. Ook alleenstaande ouders zijn hiervan de dupe.
- Gezien de discriminatie op de arbeidsmarkt en de machteloosheid van de ketenpartners daarbij, zou overwogen moeten worden om zwart werk van bijstandsmoeders te gedogen. Het blijkt een ideale oefening te zijn om werk en zorg te combineren en biedt vaak een opstap naar wit werk.
- Er dient meer zicht te komen op bijdragen die de ex-partner op zorg- en financieel niveau kan vervullen. Bij alle geïnterviewde partijen van 'Kosten en moeite' wordt deze factor niet actief in de plannen meegenomen.

8.3 Methodisch handelen

De geïnterviewde re-integratiemedewerkers vormen een heterogeen gezelschap met verschillende functies, verschillende opleidingen. Vanwege de verschillen in functies was het moeilijk om zicht te krijgen op het methodisch repertoire van deze doelgroep. Daarbij komt dat er binnen deze sector veel meer gedacht wordt in termen van 'producten en instrumenten' dan in termen van 'methoden'. Veel van deze producten zijn inmiddels geprotocolleerd en gestandaardiseerd. Er is een BOM-groep, een sollicitatietraining, een lijst op basis waarvan een diagnose kan vastgesteld, een strategie voor job hunters. Vanuit de medewerkers wordt verzocht dat er een tekort aan maatwerk is. Maar vanuit welke visie men werkt, een theorie die men aanhangt bij het werken met maatschappelijk zwakke groepen als bijstandsmoeders, blijft wat onderbelicht. Een enkele coach weet daar meer over te vertellen.

Het werken als opdrachtnemer binnen een marktgerichte setting brengt een aantal specifieke dilemma's met zich mee waar overlevingsstrategieën op ontwikkeld worden. Een aantal voorbeelden. De werkers stellen zich op als coach in wie de cliënten vertrouwen kunnen hebben, ze zijn niet de 'strengere' uitvoeringsinstelling. Toch moet de coach nalatigheid van de cliënt melden aan de opdrachtgever. Veel bureaus hebben een ronkend jargon ontwikkeld waarop de kansen voor iedereen breed worden uitgemeten. De praktijk is echter minder rooskleurig. Een beproefde methode bij re-integratie is om mensen weer bewust te maken van hun talenten en wensen. Met de huidige bezuinigingen blijft het echter vaak bij wensen, en talenten zijn nog geen 'competenties' waar werkgevers op zitten te wachten. Sommige bureaus hebben een eigen netwerk aan werkgevers, ze willen echter niet al te zwakke sollicitanten voordragen.

De werkers geven aan dat hun bureau goed werk aflevert, maar gevraagd naar hun beeld van een zelf te ontwikkelen re-integratietraject, bleek er toch een behoorlijke kloof te bestaan tussen werkelijkheid en ideaal.

Bij één bedrijf was een specifieke methode ontwikkeld voor alleenstaande ouders. Bij de andere bedrijven werkte men vanuit algemene instrumenten.

De conclusies en aanbevelingen die volgen, zijn deels algemeen van aard, deels specifiek voor de doelgroep bijstandsmoeders

Conclusies methodisch werken samengevat

- Het motiveren van kansarme groepen is een moeilijke zaak, hierin zit duidelijk verschil tussen het ene bureau of het andere
- In geval van gebrek aan motivatie bij de cliënt en gebrek aan methodisch inzicht bij de werker wordt sneller naar een sanctie gegrepen (een melding bij de opdrachtgever).
- Het denken in de sector is erg instrumenteel
- Voor veel bureaus speelt het dilemma dat uitgegaan met worden van zelfredzaamheid van cliënten terwijl ze die niet hebben. Het aanleren daarvan kost veel tijd, terwijl zelfredzaamheid tijd behoort uit te sparen.
- Er wordt veel met groepen gewerkt. De meerwaarde van groepswerk boven individuele begeleiding is niet aangetoond, het spaart wel tijd uit.
- De meeste coaches (begeleiders) vinden de verregaande taakdifferentiatie onbevredigend, zowel voor zichzelf als voor cliënten.
- Veel werkers vinden combinatieprojecten van werk, scholing en kinderopvang voor deze doelgroep ideaal.
- De optimistische en wervende uitstraling van de bureaus heeft een keerzijde: het belofde kan niet worden waargemaakt. Dat stelt werkers voor dilemma's.

- Het denken in instrumenten en producten is te ver doorgeschoten. Om het door de werkers zelf gewenste maatwerk te kunnen leveren is niet alleen meer geld en betere regels nodig, maar ook een betere kennis van motivatietheorieën, overlevingsstrategieën van achtergestelde mensen, etc. Bijscholing op bovenstaande zaken zullen bij de doorgaans goed gemotiveerde re-integratiemedewerkers, goed aanslaan. Een gecombineerde bijscholing van uitkeringsinstellingen en re-integratiemedewerkers samen zal ook voor de samenwerking en hoge meerwaarde hebben.
- De ver doorgevoerde taakdifferentiatie is voor veel werkers en cliënten onbevredigend. Onderzoek wijst uit dat kleine re-integratiebureaus het vaak beter doen dan de grotere³⁶. Het is het overwegen waard om de cliënt één vaste coach te geven die meerdere zaken met hem kan afhandelen. Daarbij kan ook overwogen worden of deze 'coach' expliciet een rol als belangenbehartiger van de cliënt kan krijgen, bij bijvoorbeeld de uitvoeringsinstelling, de werkgever en andere instanties.
- Er dient oog voor te zijn dat 'zelfredzaamheid' voor grote groepen cliënten een illusie is. 'Samen doen' kost tijd, maar het aanleren van zelfredzaamheid kost ook tijd. Het is de vraag of dit een taak is van de re-integratiebureaus of dat deze taak beter bij onderwijs of sociaal cultureel werk kan worden neergelegd.
- Er zal meer onderzoek gedaan moeten worden naar 'best practice' projecten voor alleenstaande ouders. Vaak wordt aangenomen dat combinatieprojecten van werk, scholing en kinderopvang ideaal zijn. Een scheiding van werk en zorg heeft echter grote voordelen op de wat langere termijn. Kinderen kunnen de noodzakelijke concentratie bij het werk en studie behoorlijk verstoren.
- Er zal meer onderzoek gedaan moeten worden onder werkende alleenstaande ouders hoe ze werk en zorg combineren. Wellicht zijn dit 'skills' die re-integrerende bijstandsmoeders kunnen aanleren.

³⁶ voldoende, maar nog niet afdoende. RWI 2005

Algemeen Keten overleg (2005): *de klant in de keten*. Orbis BV, advies en onderzoek.

Crompvoets, M., Hublic, E., Lenders, I (2005) *"kosten en moeite", een dossieronderzoek naar de resultaten van de re-integratiepraktijk van alleenstaande bijstandsmoeders in de gemeente Maastricht* afstudeerproject opleiding SJD Hogeschool Zuyd,

Crompvoets, M., Hublic, E., Lenders, I (2005) *"kosten en moeite", een kwalitatief onderzoek in de vorm van diepte interviews naar de re-integratieactiviteiten van samenwerkingspartners betreffende de re-integratiepraktijk van alleenstaande bijstandsmoeders in de gemeente Maastricht* afstudeerproject opleiding SJD Hogeschool Zuyd

Divosa (2005) *WWBmonitor: een jaar Wet Werk en Bijstand*

Divosa (2006) *WWBmonitor 2006*

Elsevier opleidingen (2003-2004) *Sociale Zekerheid*

Engbersen, Godfried (2006) *publieke bijstandsgeheimen*. Amsterdam University Press.

Gemeente Maastricht: Afstemmingsverordening WWB 2005

Gemeente Maastricht: Re-integratieverordening

Gemeente Maastricht: Verordening Handhaving Wet Werk en Bijstand 2005

Gemeente Maastricht: Verordening Wet Kinderopvang

Gemeente Maastricht: Inkoophandboek gemeenten Maastricht en Mergelland

Gemeente Maastricht: Training klantmanagement voor de gemeente Maastricht

Gemeente Maastricht: Verwijsgids re-integratie 2003-2004

de Graaf-Zijl, Marloes, Groot, Inge en Hop, J.Peter: (2006) *Onderzoek naar de doorstroom tussen WW, bijstand en werk, vóór en na de SUWI operatie*. Onderzoek uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen

Groene Amsterdammer 20-05-05 Hagens, Koen: *Het werkt niet*

Hekelaar, Alex; Zwinkels, Wim; Braat, Adriaan, (2006) *de juiste klant op het juiste traject. Een onderzoek naar de netto-effectiviteit van het Rotterdamse re-integratiebeleid voor het ontwikkelen van klantprofielen*. Sozawe Rotterdam

Horssen, van C. (2005) *Voldoende, nog niet afdoende. Tevredenheidscijfers van cliënten en opdrachtgevers over re-integratiedrijven*, RWI

Infokrant Gemeente Maastricht, Dienst sociale en economische zaken 2003 nr. 17

Inspectie Werk en Inkomen (2005) *Kiezen én delen de selectie door gemeenten voor re-integratietrajecten*

IWI (2006) gezocht: werklozen

Kamerstukken Wet Werk en Bijstand 2003

Kamerstukken wet Vazalo, vergaderjaar 2004-2005

Dagblad de Limburger 4-03-05 Kamps, P. *Etil onderzoek: kwart van Limburgse werklozen komt nooit meer aan de slag*.

Katzenmaier, K. en Hoomans, I (2004) *Motiveren en sanctioneren: afstudeerproject opleiding SJD, Hogeschool Zuyd*

Lumens, Lenny en Moonen, Hanneke (2003) *Alleenstaande moeders, een kijkje over de grens*, afstudeerproject opleiding SJD, Hogeschool Zuyd

Maandblad re-integratie juni 2005: Saskia Noorman-den Uyl: *zelfstandig uit de bijstand, wetsvoorstel Vazalo*

Maandblad re-integratie juli/augustus 2005 van Geuns, Lucas en Mallee, Luc, *tevredenheid over re-integratiebedrijven. Inzicht, maar nog geen duidelijkheid*

Maandblad re-integratie no.1/2 2005 Raaff, H.M. *Voor dat geld ga ik liever goed gekleed solliciteren*

Maandblad re-integratie no.1/2 2006 Folkerts, Klaas en Koning, Pierre: *de toekomst van het re-integratiebeleid: zes stellingen*

Maandblad re-integratie oktober 2005 de Graaf-Zijl, Marloes en Groot, Inge: *werkt het Borea Keurmerk?*

Maandblad re-integratie december 2005 Visscher Christa en van den Hauten, Michiel: *IRO razend populair*

Maandblad re-integratie no 7/8 2006 Raaff, HM, Hanneke en de grote hond, *dilemma's in de spreekkamer van de GSD*

Merkx, C.M.J.N. (2005) *Re-integratie, de praktijk*. Afstudeerproject bestuursacademie Tilburg

de Moor, prof.dr. W de (1998) *arbeidsmotivatie als management-instrument* Bohn Stafleu van Loghum

NRC Handelsblad 12-06-05 Jorritsma, E: *Re-integratie terug, VNG blij*

NRC Handelsblad, 27-10-05 Withuis, J., *bijstandsmoeders zijn dom en lui*

NRC Handelsblad 7-9-05 Veilbrief, Arnoud: *Werknemer hoeft niet in keurslijf*

NRC Handelsblad 8-11-05 Withuis, J., *Kinderen krijgen is een persoonlijke zaak*

NRC Handelsblad 16-1-06 vd Schreur, Warnaar en vd Wind: *Naar een omslag van het re-integratiebeleid*

NRC Handelsblad 7-1-06 Ypeij, Annelou: *Arme, arme vrouwen*

Raad voor werk en inkomen: re-integratiemarkt analyse 2006

Raaff, HM (2005): *„kosten en moeite arbeidsre-integratie van bijstandsmoeders in Maastricht, de cliënt: bijstandsmoeders. Onderzoeksrapport CESRT, Hogeschool Zuyd 2005*

Raaff, HM (2006): *„kosten en moeite arbeidsre-integratie van bijstandsmoeders in Maastricht, de WIZ-consulenten. Onderzoeksrapport CESRT, Hogeschool Zuyd 2005*

RWI: (2006) *samenwerking tussen gemeenten en de vraagzijde van de arbeidsmarkt*

de Savornin Lohman, J. en Raaff, HM (2002) *In de frontlinie tussen hulp en recht. Uitgeverij Coutinho*

Slofstra S.(2004): *de Wet Werk en Bijstand, een grote verandering voor de alleenstaande ouder en de gemeente, afstudeerproject opleiding SJD Hogeschool Zuyd*

Velden, Jaco van, Plat, Michiel, Jansen Camiel, Vossen, Ilse.(2005): *ervaringen met samenwerking tussen sectoren en gemeenten in SVWW-projecten. Onderzoek uitgevoerd door Ecorys in opdracht van de Raad voor werk en inkomen*

Volkskrant 13-12-05 Herderscheê, G. *Gemeenten zien bijstandstekort*

Volkskrant 19-05-05 Herderscheê, G. *Hulp aan werkzoekenden faalt*

Volkskrant 15-01-05 Herderscheê, G. *Kilte van uitkering werd kilte van werk zonder perspectief*

Volkskrant 11-10-05 Kiene, A: *moeders in bijstand vaak vrijgesteld van werken*

Volkskrant 7-6-06 Doorduyn, Yvonne en Stoker, Elisabeth: *effect ondersteuning bij terugkeer naar werk blijft mager*

Volkskrant 1-6-06: Stoker, Elisabeth : *geen plicht sollicitatie kanslozen*

Volkskrant 24-6-06: Kamer wijst bijstand als eindstation af

Volkskrant 24-6-06: Een zinvol bestaan

Volkskrant 1-6-06 Stoker, Elisabeth: *Het schaven, schuren en sturen van werklozen*

Volkskrant 9-6-06 Stoker, Elsbeth: Eeuwige banenjacht maakt werkzoekenden bijkans gek

Werf vd, Siep (2006) *de verdeling van arbeid*. Uitgeverij Coutinho

Witte, Leo (2006) *Methodisch werken in de sociaal juridische hulp- en dienstverlening*.
Uitgever Bohn, Stafleu van Loghum

Amsterdams Sociologisch Tijdschrift no. 3, 2004 Ypey, A.: *Gender, armoede en de overheid, de casus van alleenstaande moeders in Amsterdam*,

WWW.blikopwerk.nl

www.borea.nl

www.cbs.nl

www.contractenbenchmark.nl

www.iwiweb.nl

www.rwi.nl