

# **Rekenkameronderzoek effectiviteit re-integratietrajecten**

**Kwalitatief onderzoek naar de effectiviteit van re-integratietrajecten  
van mensen in de bijstand in Veenendaal en Rhenen**



## Colofon

De rekenkamercommissie van de gemeente Veenendaal bestaat uit twee interne leden en drie externe leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

<i>Voorzitter:</i>	ir. G.L. Tjerkstra
<i>Externe leden:</i>	drs. T. Mulders drs. A.M. Jutte
<i>Interne leden:</i>	J. Blad D. Helsen
<i>Secretaris en secr. a.i.:</i>	S. Hendriks MSc / M.H. Kaspers-Felten
<i>Postadres:</i>	Rekenkamercommissie Veenendaal Postbus 1100 3900 BC Veenendaal
<i>e-mail:</i>	<a href="mailto:rekenkamercommissie@veenendaal.nl">rekenkamercommissie@veenendaal.nl</a>
<i>Telefoon:</i>	(0318) 538285

Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met:

- CAB Onderzoek en Advies, Groningen
- Rekenkamer Rhenen

De rekenkamer van de gemeente Rhenen bestaat uit drie externe leden.

<i>Voorzitter:</i>	J.M. van der Zwan
<i>Externe leden:</i>	I. van Elderen-Verhoeven J.A. Sassen
<i>Postadres:</i>	Huis van de Gemeente, t.a.v. Rekenkamer Rhenen Postbus 201 3910 AE Rhenen
<i>e-mail:</i>	<a href="mailto:rekenkamer@rhenen.nl">rekenkamer@rhenen.nl</a>

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord Rekenkamercommissie Veenendaal	5
Voorwoord Rekenkamer Rhenen	6
Samenvatting	7
1. Inleiding	10
1.1 Aanleiding en achtergrond	10
1.2 Een onderzoek met twee delen	10
1.3 Ontwikkelingen	11
1.4 Leeswijzer	12
2. Onderzoeksopzet	13
2.1 Onderzoeksvragen	13
2.2 Betrokkenheid Rekenkamer Rhenen	14
2.3 Onderzoeksmethode	14
2.4 Wijze van benaderen en respons	15
2.5 Waarborgen voor de privacy	16
2.6 Nadere toelichting op de gekozen onderzoeksmethode	16
3. Doelgroepen re-integratie	18
3.1 Doelgroepen	18
3.2 55-plussers	19
3.3 Statushouders	19
3.4 Doelgroepen onderzoek	21
3.5 Beantwoording onderzoeksvragen	21
4. Het re-integratieproces	23
4.1 De intake	23
4.2 Re-integratie instrumenten	24
4.3 Jobcoach en zelf zoeken naar werk	27
4.4 Competensys-rapport en plan van aanpak	28
4.5 Beantwoording onderzoeksvragen	31
5. Effect en beleving	34
5.1 Uitstroom en maatschappelijke participatie	34
5.2 Het belang van vrijwilligerswerk	35
5.3 Systeemwereld en leefwereld	36
5.4 Ervaringen uit Rhenen	40
5.5 Beantwoording onderzoeksvragen	40

6. Conclusies en aanbevelingen	42
6.1 Conclusies	42
6.2 Aanbevelingen	43
Bijlage 1: Aanbevelingen uit rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met Het re-integratiebeleid	44
Bijlage 2: Motie	45
Bijlage 3: Procesverloop, een onderzoek met twee delen	47
Bijlage 4: Itemlijst	48
Bijlage 5: Gesprekspartners	49
Bijlage 6: Uitnodigingsbrief en reactieformulier	51
Bijlage 7: Toestemmingsformulier	54
Bijlage 8: Beschrijving categorieën 'werkfitte' kandidaten	55
Bijlage 9: Producten en instrumenten	57
Bijlage 10: Uitstroom	58
Bijlage 11: Bestuurlijke reactie college van B&W Veenendaal	60

## VOORWOORD - Rekenkamercommissie Veenendaal

De totstandkoming van dit onderzoek heeft ruim twee jaar geduurd en de nodige voeten in de aarde gehad. Met medewerking van vele kanten ligt er nu een rapport dat de onderzoeksvraag beantwoordt.

Veel dank wil ik graag uitspreken naar alle burgers die in een re-integratietraject zitten of gezeten hebben en die bereid waren aan de diepte interviews hun medewerking te verlenen. Ook veel dank aan de ambtenaren van de gemeente Veenendaal die door middel van tijdsinzet en het aanleveren van informatie hebben bijgedragen aan de uitvoering van het onderzoek.

In het rapport “Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid”, dat in 2016 is verschenen, concludeerde de rekenkamercommissie dat de onderzoeksvraag niet beantwoord kon worden met de toen beschikbare informatie.

Door in dit onderzoek betrokken burgers te bevragen, hebben wij zicht kunnen krijgen op de uitvoering van diverse re-integratietrajecten. Deze insteek - het proces vanuit individuele gevallen bekijken - maakt ervaringen inzichtelijk en geeft weer wat de betekenis is die de betrokken burgers toekennen aan het proces, de communicatie en de effectiviteit van de begeleiding naar werk of andere bezigheden vanuit het re-integratieproces. Het realiseren van algemene beleidsdoelen begint met (kennis over) effectieve inzet in individuele gevallen.

Onderzoeksresultaten toetsen aan een normenkader is één manier van verantwoording afleggen. Maar als we willen leren en verbeteren aan de hand van onderzoek willen we ook de maatschappelijke effecten van beleid in beeld brengen en invoelbaar maken wat de kosten en baten – ook de immateriële voor betrokkenen zijn. In dit rapport worden daarom quotes uit de diverse gesprekken veelvuldig aangehaald die gezamenlijk een beeld schetsen van hoe de effectiviteit van re-integratie ervaren wordt.

Effectief beleid en publieke waarde bereik je burger voor burger.

Namens de Rekenkamercommissie Veenendaal,



ir. G.L. Tjerkstra  
Voorzitter

## VOORWOORD - Rekenkamer Rhenen

In 2016 is de Rekenkamercommissie van Veenendaal gestart aan het onderzoek naar de uitvoering van de participatiewet die sinds 1 januari 2015 van kracht is. Het onderzoek bestond uit twee onderdelen: een beleidsscan en een onderzoek naar de effectiviteit van het re-integratiebeleid.

Het thema van het onderzoek: de uitvoering van het re-integratiebeleid is ook voor de Gemeente Rhenen van belang. Met de uitvoering van de Participatiewet heeft de gemeente meer verantwoordelijkheden gekregen op het gebied van re-integratie. Om de uitvoering hiervan voor Rhenen uitvoerbaar te houden, is deze belegd bij de Gemeente Veenendaal en zijn afspraken gemaakt over de dienstverlening.

Van het eerste deel van het onderzoek is in 2016 het rapport 'Werk aan de winkel met re-integratiebeleid' verschenen. Dit onderzoek is uitgevoerd door de Rekenkamercommissie van Veenendaal. De resultaten daarvan zijn ook voor de gemeente Rhenen van toepassing, omdat dit aanknopingspunten biedt voor de sturing door de Gemeente Rhenen op de uitvoering van het re-integratiebeleid.

Het tweede deel van het onderzoek is een kwalitatieve studie die zich richt op de effectiviteit van het re-integratiebeleid. Het resultaat ligt voor u. De Rekenkamer van Rhenen heeft geoordeeld dat het van belang was dit onderzoek in gezamenlijkheid uit te voeren en ook de doelgroep van de Gemeente Rhenen in dit onderzoek te betrekken. Wij verwachten dat dit onderzoek bijdraagt aan een optimale samenwerking met de gemeente Veenendaal op het gebied van de Participatiewet.

Namens de Rekenkamer Rhenen,



drs. ing. J.M. van der Zwan  
Voorzitter

## SAMENVATTING

De Rekenkamercommissie Veenendaal is in 2015 een onderzoek gestart naar het re-integratiebeleid in de gemeente Veenendaal. Ten aanzien van de thema's beleidsvorming, uitvoeringsprocessen, interne informatievoorziening en monitoring richting de raad is in juli 2016 het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' verschenen. Dit rapport is een aanvulling op het rekenkameronderzoek uit 2016. Het beschrijft de uitkomsten van een rekenkameronderzoek naar de effectiviteit van re-integratietrajecten die worden uitgevoerd door de gemeente Veenendaal, voor zowel Rhenen als Veenendaal. De gemeente Veenendaal verzorgt ook de uitvoering van het re-integratiebeleid voor de gemeenten Rhenen en Renswoude. Op verzoek van de Rekenkamer van Rhenen zijn ook re-integratietrajecten uit Rhenen in het onderzoek betrokken. Re-integratietrajecten in Renswoude maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.

### Vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag in dit onderzoek luidt:

*Wat is de effectiviteit van re-integratietrajecten die worden uitgevoerd door de gemeente Veenendaal?*

### Onderzoeksmethode

Om zicht te krijgen in de effectiviteit van re-integratietrajecten is gekozen voor een kwalitatieve analyse: er zijn diepte-interviews gehouden met 39 mensen die een re-integratietraject hebben gevolgd of volgen. Indien beschikbaar gesteld, is ook een analyse gemaakt van het Competensys rapport van de mensen die zijn gesproken. Tevens is in een groeps gesprek gesproken met klantmanagers en de jobmatcher die de bijstandsgerechtigden in hun re-integratietraject begeleiden.

De combinatie van interviews met klanten, klantmanagers en dossieranalyse, geeft een goed beeld van alle belangrijke aspecten: wat vindt de klant belangrijk, hoe beoordeelt hij of zij de ontwikkeling in en na het re-integratietraject. Hoe ziet de begeleider dat, en hoe verhouden die zich tot elkaar. Analyse van het dossier laat zien hoe onderlinge afspraken, ontwikkelingen en resultaten worden vastgelegd.

De 39 gesprekken die zijn gevoerd, zijn niet representatief voor alle mensen die een re-integratietraject volgen of hebben gevolgd bij de gemeente Veenendaal. Daarvoor is de onderzoekspopulatie niet groot genoeg. Met de toegepaste kwalitatieve onderzoeksmethode is het doel dan ook niet om 'harde' cijfers boven tafel te krijgen over hoe re-integratietrajecten worden uitgevoerd en beleefd. De insteek is gericht op het verkrijgen van inzicht in wat de uitvoering van re-integratietrajecten en ervaringen daarmee betekenen voor de effectiviteit van re-integratie.



## Conclusies

De rekenkamercommissie trekt de volgende conclusies op basis van het onderzoek.

### 1. Eenduidigheid in de systematiek is verbeterd

Een conclusie uit het rapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' was dat er in de uitvoering niet werd gewerkt volgens een vastgestelde systematiek. Hierdoor ontstond het risico op willekeur. De invoering van Competensys heeft op dit punt gezorgd voor een duidelijke verbetering. Competensys biedt een kader voor een systematische uitvoering van de re-integratie. Het biedt de mogelijkheid om competenties van cliënten systematisch vast te leggen. Op basis daarvan wordt een profiel gemaakt met een uitstroomdoel: regulier werk, werk met loonkostensubsidie, vrijwilligerswerk.

### 2. Op klantniveau is de effectiviteit van het re-integratietraject niet vast te stellen

Doelen krijgen op individueel niveau een vertaling in afspraken met cliënten over hun re-integratietraject. Deze afspraken worden vastgelegd in het plan van aanpak. Hoewel met de invoering van Competensys een inhaalslag is gemaakt met het systematisch bijhouden van gegevens over mensen in de bijstand, is de dossiervorming niet volledig. Hierdoor is de effectiviteit van de trajecten van de geïnterviewde cliënten niet vast te stellen. In het onderzoek zijn hiervoor de volgende oorzaken gevonden:

- De Competensys-rapporten hebben het karakter van een momentopname. Van afspraken die langer geleden zijn gemaakt, is geen dossier beschikbaar. Er kan dan ook geen vertaalslag gemaakt worden tussen de oorspronkelijke doelen en de effectiviteit van het traject.
- Doelen zijn niet SMART geformuleerd. Niet altijd is duidelijk naar welk (uitstroom) doel precies gestreefd wordt. Aan de doelen zijn geen termijnen gekoppeld. Men gebruikt termen als "voorlopig" of "eerst".
- De plannen van aanpak zijn weinig specifiek. Dit staat in contrast met de gedetailleerde beoordeling van het Competensys-rapport. Tussen beoordeling en plan van aanpak lijkt informatie verloren te gaan.
- In de Competensys-rapporten wordt vooral informatie opgeslagen over de competenties en de in te zetten instrumenten. De rapporten bevatten weinig tot geen informatie over in hoeverre de ingezette instrumenten het gewenste effect hebben.

### 3. Er is geen koppeling tussen klantinformatie en management informatie

Competensys is geen klantvolgsysteem. Een systeem om de effectiviteit van de uitvoering van re-integratie op bestandsniveau te kunnen volgen is niet beschikbaar binnen de gemeente. Als de gemeente geen systematische informatie bijhoudt over inzet van de instrumenten en de effecten daarvan, kunnen geen conclusies worden getrokken over de effectiviteit van de inzet van instrumenten op bestandsniveau. Deze informatie moet allereerst bijgehouden worden in de individuele dossiers op basis waarvan er een koppeling gemaakt kan worden met een management informatie systeem.

#### **4. De leefwereld verschilt sterk van de systeemwereld**

De belevingswereld van de bijstandsgerechtigden verschilt sterk van de wereld waarin het ambtelijk apparaat functioneert. Dat wordt in dit rapport aangeduid met leefwereld en systeemwereld. Deze kloof werkt een effectieve uitvoering van het re-integratieproces tegen. Als de gemeente zich niet meer bewust is van de macht die zij heeft en het conditionerende karakter van de re-integratie dan raakt ze het vertrouwen van de mensen kwijt. In de interviews zijn wij regelmatig aanwijzingen hiervoor tegengekomen.

#### **Aanbevelingen**

Op basis van de bevindingen en conclusies in dit rekenkameronderzoek doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen.

Geef als raad het college van B&W de opdracht het volgende uit te werken:

- Draag zorg voor een juiste, volledige en systematische dossiervorming. Leg de doelen SMART vast met een duidelijke planning. Geef zo specifiek mogelijk aan welk uitstroomdoel wordt nagestreefd. Leg ook vast in hoeverre de ingezette instrumenten effectief zijn geweest.
- Informeer de raad op welke termijn er management informatie over de effectiviteit van re-integratietrajecten beschikbaar komt en consulter de raad hierbij over de gewenste management informatie.
- Wees als gemeente alert op je machtspositie en zoek in het uitvoeringsproces naar de mogelijkheden om de kloof tussen leefwereld en systeemwereld te verkleinen.
- Besteed in het periodieke klanttevredenheidsonderzoek expliciet aandacht aan de leefwereld in relatie tot de systeemwereld en informeer de raad over de resultaten hiervan.

#### **Bestuurlijke reactie**

Het rapport is door de rekenkamer(commis)sie)s van Rhenen en Veenendaal voor een reactie voorgelegd aan de colleges van B&W van beide gemeenten. Het college van B&W van Rhenen heeft niet bestuurlijk gereageerd. De reactie van het college van B&W van Veenendaal is opgenomen in bijlage 11.

# 1. INLEIDING

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van het rekenkameronderzoek naar de effectiviteit van re-integratietrajecten die worden uitgevoerd door de gemeente Veenendaal, voor zowel Rhenen als Veenendaal. Het onderzoek is geïnitieerd door de rekenkamercommissie van Veenendaal. De gemeente Veenendaal verzorgt ook de uitvoering van het re-integratiebeleid voor de gemeenten Rhenen en Renswoude. Op verzoek van de rekenkamer van Rhenen zijn ook re-integratietrajecten uit Rhenen in het onderzoek betrokken. Re-integratietrajecten in Renswoude maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.

## 1.1 Aanleiding en achtergrond

De Participatiewet, die sinds 1 januari 2015 van kracht is, geeft de gemeenten meer verantwoordelijkheid op het gebied van re-integratie. Zo is de groep waarvoor de gemeente verantwoordelijk is omvangrijker geworden. Deze groep is gegroeid met een deel van de mensen die vroeger in de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) zouden zijn gekomen en de mensen die eerder een indicatie voor de sociale werkvoorziening zouden hebben gekregen. Daarnaast heeft het Rijk de afgelopen jaren de beschikbare budgetten voor re-integratie in stappen verlaagd. Gevolg is dat alle gemeenten op het gebied van re-integratie verantwoordelijk zijn voor meer mensen, maar hiervoor per persoon minder budget beschikbaar hebben. Een doelmatige en doeltreffende inzet van middelen is daarom van groot belang.

De Rekenkamercommissie Veenendaal is in 2015 een onderzoek gestart naar het re-integratiebeleid in de gemeente Veenendaal. Doel van dit onderzoek was enerzijds om meer inzicht te krijgen in de beleidsvorming, uitvoeringsprocessen, interne informatievoorziening en monitoring richting de raad. Ten aanzien van deze eerste doelstelling is in juli 2016 het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' verschenen<sup>1</sup>. Het was voor de Rekenkamercommissie Veenendaal destijds niet mogelijk om ook de tweede doelstelling van het onderzoek te realiseren, namelijk het meten van de effectiviteit van de re-integratietrajecten. Bezwaren rond de bescherming van de privacy van de onderzoeksdoelgroep stonden op dat moment de uitvoering van een dergelijk onderzoek in de weg.

## 1.2 Een onderzoek met twee delen

Het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' is op 22 september 2016 in de gemeenteraad van Veenendaal behandeld. De raad heeft de aanbevelingen uit dat rapport (bijlage 1) overgenomen en het college opdracht gegeven deze uit te voeren. Tevens is bij de behandeling van het rekenkamerrapport een motie aangenomen om het tweede deel van het onderzoek, naar de effectiviteit van re-integratietrajecten, mogelijk te maken (bijlage 2).

---

<sup>1</sup> Het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' is digitaal beschikbaar via <https://gemeenteraad.veenendaal.nl/rapporten-rekenkamercommissie/>

Met de motie als uitgangspunt zijn het college van B&W en de Rekenkamercommissie Veenendaal met elkaar in gesprek gegaan om het onderzoek voort te zetten. In dit rekenkamerrapport staat de uitvoering van re-integratietrajecten, en de effectiviteit daarvan, centraal.

Het totale onderzoeksproces is in een periode van ruim twee jaar uitgevoerd. De resultaten zijn opgenomen in twee verschillende rekenkamerrapporten: 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' en 'Rekenkameronderzoek effectiviteit re-integratietrajecten'. Voor het overzicht van het totale procesverloop is in bijlage 3 de chronologie van de bepalende processtappen opgenomen.

Onderstaand zijn enkele bevindingen uit het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' opgenomen die ook voor dit onderzoek relevant zijn:

- De beleidsdoelen zijn algemeen geformuleerd en er zijn verschillende formuleringen van de doelgroepen die in aanmerking komen voor een re-integratietraject.
- In de uitvoering wordt niet gewerkt volgens een vastgestelde systematiek, klantmanagers hebben een centrale plek in het re-integratieproces en de wijze waarop dit wordt uitgevoerd. De onderzoekers wijzen op het risico van willekeur;
- Het informatiesysteem van de gemeente bevat geen systematisch bijgehouden gegevens over de effecten van re-integratie. Er is een verbeterde aansluiting tussen het invoeren van gegevens, de informatiesystemen en de informatievrage nodig om informatie over de inzet van de gemeente daadwerkelijk te koppelen aan resultaten.

### 1.3 Ontwikkelingen

Sinds het rekenkamerrapport uit 2016 zijn er geen wijzigingen geweest ten aanzien van het re-integratiebeleid. Wel is er binnen dat beleid meer aandacht gekomen voor ouderen en statushouders.

In het uitvoeringsproces zijn recentelijk diverse zaken veranderd:

- De gemeente is overgestapt naar een integrale werkwijze en werken in clusters. Dat wil zeggen dat werk, inkomen en handhaving gezamenlijk worden opgepakt. Het cluster is verantwoordelijk voor het resultaat en de klant. Cluster A richt zich voornamelijk op de nieuwe instroom. Dit was voorheen Poort. Zij richten zich met name op het voorkomen van instroom en bevorderen van snelle uitstroom. De taken van en doelgroepen voor de clusters B, C en D zijn gelijk. Zij zijn er voor het zittende bestand. Ze richten zich op re-integratie, uitstroom, tegenprestatie en handhaving.
- De verdeling van de 'workload' van mensen in de bijstand is gewijzigd. Voorheen was sprake van een verdeling per klantmanager, nu gebeurt dat per cluster. Binnen een cluster werken diverse klantmanagers met elkaar samen. Personen in de bijstand hebben binnen 'hun' cluster een vast contactpersoon.

- Vanaf 2016 zijn met behulp van het softwarepakket Competensys de zogenoemde Competensys rapporten gemaakt. Daarin is een (nieuwe) beoordeling van de persoon gemaakt, op basis waarvan een plan van aanpak is geschreven.
- Met mensen in de bijstand zijn met de komst van Competensys allemaal opnieuw gesprekken gevoerd. Zij worden vanaf nu minimaal jaarlijks 'gediagnosticeerd'. Op grond daarvan wordt het plan van aanpak gemaakt of bijgesteld. Na diagnose kan van elke kandidaat gezegd worden wat de mate van bemiddelbaarheid naar werk is en hoe groot de afstand tot de arbeidsmarkt is.
- Ten aanzien van de nieuwe doelgroepen en statushouders zijn er recentelijk specialisten aangesteld binnen de uitvoering re-integratie trajecten.

Ook met betrekking tot de uitvoering is medio 2017 door de afdelingsmanager Economie en Werk een bestedingsplan Participatiebudget vastgesteld. In dit bestedingsplan is – op grond van de uitgangspunten van de raad – aangegeven voor welke doelgroep, welke instrumenten worden ingezet en welk resultaat daarbij verwacht wordt.

Een evaluatie van het bestedingsplan Participatiebudget, en het merendeel van de overige wijzigingen, maken geen onderdeel uit van dit rekenkameronderzoek. Het onderzoek richt zich op de effectiviteit van re-integratietrajecten die in de afgelopen jaren zijn uitgevoerd, in de situatie zoals die was vóórdat deze wijzigingen hebben plaatsgevonden.

#### **1.4 Leeswijzer**

- Hoofdstuk 2: Toelichting op de onderzoeksopzet.
- Hoofdstuk 3, 4 en 5: Presentatie van de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen.
- Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen.

## 2. ONDERZOEKSOPZET

Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksvragen en de gehanteerde onderzoeksmethode.

### 2.1 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag in dit onderzoek luidt: *Wat is de effectiviteit van re-integratietrajecten die worden uitgevoerd door de gemeente Veenendaal?*

#### Definitie van effectiviteit

De hoofdvraag van het onderzoek betreft de effectiviteit van re-integratietrajecten. In dit onderzoek definiëren we 'effectiviteit' als volgt: De mate waarin de doelen die de gemeente Veenendaal zich heeft gesteld voor de re-integratie, worden gehaald. Als uitgangspunt is het beleid en de uitvoering van de gemeente Veenendaal genomen. Als deze doelen zijn gehaald, is de re-integratie effectief geweest, als ze niet zijn gehaald, is de re-integratie niet effectief geweest.

Deze doelen krijgen op individueel niveau een vertaling in afspraken met mensen over hun re-integratietraject. Deze afspraken worden vastgelegd in een plan van aanpak. Wij hebben voor het bepalen van de effectiviteit daarom ook gekeken in hoeverre de doelen in het plan van aanpak zijn behaald. Er is dus geen externe norm gebruikt.

De mate waarin doelen gehaald worden en een re-integratietraject wel of niet effectief is, wordt gedurende alle stappen in het re-integratieproces bepaald. In dit onderzoek worden de stappen die mensen doorlopen als zij in de bijstand komen en een re-integratietraject starten, nader bekeken. Zo kan inzicht worden verkregen in deze onderdelen van de uitvoering van het re-integratiebeleid en de mate van effectiviteit daarvan.

#### Deelvragen

Ten aanzien van de onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

Doelgroepen

1. *Welke bijstandsgerechtigden volgen re-integratietrajecten? Wat zijn hun persoonlijke kenmerken?*

Het re-integratieproces

2. *Op welke wijze doorlopen mensen in de bijstand het re-integratieproces? Is er sprake van een nieuwe werkwijze voor re-integratietrajecten?*
3. *Wat zijn de beoogde effecten van re-integratietrajecten?*
4. *Welke instrumenten voor re-integratie zijn er momenteel in Veenendaal?*
5. *Op basis van welke overwegingen wordt bepaald welk traject een bijstandsgerechtigde gaat volgen?*

Effect en beleving

6. *Wat is de positie van bijstandsgerechtigden een jaar nadat zij een re-integratietraject afgesloten hebben? Zijn zij uitgestroomd naar werk of anderszins maatschappelijk actiever geworden?*
7. *Hoe ervaren bijstandsgerechtigden het re-integratieproces en het effect van re-integratietrajecten?*

## 2.2 Betrokkenheid Rekenkamer Rhenen

Op verzoek van de Rekenkamer Rhenen zijn in het onderzoek ook re-integratietrajecten uit Rhenen onderzocht.

Twee specifieke vragen met betrekking tot Rhenen zijn aan het onderzoek toegevoegd:

8. *Leidt de fysieke afstand, het reizen naar Veenendaal, tot andere ervaringen met de uitvoering van de Participatiewet van de bijstandsgerechtigden uit Rhenen ten opzichte van de Veenendaalse bijstandsgerechtigden?*
9. *Hebben bijstandsgerechtigden uit Rhenen gebruik gemaakt van het loket in het huis van de gemeente in Rhenen en zo ja, hoe is dit ervaren?*

## 2.3 Onderzoeksmethode

Om zicht te krijgen in de effectiviteit van re-integratietrajecten is gekozen voor een kwalitatieve analyse: er zijn diepte-interviews gehouden met 39 mensen die een re-integratietraject hebben gevolgd of volgen<sup>2</sup>. De diepte-interviews hadden het karakter van een open gesprek, waarbij de onderzoeker ook een itemlijst met mogelijke gespreksonderwerpen bij de hand had (bijlage 4). Indien beschikbaar gesteld, is ook een analyse gemaakt van het Competensys rapport van de mensen die zijn gesproken. Tevens is in een groepsgesprek gesproken met klantmanagers en de jobmatcher die de bijstandsgerechtigden in hun re-integratietraject begeleiden.

De combinatie van interviews met klanten, klantmanagers en dossieranalyse, geeft een goed beeld van alle belangrijke aspecten: wat vindt de klant belangrijk, hoe beoordeelt hij of zij de ontwikkeling in en na het re-integratietraject. Hoe ziet de begeleider dat, en hoe verhouden die zich tot elkaar. Analyse van het dossier laat zien hoe onderlinge afspraken, ontwikkelingen en resultaten worden vastgelegd. Deze interviews en het groepsgesprek hebben in de periode van april t/m juni 2017 plaatsgevonden.

Aansluitend op de bovengenoemde interviews is gesproken met de portefeuillehouder en het afdelingshoofd Economie en Werk.

Tot slot heeft op 29 juni 2017 een interactieve bijeenkomst plaatsgevonden met leden uit de raad van Rhenen en Veenendaal over de thematiek in dit onderzoek.

Een lijst met gesprekspartners is opgenomen in bijlage 5.

---

<sup>2</sup> In enkele gevallen was bij de gesprekken een begeleider of tolk aanwezig. De begeleider of tolk was op initiatief van de gesprekspartner meegekomen. De begeleider was vaak een buurvrouw of kennis, die af en toe kon helpen om bepaalde zaken toe te lichten, omdat ze bijvoorbeeld ook bij andere gesprekken met de gemeente aanwezig was. De tolk hielp, omdat de gesprekspartner onvoldoende Nederlands sprak voor een gesprek.

## 2.4 Wijze van benaderen en respons

De selectie van de mensen met wie is gesproken, is gedaan aan de hand van enkele kenmerken (geslacht, leeftijd, samenstelling huishouden, duur in de bijstand, uitstroom naar werk). Door de gemeente Veenendaal zijn circa 1000 mensen geselecteerd die voor het onderzoek in aanmerking kwamen. Deze mensen zijn per brief benaderd met de vraag om aan het onderzoek deel te nemen (bijlage 6). Er is éénmaal een herinneringsbrief verzonden. Personen die zich via het reactieformulier hebben aangemeld zijn door de onderzoekers benaderd voor het maken van een interview-afspraak.

Twee gesprekken zijn telefonisch gevoerd. De meeste gesprekken hebben face-to-face plaatsgevonden op diverse locaties in de gemeente Rhenen en Veenendaal. De gesprekken zijn - tenzij op verzoek door de respondent - niet bij de mensen thuis of op het gemeentehuis gevoerd maar op een neutrale plek, om vrijuit spreken zo veel mogelijk te bevorderen. De gesprekken zijn zo open mogelijk gevoerd, waarbij veel ruimte was voor de mensen om zaken te vertellen die zij belangrijk vonden.

Daarnaast is door de gemeente op basis van het reactieformulier het Competensys-rapport aan de aangemelde personen verstrekt. De mensen konden dit gebruiken bij het gesprek en desgewenst overhandigen aan de onderzoekers voor de dossieranalyse. Een deel van de deelnemers aan het onderzoek heeft het rapport tijdens het interview overhandigd, een deel heeft dit na afloop van het gesprek aan het onderzoeksbureau toegezonden.

### Respons

Onderstaand zijn de aantallen in de steekproef en de respons weergegeven:

- Uitnodigingen verstuurd:  
1.020; waarvan 843 in Veenendaal en 177 in Rhenen.
- Aanmeldingen:  
69; waarvan 57 uit Veenendaal en 10 uit Rhenen en 2 uit andere gemeenten (dit betrof mensen die zijn verhuisd).
- Gesprekken gevoerd:  
39; waarvan 30 met mensen uit Veenendaal (streefdoel 30) en 9 uit Rhenen (streefdoel 10).
- Competensys rapporten beschikbaar gesteld:  
19; waarvan 5 zonder gesprek met de betreffende persoon. Dat er Competensys-rapporten beschikbaar zijn gesteld zonder bijgaand gesprek, komt omdat mensen wel hun Competensys-rapport hebben toegestuurd aan het onderzoeksbureau maar (ondanks hun aanmelding) niet beschikbaar waren voor een gesprek.



Met circa 30 mensen die zich hadden aangemeld, kon na herhaaldelijke pogingen geen contact gelegd worden voor het maken van een afspraak. Deels omdat de contactinformatie zoals bij de gemeente bekend, niet meer actueel is: telefoonnummers en emailadressen blijken verouderd of foutief. Het onderzoeksbureau heeft deze mensen per brief aangeschreven en op die manier met een aantal van hen alsnog een afspraak gemaakt.

Het aantal mensen met wie wel een afspraak gemaakt kon worden, komt op één na tegemoet aan de gewenste aantallen.

Twee mensen die zich hadden opgegeven, zijn niet verschenen voor het interview en één persoon heeft de gemaakte afspraak afgezegd. In hun plaats zijn nieuwe afspraken gemaakt. Dit is niet ongebruikelijk bij dit type onderzoek.

## **2.5 Waarborgen voor de privacy**

Alle personen die hebben meegewerkt aan het onderzoek is toegezegd dat de gesprekken in vertrouwelijkheid zijn gevoerd. Voorafgaand aan de gesprekken is een toestemmingsformulier getekend waarin ook de geheimhouding van privacy-gegevens door het onderzoeksbureau is vastgelegd (bijlage 7). De interviews en verslagen worden niet gedeeld met derden, waaronder ook de rekenkamer(commissie) en de gemeente Rhenen en Veenendaal. Wel bevat het rapport diverse citaten en verwijzingen naar gesprekken die niet herleidbaar zijn tot specifieke personen.

## **2.6 Nadere toelichting op de gekozen onderzoeksmethode**

Onderzoek naar het effect van re-integratietrajecten kan kwantitatief of kwalitatief worden ingestoken. Bij kwantitatief onderzoek gaat de uitkomst over 'wat?' en hoeveelheden (van instroom, uitstroom, trajecten, doelgroepen, etc.). Bij kwalitatief onderzoek gaat de uitkomst over 'hoe?' en het inzichtelijk maken van oorzaak en gevolg-relaties centraal en onder welke omstandigheden deze relaties zich voordoen. Een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek geeft uiteraard het meest volledige beeld.

Tijdens de uitvoering van het rekenkameronderzoek 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' is gebleken dat de gemeente Veenendaal binnen het re-integratieproces met gescheiden bestanden werkt als het gaat om cijfers over de in en uitstroom in de bijstand en de persoonlijke informatie van deelnemers aan re-integratietrajecten. Een geautomatiseerde koppeling tussen deze bestanden is niet mogelijk. Een kwantitatieve analyse van de effectiviteit van re-integratietrajecten, waarmee statistisch representatieve uitspraken gedaan kunnen worden ten aanzien van het volledige bijstandsbestand, is dan ook geen onderdeel van het rekenkameronderzoek. Gekozen is voor de kwalitatieve aanpak zoals eerder in dit hoofdstuk is uitgewerkt.

## Representativiteit

De 39 gesprekken die zijn gevoerd, zijn niet representatief voor alle mensen die een re-integratietraject volgen of hebben gevolgd bij de gemeente Veenendaal. Daarvoor is de onderzoekspopulatie niet groot genoeg. Met de toegepaste kwalitatieve onderzoeksmethode is het doel dan ook niet om 'harde' cijfers boven tafel te krijgen over hoe re-integratietrajecten worden uitgevoerd en beleefd. De insteek is gericht op het verkrijgen van inzicht in wat de uitvoering van re-integratietrajecten en ervaringen daarmee betekenen voor de effectiviteit van re-integratie.

Er worden in het rapport dan ook geen aantallen genoemd maar er wordt gebruik gemaakt van termen als 'veel', 'enkele', etc. Dit geeft een orde van grootte aan onder de mensen die binnen dit onderzoek gesproken zijn, zonder de suggestie van statistische representativiteit te wekken.

### 3. DOELGROEPEN RE-INTEGRATIE

Dit hoofdstuk beschrijft welke doelgroepen de gemeente Veenendaal onderscheidt in het bijstandsbestand welke doelgroepen in het onderzoek vertegenwoordigd zijn.

Aan het eind van dit hoofdstuk volgt een antwoord op de volgende onderzoeksvraag:

- Welke bijstandsgerechtigden volgen re-integratietrajecten? Wat zijn hun persoonlijke kenmerken?

#### 3.1 Doelgroepen

De gemeente Veenendaal heeft haar re-integratiebeleid in een aantal documenten vastgelegd. Het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' bevat daarvan een uitvoerige bespreking. Er zijn geen beleidswijzigingen geweest sinds de publicatie van dat rapport. Het re-integratiebeleid is bedoeld voor mensen die een bijstandsuitkering krijgen. De gemeente Veenendaal onderscheidt vier categorieën:

- A. mensen zonder afstand of met heel korte afstand tot de arbeidsmarkt
- B. mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
- C. mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt
- D. mensen voor wie geen re-integratie naar werk of vrijwilligerswerk mogelijk is

De gemeente heeft ervoor gekozen om vooral in te zetten op mensen met afstand of grote afstand tot de arbeidsmarkt. Vanuit bovenstaande opsomming zijn dat categorie B en C. Mensen met een heel kleine afstand tot de arbeidsmarkt worden geacht zoveel mogelijk zelf werk te vinden en voor mensen met een heel grote afstand tot de arbeidsmarkt (zorgtrajecten voor mensen met een grote arbeidsbeperking vanwege fysieke of mentale aandoeningen) zet de gemeente geen re-integratietraject naar werk in.

In het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' is geconcludeerd dat er verschillende definities van de doelgroepen waren. Wat dat betreft stellen we vast dat de bovenstaande indeling leidend is. Daarbij valt op te merken dat de beschrijving van de categorieën globaal is en de verschillen tussen de opvolgende categorieën niet hard zijn. Het verschil tussen iemand uit categorie A en B is vaak niet groot en duidelijk, dat geldt ook voor B en C. Sinds de invoering van Competensys volgt vanuit de competentie-analyse een diagnose binnen een van de categorieën. De gemeente hanteert de term 'werkfitte' kandidaten. Een beschrijving van de categorieën is opgenomen in bijlage 8.

Op verzoek van de gemeenteraad van Veenendaal is er los van deze categorieën meer aandacht voor 55-plussers. Dat geldt ook voor statushouders (asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen), zij vormen een relatief groot deel van de bijstandspopulatie. De groei van het aantal bijstandsgerechtigden in de afgelopen twee jaar is voornamelijk het gevolg van de instroom van statushouders.

### 3.2 55-plussers

In zijn algemeenheid geldt voor 55-plussers in de bijstand dat het relatief moeilijk is om te re-integreren naar werk. Dat heeft vaak te maken met een combinatie van factoren: hogere loonkosten voor de werkgever vanwege leeftijd (ervaringsjaren en anciënniteit), niet altijd meer een actuele of relevante opleiding voor de huidige arbeidsmarkt en het beeld bij veel werkgevers dat ouderen zich eerder ziek melden en daarom een financieel risico vormen.

De gesprekken met mensen van 55 jaar en ouder in dit onderzoek, bevestigen dat beeld. Veel van deze mensen zitten al meerdere jaren in de bijstand (vaak meer dan 5 jaar). De gemeente Veenendaal geeft aan dat zij zich heeft ingespannen om voor deze mensen meer te doen. In de gesprekken die in dit onderzoek zijn gevoerd, wordt dat niet herkend.

Daarbij komt dat voor een deel van de 55-plussers het werkloos zijn en het hebben van een uitkering een taboe is waarover weinig wordt gesproken.

#### **Uit een gesprek**

Een oudere man zegt dat hij zijn kinderen pas laat heeft geïnformeerd dat hij een uitkering heeft, sommige van zijn kennissen weten het nog steeds niet.

### 3.3 Statushouders

Statushouders zijn in Nederland, maar ook in Rhenen en Veenendaal, een steeds grotere groep in het bijstandsbestand. De groei van de afgelopen jaren van de bijstandspopulatie komt zelfs grotendeels door de toename van het aantal statushouders. Een paar jaar geleden constateerde Berenschot al dat er relatief veel statushouders in Veenendaal in de bijstand zitten, vooral mensen uit Irak en Eritrea.

In de gesprekken die zijn gevoerd, zien we een verschil tussen jongere en oudere statushouders. De jongere statushouders zijn erg gemotiveerd om hier een nieuw bestaan op te bouwen. Zij zijn leergierig en hebben al snel en goed beeld van de verschillen tussen hun land van herkomst en Nederland. Zij maken een ongeduldige indruk. Zij willen zo snel mogelijk werken. Als ze daarvoor naar school moeten doen ze dat graag, maar nog liever willen ze snel aan het werk. Voor enkele jonge statushouders zijn andere persoonlijke problemen veel belangrijker, bijvoorbeeld onduidelijkheid over de status of verblijfplaats van vrouw en kinderen.

#### **Uit een gesprek**

Een jongeman vertelde dat zijn vrouw was overgekomen en dat zij na een paar weken in Nederland spoorloos verdwenen was. In zijn situatie was werk volstrekt onbelangrijk.

Oudere statushouders hebben een andere biografie. Het zijn vaak families met kinderen. Een deel van de familie, zowel kinderen als broers en zussen, woont elders in Europa of in de Verenigde Staten. Vaak woont er ook nog familie in het land waaruit deze mensen gevlucht zijn. Zij hebben problemen met re-integreren naar werk door bijvoorbeeld fysieke en / of mentale oorlogstrauma's.

Een groot deel van de oudere statushouders die wij gesproken hebben zien het belang van de taal en een goede opleiding. Ze helpen hun kinderen met het leren van de Nederlandse taal. Zij doen vrijwilligerswerk en kennen in een aantal gevallen ook Nederlandse mensen, die hen helpen of met wie ze vrienden zijn. De meesten hebben ooit wel één of meerdere re-integratietrajecten doorlopen, maar hebben zelden een reguliere baan gehad.

#### **Uit een gesprek**

Een mevrouw wil graag terug naar haar land waaruit zij gevlucht is, dat kan niet want het is te onveilig, bovendien schaamt ze zich omdat ze geen werk heeft en haar oude collega's zullen denken dat zij hier in Nederland vast wel een goede baan zal hebben. Omdat er geen geld is (noch via de gemeente, noch bij henzelf) is het voor haar niet mogelijk om hier verder te studeren om zo haar diploma hier te kunnen gebruiken en zo werk te vinden.

De gemeente Veenendaal realiseert zich ook deze speciale positie van de statushouders. De organisatie geeft aan dat er experimenten zijn gestart, gericht op de re-integratie van deze doelgroep. Uitkomsten hiervan zijn nog niet beschikbaar.

#### **Taalbarrière**

Voor statushouders is de Nederlandse taal erg belangrijk. De Wet Taaleis die in 2016 van kracht is gegaan, beschrijft dat bijstandsgerechtigden de Nederlandse taal goed genoeg moeten beheersen om hiermee te bevorderen dat ze werk kunnen krijgen en behouden.

Veel statushouders in dit onderzoek beheersen de taal op basisniveau. Er zijn ook enkele statushouders die heel goed Nederlands spreken. Het probleem is dat veel mensen nu hun eigen inburgering en taalcursussen moeten betalen. Zij kunnen daar een lening voor afsluiten bij de DUO. Voor veel mensen zijn deze bedragen te hoog.

De meeste statushouders in dit onderzoek geven aan dat de kosten voor een extra taal cursus - vaak tussen de € 300 en € 500 voor 10 lessen - te hoog zijn. In tenminste één van de gevallen is dat een grote beperking om haar beroep (waarvoor zij een universitaire studie heeft gedaan in haar land waaruit zij gevlucht is) hier uit te oefenen. Zeker als er ook schulden zijn, zijn extra kosten voor een taal cursus een belemmering. Een deel van de oudere statushouders in dit onderzoek gaf aan dat zij zich in de schulden hebben gestoken voor hun familie, voor begrafenissen of levensonderhoud.

#### **Uit een gesprek**

Een man zegt dat zijn vrouw een lage opleiding heeft en moeite met de Nederlandse taal, de gemeente helpt hen niet. Ze moeten elke keer € 2 betalen dat hebben ze niet, omdat ze hoge extra zorgkosten hebben.

#### **Uit een gesprek**

Man die zijn vrouw begeleidt, omdat zij geen Nederlands spreekt: "Maar zij gaat ook nog naar school. Maandag en woensdag." Onderzoeker: "Dat is voor Nederlandse les?" meneer: "Ja les , extra leren." Onderzoeker: "De gemeente biedt dat aan?" Meneer: "Nee, de lessen stoppen, zijn alleen twee jaar. Wij hebben geld geleend van DUO." Onderzoekers: "Ja?" Mevrouw: "Want ze betalen alleen twee jaar en daarna stopt het, niet meer naar school. Alleen leesvaardigheid."

Een begeleider van vluchtelingenwerk die een aantal mensen in de bijstand begeleidt, gaf aan dat de communicatie van de gemeente te moeilijk is voor mensen om te begrijpen.

Taal is echter niet alleen voor mensen van buitenlandse afkomst een probleem. Zo is een van de personen in het onderzoek functioneel analfabeet. De brieven van de gemeente zijn voor haar te moeilijk.

### 3.4 Doelgroepen onderzoek

Circa een derde van de gesprekken zijn gevoerd met statushouders. De meeste jongeren in het onderzoek zijn statushouder. Daarnaast zijn er relatief veel ouderen gesproken.

De mensen die in dit onderzoek betrokken zijn, vormen daarmee geen representatieve afspiegeling van de totale bijstandpopulatie. Zo is landelijk ongeveer ruim 60% alleenstaand, bijna 25% is alleenstaande ouder en minder dan 15% is echtpaar. Alleenstaande ouders (meestal moeders) met kinderen, één van de grootste doelgroep in de bijstand, zijn niet in het onderzoek vertegenwoordigd. Dit onderzoek kan dan ook geen uitspraken doen over de specifieke doelgroepen zoals alleenstaande ouders of jongeren in het algemeen.

Het onderzoek geeft op basis van een deel van de re-integratietrajecten verdiepend inzicht in het verloop van het re-integratieproces en waarom het voor deze mensen wel of niet heeft gewerkt.

### 3.5 Beantwoording onderzoeksvragen

#### 1. Welke bijstandsgerechtigden volgen re-integratietrajecten? Wat zijn hun persoonlijke kenmerken?

In het rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' is geconcludeerd dat er verschillende definities van de doelgroepen waren. Op basis van dit onderzoek stellen we vast dat onderstaande indeling in vier categorieën leidend is:

- A. mensen zonder afstand of met heel korte afstand tot de arbeidsmarkt
- B. mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
- C. mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt
- D. mensen voor wie geen re-integratie naar werk of vrijwilligerswerk mogelijk is

Ten aanzien van deze indeling valt op te merken dat de beschrijving van de categorieën globaal is en de verschillen tussen de opvolgende categorieën niet hard zijn. Het verschil tussen iemand uit categorie A en B is vaak niet groot en duidelijk, dat geldt ook voor B en C. Sinds de invoering van Competensys volgt vanuit de competentie-analyse een diagnose binnen een van de vier categorieën. De gemeente hanteert de term 'werkfitte' kandidaten.

Vanuit deze categorieën komen met name mensen in categorie B en C in aanmerking voor een re-integratietraject. Daarnaast is er bij de uitvoering van re-integratietrajecten extra aandacht voor 55-plussers en statushouders.

Wat betreft statushouders blijkt uit de gesprekken in dit onderzoek een tweedeling binnen de groep statushouders op basis van leeftijd. Bij de oudere groep statushouders is de afstand tot de arbeidsmarkt vanwege bijkomende problematiek groter. Zowel voor jonge als oude statushouders is het belang van taal en communicatie evident.

## 4. HET RE-INTEGRATIEPROCES

In dit hoofdstuk staat de beschrijving van het re-integratieproces centraal. Hoe doorloopt een bijstandsgerechtigde het traject van re-integratie en welke instrumenten zet de gemeente daarbij in? Op basis van het onderzoek komen we tot een verdiepende beschrijving van de onderdelen die het re-integratieproces door de gemeente Veenendaal typeren.

Aan het eind van dit hoofdstuk volgt een antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- Op welke wijze doorlopen mensen in de bijstand het re-integratieproces? Is er sprake van een nieuwe werkwijze voor re-integratietrajecten?
- Wat zijn de beoogde effecten van re-integratietrajecten?
- Welke instrumenten voor re-integratie zijn er momenteel in Veenendaal?
- Op basis van welke overwegingen wordt bepaald welk traject een bijstandsgerechtigde gaat volgen?

### 4.1 De intake

Als mensen een bijstandsuitkering aanvragen, krijgen ze een intake, waarbij de gemeente vraagt om informatie over hun werk en leefsituatie over te dragen. In de gesprekken komt naar voren dat de gemeente de informatie die de mensen hebben meegenomen in veel gevallen niet of niet allemaal heeft gebruikt. In het rapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid' is geconcludeerd dat gegevens over mensen in de bijstand niet systematisch worden bijgehouden. De gemeente heeft hier vanaf 2016 een inhaalslag mee gemaakt door de introductie van een nieuw rapportage format, Competensys. Uit de gesprekken blijkt dat daarmee vooruitgang is geboekt, maar dat ook in Competensys de informatie niet in alle gevallen volledig actueel of compleet is.

#### **Uit een gesprek**

"Die bijstandsfase, ja goed dan moet je de afdeling werk en inkomen en dan moet je eerst een beetje door heel die papierkermis heen en toen kwam ook nog die Participatiewet. Toen werd het helemaal [...] moeilijk, niet alleen voor mij, voor velen."

#### **Uit een gesprek**

Een gesprekspartner geeft aan dat er één keer contact is geweest en daarna niet meer. Dat wordt ook beaamd door een echtbaar: "Ja, één keer CV invullen, één keer daar geweest contact met gemeente ze vragen naar je beroep en wat wil je voor werk. dat is het en voor de rest niets."

In het verleden was er geen duidelijke systematiek voor de intake. Eén van de belangrijkste redenen om Competensys in te voeren is het aanbrengen van een duidelijke systematiek in het intakeproces. Een systeem, of systematiek, waarbij de competenties van personen systematisch worden vastgelegd. Op basis daarvan wordt een profiel gemaakt met een uitstroom doel: regulier werk, werk met loonkostensubsidie, vrijwilligerswerk.



In het Projectenboek Sociaal Domein 2016 wordt aangegeven dat het uitgangspunt is dat iedereen participeert. “De prioriteit hierbij is steeds (in volgorde):

1. Participatie door regulier werk (uitstroom);
2. Participatie door parttime werk en verwerving van eigen inkomsten;
3. Waar kansrijk: deelname aan re-integratie activiteiten;
4. Het doen van vrijwilligerswerk en/of mantelzorg;
5. Het uitvoeren van de tegenprestatie.”

Uit dit onderzoek blijkt dat de tegenprestatie voor de mensen die gesproken zijn, wordt verricht in de vorm van vrijwilligerswerk.

Uit analyse van de Competensys-rapporten die voor dit onderzoek beschikbaar waren, blijkt dat bij deze doelen geen termijnen worden genoemd. Men gebruikt termen als “voorlopig” of “eerst”. Ook is niet duidelijk en SMART gemaakt naar welk (uitstroom)doel precies gestreefd wordt.

#### **4.2 Re-integratie instrumenten**

De bezuinigingen die door het Rijk zijn doorgevoerd hebben geleid tot aanpassingen in beleid en uitvoering van de re-integratie in Veenendaal. Dit heeft ook gevolgen voor de inzet van instrumenten, die bijna allemaal door de gemeente Veenendaal zelf worden uitgevoerd. De re-integratie-instrumenten die de gemeente Veenendaal kent – en hoe deze sinds de komst van Competensys worden toegepast per doelgroep - zijn weergegeven in bijlage 9. Samengevat zijn er drie soorten instrumenten die in de interviews van dit onderzoek terugkomen en waar we dieper op in zullen gaan:

- sollicitatietraining en empowerment
- scholingstrajecten (bij ROC of op locatie van de gemeente in cursussen)
- leer-werkstage bij IW4

Leerwerk-trajecten worden tegenwoordig niet meer bij IW4 ingezet als re-integratie instrument. Omdat een groot deel van de mensen in dit onderzoek in het verleden een re-integratietraject gestart is, is dit instrument wel nader uitgewerkt.

#### **Sollicitatietraining en empowerment**

Veel mensen die in dit onderzoek gesproken zijn, hebben al één of meer keer een sollicitatietraining gevolgd. Het versturen van - naar eigen zeggen - al honderden sollicitatiebrieven heeft vaak na meer dan 5 jaar nog steeds geen baan opgeleverd. In de gesprekken geeft men aan dat het gebrek aan banen (en dus de economische situatie) een veel grotere barrière is voor het krijgen van een baan is, dan het (goed kunnen) solliciteren.

Empowermenttrainingen worden gegeven om mensen een gevoel van eigenwaarden en eigen kracht te geven, waardoor ze met meer kennis van zichzelf en meer gemotiveerd de re-integratie naar werk kunnen inzetten.

Over het nut van de trainingen voor het vinden van een baan uit men zich in de gesprekken wisselend. Sommige mensen zeggen ronduit 'nee'. Enkele mensen geven aan dat zij de inhoud van de training niet zo belangrijk vonden, maar vooral het samenwerken met andere mensen waardeerden.

#### **Uit een gesprek**

Een gesprekspartner met een buitenlandse achtergrond vindt de sollicitatietraining goed, vooral omdat daar ook cultuurverschillen aan de orde komen, tussen die van Nederlanders en mensen uit zijn land.

#### **Uit een gesprek**

Over empowermenttraining. "Je moest allemaal stomme dingen doen, kleurplaten maken, om je zelf beter te voelen. Het enige dat ik er aan over heb gehouden is een CV en die had ik al. Daar heb ik 10 weken voor gezeten."

### **Scholingstrajecten**

Scholingstrajecten kunnen bestaan uit kortdurende trainingen, bijvoorbeeld één of meerdaagse trainingen of langer durende opleidingen bij een ROC. Een deel van de mensen heeft scholing gekregen als onderdeel van het re-integratietraject. Dat waarderen zij, maar over het algemeen heeft dat niet geleid tot uitstroom naar regulier werk. Een aantal mensen gelooft daarom zelf ook steeds minder in de effectiviteit van de re-integratie.

#### **Uit een gesprek**

"Ja. ik ben drie keer omgeschoold bijvoorbeeld. [...] één keer als verkeersregelaar [...]. Ik ging er examen doen [...] ik slaagde wel met de hakken over de sloot, maar ik slaagde. Ik kreeg geen werk. Ondanks dat ik ging solliciteren en dat de jobcoach van de gemeente Veenendaal, en ik heb veel jobcoaches gezien, maar dat deze man echt zijn best deed voor mij. [...]. Tweede keer werd ik omgeschoold als beveiligder. [...] Ik ging twee dagen per week naar die school toe. [...] Dat was een goede optie, ik stond er ook achter, ik geloofde daarin. Het was wel moeilijk hoor. Maar ik geloof daarin. Want de eerste keer dat het gebeurde geloofde ik daar ook in, maar ik kreeg geen werk, dus waarom heb ik het eigenlijk gedaan, dacht ik. Het kost geld en het heeft geen resultaat. Voor de gemeente niet, voor mij niet [...]. En ik denk, dit moet de tweede keer niet weer zo worden [...]. Dus ik heb scherper gesproken met mijn jobcoach [...]. Ja zegt ie, je hebt wel gelijk maar ga het nou maar doen, er is veel werk in de beveiliging. [...] En ik kreeg mijn diploma, mijn pasje, zo'n prachtig pasje van beveiligder. Geen werk. "

Vooral mensen die vaker getraind of geschoold zijn worden sceptisch over het effect.

#### **Uit een gesprek**

"Ze beginnen bij de gemeente te zien dat dat niet zoveel vruchten afwerpt, kijk sommige mensen hebben er echt wel wat aan, en dat merkte ik ook, drie trainingen gehad, sollicitatietrainingen. Ik heb van alle drie wel iets geleerd maar eigenlijk was dat bij mij niet nodig."

#### **Uit een gesprek**

"Dat was echt, als ik heel eerlijk ben, gewoon geld weggooierij, ja dat meen ik echt. Want daar help je iemand niet mee. Nou dan op een gegeven ogenblik, met die man dus over werk. Heel positief, u staat ook heel positief, wilt ook heel graag. Ik zeg: ja prima. Hij zegt: ik kan ook wel wat vinden voor u. Maar hij heeft nooit wat gevonden."

In het onderzoek is een aantal jonge statushouders gesproken. Zij willen graag werken en naar school. Ze moeten daar lang op wachten (dat komt ook door de instroommomenten van ROC). Ze krijgen echter geen mogelijkheid om werkervaring op te doen. Ze komen met een groep elke week een middag bij elkaar in Veenendaal onder begeleiding van de gemeente en krijgen daar begeleiding bij taal en integratie. Zij zijn vooral gefrustreerd dat ze niet snel kunnen beginnen.

#### **Uit een gesprek**

Eén van hen zegt dat men in het thuisland vraagt of je zijn keuken kunt betegelen. Je geeft dan een prijs en kunt beginnen. Hier heb je allemaal opleidingen en vergunningen nodig.

#### **IW4**

In het onderzoek zijn enkele mensen gesproken waarvan de gemeente heeft ingeschat dat zij een iets grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben en waarvoor er leer-werktrajecten bij IW4, het sociale werkbedrijf van de gemeente Veenendaal, zijn ingezet. Zij moesten hier ongeveer drie maanden lang een aantal dagen per week werken. Zij kregen of behielden daardoor werkritme en leerden eventueel vaardigheden. Het stelde de begeleiders in staat om hen te beoordelen op hun competenties en (on)geschiktheid voor bepaalde beroepen.

Het leer-werktraject bij IW4 wordt door een enkeling gezien als werk en een zinvolle invulling van de dag. Vaker komt in het onderzoek naar voren dat men het leer-werktraject niet goed vond. Men vindt het werk onder hun eigen niveau en doet dan liever vrijwilligerswerk. Vooral het simpele en repetitieve werk werd als zinloos ervaren.

Een persoon vertelt dat zij dat heeft aangekaart bij haar klantmanager en kon het leerwerktraject stoppen omdat zij ook andere werkzaamheden had:

#### **Uit een gesprek**

“Toen ben ik daar vanuit naar de IW4 gestuurd”. Onderzoeker: “Oja dat is die werkplek.” Mevrouw: “Heb ik schroefjes zitten tellen, scharnieren ingepakt.” Onderzoeker: “O en hoe was dat?” Mevrouw: “Haha, nou ik ben na drie weken naar mijn klantmanager gegaan. Ik heb het drie weken braaf gedaan, maar ik deed ook nog werk bij vluchtelingen en daar was het natuurlijk ontzettend druk. Met die hele instroom hier in Veenendaal. Dus ik heb aan mijn klantmanager gevraagd, is dat niet zinvoller dan schroefjes inpakken?” Onderzoeker: “Ja, en wat zei die?” Mevrouw: “Daar heb ik toestemming voor gekregen.

Soms wordt hetzelfde leer-werktraject juist als zwaar ervaren:

#### **Uit een gesprek**

“Het was wel schokkend want ik moest meteen fulltime bij een sociale werkplaats aan de gang, dat was wel heel heftig.” Onderzoeker: “Ook scharnieren in elkaar gezet?” Meneer: “Ja, scharnieren, wielletjes en later kwam er wat interessanter werk, elektronische dingen in elkaar zetten. het was een traject van twee maanden en ik heb er drie maanden over gedaan omdat het gewoon te zwaar was eigenlijk, fysiek, ik was gewoon te vermoeid.”

### 4.3 Jobcoach en zelf zoeken naar werk

Mensen in de bijstand kunnen ook actieve ondersteuning krijgen bij het zoeken van een betaalde baan. In de gesprekken spreken de mensen over de ‘jobcoach<sup>3</sup>’. Aan de andere kant richten de accountmanagers, die werken voor het Werkgevers Servicepunt (WSP), zich op de werkgevers.

Uit de gesprekken blijkt dat de persoonlijke situatie en omstandigheden van groot belang zijn voor de waardering van de re-integratietrajecten en de effectiviteit. Het is dan ook aan de klantmanager en jobcoach om de persoonlijke situatie zo goed mogelijk te beoordelen zodat goede matches gemaakt kunnen worden. De gemeente heeft aangegeven dat met de inzet van Competensys zij beter in staat is om de persoonlijke situatie van mensen met een bijstandsuitkering goed te beoordelen. Maar ook dan vraagt het oefening en training. In de gesprekken met de gemeente wordt aangegeven dat dat proces over een paar jaar optimaal zal zijn.

Uit onderstaand voorbeeld wordt duidelijk dat menselijke relaties er toe doen. In dit geval wordt de effectiviteit vooral veroorzaakt omdat de jobcoach de persoon die hij helpt goed kent en de persoonlijke klik die er is. De persoon was erg te spreken over zijn jobcoach.

#### Uit een gesprek

“Hij (zijn jobcoach) kwam in contact met een bedrijf in Barneveld. Daar is een innoverende werkgever, want die bestaan gelukkig nog. En die zei (tegen de jobcoach), ik zoek wat mensen die graag bij mij postbode willen worden. En het klikte gewoon. [...] De hele situatie met dat verkeersregelaars gebeuren liep ook via mijn jobcoach . En dat matcht ook goed, hij en ik.”

### Zelf zoeken naar werk

Als iemand werk vindt, komt dat dan omdat de gemeente, de klantmanager of de jobcoach daarbij een belangrijke rol gespeeld heeft? Of vindt iemand op eigen kracht werk, omdat hij gemotiveerd is en zelf op pad gaat, al dan niet met hulp van zijn omgeving (familie, kennissen of vorige werkgevers)? In de gesprekken komen beide verklaringen terug. In een aantal gevallen hebben de gesprekspartners aangegeven dat zij zichzelf bij veel uitzendbureaus hebben ingeschreven of omdat zij contact onderhouden met oude werkgevers, wat heeft geleid tot werk. Ook is het in een aantal gevallen duidelijk dat de gemeente – in dit geval de jobcoach – heeft gezorgd voor uitstroom naar werk. Ook dan is de motivatie van de persoon zelf van groot belang voor de effectiviteit.

Sommige mensen weten niet of ze wel of niet een traject hebben gehad bij de gemeente, maar kunnen wel aangeven wat ze zelf allemaal hebben gedaan.

---

<sup>3</sup> Binnen het uitvoeringsproces van de gemeente Veenendaal wordt de term ‘jobmatcher’ gehanteerd.

#### **Uit een gesprek**

Toen wij een gesprekspartner vroegen of hij een re-integratietraject had gehad wist hij dat niet meer precies. Hij moest wel een keer in een zaal met veel mensen zitten, zei hij, hij wist niet meer hoe vaak en wat de inhoud precies was. Hij dacht wel een sollicitatietraining, hij wist wel dat hij er niks aan had gehad. Hij is iemand die zelf wel op pad gaat, neemt initiatieven en heeft goede contacten bij zijn oude werkgevers en kent veel mensen. Ook staat hij bij meer dan 20 uitzendbureaus ingeschreven.

Toen wij dezelfde meneer vroegen of hij ook bij de gemeente aan ging kloppen voor hulp bij het vinden van een baan had hij daar nog niet over nagedacht, maar zei dat hij ze 'binnenkort misschien maar weer eens ging bellen'.

De combinatie van zelf zoeken en hulp van de gemeente komt ook voor.

#### **Uit een gesprek**

De gesprekspartner heeft een rijkschool gehad, die moest stoppen vanwege de crisis. Via een uitzendbureau solliciteert hij bij een busbedrijf, hij haalt echter zijn toelatingsexamen niet. Het uitzendbureau verwijst hem naar de gemeente. Zijn klantmanager helpt hem vervolgens om een diploma voor taxichauffeur te halen. Hij is nu parttime taxichauffeur en heeft een aanvullende uitkering.

Voor sommige statushouders is het hele re-integratietraject onduidelijk evenals al de verschillende partijen (gemeente, onderwijs, werkgevers) die daarbij betrokken zijn.

#### **4.4 Competensys-rapport en plan van aanpak**

Om de effectiviteit te kunnen beoordelen is het noodzakelijk om de afspraken die gemaakt zijn te kennen en te kunnen volgen. Het is van belang om te weten of het effect dat bereikt is ook het doel was, en op welke wijze is toegewerkt naar dat doel. Doelen of een plan van aanpak kunnen tussentijds worden aangepast. Voor een oordeel over het gehele proces en de effectiviteit daarvan is het ook dat van belang deze ontwikkeling te kunnen volgen. Een systeem om de uitvoering van re-integratietrajecten op bestandsniveau (meta-data) te volgen, is niet in gebruik bij de gemeente Veenendaal. Voor het onderzoek zijn deze gegevens dan ook niet beschikbaar. Wat wel beschikbaar is, zijn de zogenoemde Competensys-rapporten.

De Competensys-rapporten die voor dit onderzoek beschikbaar zijn gesteld, zijn in de loop van 2016 opgesteld. Met behulp van vragenlijsten en gesprekken zijn mensen opnieuw beoordeeld op hun competenties en daarmee op hun kansen voor werk. Hiermee heeft de gemeente een beter beeld van de klanten gekregen. Door zwaar in te zetten op deze beoordeling heeft de gemeente de klant steeds beter in beeld en weet ook meer relevante informatie om hen te matchen aan een (potentiële) baan. De gemeente geeft aan dat het een aanvullend hulpmiddel is op wat de klantmanagers al deden. Competensys biedt een kader voor een systematische uitvoering van de re-integratie.

In het onderzoek valt op dat veel mensen vertellen dat zij dezelfde informatie die nu in Competensys is vastgelegd door de jaren heen ook aan de klantmanagers hebben verstrekt.

De gemeente geeft aan dat het met de invoering van het format van Competensys wel goed mogelijk is om te beoordelen of de klantmanagers wel systematisch werken en dezelfde criteria gebruiken voor indeling in categorieën of bij keuzes van re-integratie instrumenten.

## Momentopname

Zoals ook in het rapport ‘Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid’ beschreven, wordt op individueel niveau informatie bijgehouden over (de voortgang van) ingezette trajecten. Dit informatiesysteem is echter niet geschikt om op meta-niveau te rapporteren over het geheel van re-integratie activiteiten en de effectiviteit daarvan. Ook de komst van Competensys heeft hier geen verandering in gebracht. De Competensys-rapporten die in de loop van 2016 zijn opgesteld en in dit onderzoek zijn geanalyseerd, hebben het karakter van een momentopname. De meeste mensen in het onderzoek verwijzen ook naar afspraken die langer geleden gemaakt zijn, maar waarvan in dit onderzoek geen dossier beschikbaar is. Er kan op die punten dan ook geen koppeling gemaakt worden tussen de gesprekken en datgene wat er is vastgelegd. Dit betekent ook dat een deel van de effectiviteit niet gemeten kan worden omdat niet duidelijk is wat de oorspronkelijke doelen waren van het re-integratietraject.

De gemeente geeft aan dat zij het werken met Competensys als het begin van een cyclus zien. Op grond van de beoordeling in Competensys wordt een plan van aanpak gemaakt. Als het plan van aanpak tot uitstroom leidt of tot een aangepast plan van aanpak wordt er een nieuw rapport gemaakt (de volgende cyclus). De gemeente geeft aan dat er in de toekomst dus meerdere Competensys-rapporten kunnen zijn van één persoon. Omdat in de Competensys rapporten vooral informatie wordt opgeslagen over wat de competenties van een persoon zijn en welk re-integratie instrument wordt ingezet, geven de opeenvolgende cycli niet automatisch een beeld van de effectiviteit. De Competensys-rapporten bevatten weinig tot geen informatie over wat heeft gewerkt of waarom het heeft gewerkt, of andersom.

## Inhoud Competensys-rapporten

In het onderzoek zijn 19 Competensys-rapporten beschikbaar gesteld. Een groot aantal mensen geeft in de gesprekken aan dat niet alle informatie die in het Competensys-rapport is vastgelegd, juist is. Er staan bijvoorbeeld fouten in over vorige werkgevers en afspraken die niet gemaakt zijn tijdens het gesprek met de klantmanager. Op de verstrekte rapporten heeft men aanvullingen en correcties aangebracht.

Wat opvalt aan de Competensys-rapporten is dat het hoofdzakelijk in de toekomstige tijd is geschreven. Dat wekt de indruk dat het afspraken betreft die nog moeten worden gemaakt. Daarnaast is de informatie niet altijd congruent.

### Uit een Competensys-rapport

Bij een mevrouw van 64 staat in de context diagnose van haar rapport dat zij “in principe regulier kan werken, met name op administratief en boekhoudkundig gebied. Zij heeft echter een fijne vrijwilligersplek en dit lijkt voor nu de beste optie te zijn. Mocht er een duurzame reguliere werkplek beschikbaar staan, dan staat betrokkene hier zeker voor open. Er zijn geen belemmeringen, echter werkt betrokkene liever niet meer fulltime.” Even verderop staat: “Wel is de volledige arbeidsverplichting opgelegd”. In het plan van aanpak, dat twee weken later volgt, staat dat zij probeert betaald werk te vinden, ze ingeschreven staat bij UWV Werkbedrijf, ze aangeboden werk aanneemt en er alles aan doet om dit te behouden.



### Uit een Competensys-rapport

In een brief van de gemeente staat “de gemeente is verplicht u te helpen bij het vinden van werk”, een mevrouw schrijft daarbij dat er 5 jaar niets is gedaan door de gemeente.

### Uit een Competensys-rapport

#### Scholing

Als onderdeel van de ondersteuning richting werk en participatie kunnen gericht afspraken gemaakt worden over door u te volgen trainingen of scholing.

#### Opleidingen/certificeringen

Met u worden afspraken gemaakt die zijn gericht op het afronden of behalen van specifieke opleidingen en of certificaten. Voor plaatsing op werk is het behalen van deze opleidingen een belangrijke ondersteuning bij het kunnen vinden van werk of het realiseren van een concrete plaatsing bij een werkgever.

U bent aangemeld voor een opleidingstraject tot procesoperator op MBO 2 niveau. U heeft hiervoor een test gemaakt en succesvol afgerond. U start per 9 januari 2016 met dit opleidings- werk traject. De eerste twee maanden neemt u wekelijks deel aan het theorie gedeelte. Daarna gaat u voor minimaal 10 maanden (betaald) aan de slag bij een werkgever. Na 12 maanden ontvangt u bij een positief resultaat een volwaardig MBO niveau 2 diploma.

U bent in het kader van Participatiewet verplicht aan dit project mee te werken. Als u niet meewerkt kan dit gevolgen hebben voor uw uitkering.

### Afspraken: Plan van aanpak

Het plan van aanpak is een uitwerking van de beoordeling in Competensys. De plannen van aanpak die in dit onderzoek geanalyseerd zijn, bevatten de volgende actiepunten: vrijwilligerswerk, tegenprestatie, sollicitatie-begeleiding en ondersteuning, directe voordracht voor bemiddeling, matching en jobhunting.

### Uit een Competensys-rapport

U heeft een bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet toegekend gekregen. Het is de bedoeling dat u zo snel mogelijk uw eigen inkomen kunt verdienen. Op 21-09-2016 hebben wij met u gesproken over uw mogelijkheden en uw wensen. Wij hebben daarover afspraken met u gemaakt. Die hebben wij in dit plan van aanpak gezet. In dit plan staat ook wat er van u wordt verwacht en welke verplichtingen u heeft. Wij zullen u helpen bij de uitvoering van dit plan van aanpak.

#### Wat moet u doen?

Wij hebben het volgende met u afgesproken:

##### • Matching en jobhunting

U bent bemiddelbaar naar werk. Dit betekent dat u actief solliciteert. U zorgt hierbij voor een goede presentatie aan werkgevers. Als u hierbij ondersteuning nodig heeft dan wordt van u verwacht dat u dit aangeeft bij uw klantmanager.

##### • Directe voordracht voor bemiddeling (werkfitte kandidaten)

Bij de directe voordracht voor bemiddeling wordt uw CV en uw persoonlijk profiel actief onder de aandacht gebracht bij het Werkgeversservicepunt (WSP regio FoodValley). Met uw klantmanager maakt u afspraken over de tussentijdse contacten tijdens uw actieve bemiddeling. Met uw klantmanager bespreekt u uw sollicitaties en de resultaten van de aan u aangeboden vacatures.

##### • Vrijwilligerswerk

Met u is besproken dat u vrijwilligerswerk verricht of gaat verrichten. U maakt over de invulling hiervan afspraken met uw klantmanager. Periodiek zal met u worden beoordeeld of het vrijwilligerswerk uw positie op de arbeidsmarkt heeft verbeterd. Uw vrijwilligerswerk combineert u met uw verplichtingen in de bijstand, waaronder het actief beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt.

Dat maakt de plannen van aanpak weinig specifiek. Dat lijkt in contrast te staan met de uitvoerige en vaak gedetailleerde beoordeling van het Competensys rapport. Ergens tussen beoordeling en plan van aanpak lijkt informatie verloren te gaan. Ook zijn activiteiten in het plan van aanpak weinig SMART geformuleerd.

#### **Uit een gesprek**

“Toen kreeg ik dus, 25 januari, een plan van aanpak. Toen schoten de veters me helemaal uit de schoen van wat ik allemaal moet doen, ik moet me dus bereid zijn om 3 uur per dag te reizen ik moet me inschrijven bij 3 uitzendbureaus, daar hebben we het nooit over gehad en allerlei verplichtingen... en dan staat er als laatste in het plan van aanpak. [leest voor] met u is besproken dat u vrijwilligerswerk verricht of gaat verrichten. Het lijkt net alsof ze me helemaal niet gezien hebben er staat helemaal niet bij: U doet al vrijwilligerswerk.”

## **4.5 Beantwoording onderzoeksvragen**

### **2. Op welke wijze doorlopen mensen in de bijstand het re-integratieproces? Is er sprake van een nieuwe werkwijze voor re-integratietrajecten?**

Mensen in de bijstand doorlopen diverse stappen in het re-integratieproces zoals dit door Veenendaal is vormgegeven. Na de aanvraag van een bijstandsuitkering volgt een intake, waarbij de gemeente vraagt om informatie over hun werk en leefsituatie over te dragen. In het verleden was er geen duidelijke systematiek voor deze intake. Eén van de belangrijkste redenen waarom de gemeente Veenendaal in 2016 met Competensys is gaan werken, is het aanbrengen van een duidelijke systematiek in het intakeproces. Met Competensys worden de competenties van personen systematisch vastgelegd. Op basis daarvan wordt een profiel gemaakt met een uitstroom doel.

Binnen het cluster waar mensen aan worden toebedeeld hebben zij contact met een vast contactpersoon, de klantmanager.

Er volgt dan een plan van aanpak. Afhankelijk van de categorie waaraan iemand op basis van competentie-analyse is toebedeeld komt men in aanmerking voor bepaalde re-integratietrajecten. Zodra iemand klaar is om aan het werk te gaan, helpt de gemeente om actief te bemiddelen bij het zoeken naar werk.

Naast deze re-integratie inspanningen verrichten veel mensen ook vrijwilligerswerk of een andere vorm van tegenprestatie.

Indien men niet meewerkt aan het volgen van een re-integratietraject kan de gemeente handhavend optreden. In het onderzoek zijn geen mensen gesproken die om deze reden geen uitkering hebben gekregen.



### 3. Wat zijn de beoogde effecten van re-integratietrajecten?

Het uitgangspunt dat de gemeenten hanteren is dat iedereen participeert. Daarbij is participatie door regulier werk het hoogste doel. Is regulier werk niet haalbaar dan wordt gestreefd naar uitstroom door werk met loonkostensubsidie of een tegenprestatie, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk.

Uit analyse van de Competensys-rapporten blijkt dat bij deze doelen geen expliciete termijnen worden genoemd. Er worden termen gebruikt als “voorlopig” of “eerst”. Ook zijn de doelen zoals die bij een individueel persoon gesteld worden, vaak niet helder en SMART geformuleerd.

### 4. Welke instrumenten voor re-integratie zijn er momenteel in Veenendaal?

Wanneer iemand in de bijstand in aanmerking komt voor een re-integratietraject zijn er op basis van de gesprekken in dit onderzoek op hoofdlijnen drie soorten instrumenten aangetroffen die de gemeente Veenendaal inzet: sollicitatietraining en empowerment, scholingstrajecten (bij ROC of op locatie van de gemeente in cursussen) en leer-werkstage bij IW4.

Leerwerk-trajecten bij IW4 worden niet meer ingezet als re-integratie instrument. Omdat een groot deel van de mensen in dit onderzoek in het verleden een re-integratietraject gestart is, is dit instrument wel opgenomen in het onderzoek.

Bijlage 9 bevat een totaaloverzicht van de re-integratie instrumenten die de gemeente Veenendaal inzet.

Het plan van aanpak is een uitwerking van de beoordeling in Competensys. De instrumenten worden opgenomen in het persoonlijke plan van aanpak. In de plannen van aanpak die in dit onderzoek gezien zijn, bevatten de volgende actiepunten: vrijwilligerswerk, tegenprestatie, sollicitatie-begeleiding en ondersteuning, directe voordracht voor bemiddeling, matching en jobhunting. Dat maakt de plannen van aanpak, zoals die in het onderzoek zijn aangetroffen, weinig specifiek. Dat lijkt in contrast te staan met de uitvoerige en vaak gedetailleerde beoordeling van het Competensys rapport. Ergens tussen beoordeling en plan van aanpak lijken informatie verloren te gaan. Ook zijn activiteiten in het plan van aanpak weinig SMART geformuleerd.

Met betrekking tot de doelgroep statushouders is de gemeente gestart met experimenten ten aanzien van re-integratie activiteiten. Uitkomsten hiervan zijn nog niet beschikbaar.

### 5. Op basis van welke overwegingen wordt bepaald welk traject een bijstandsgerechtigde gaat volgen?

Er is geen vaste systematiek die bepaalt welk traject een bijstandsgerechtigde gaat volgen.

Met behulp van Competensys zijn mensen opnieuw beoordeeld op hun competenties en daarmee op hun kansen voor werk. Door zwaar in te zetten op deze beoordeling heeft de gemeente de bijstandsgerechtigden steeds beter in beeld en heeft zij meer relevante informatie beschikbaar om mensen te begeleiden.

De klantmanager bepaalt uiteindelijk welk traject iemand gaat volgen en welke instrumenten daarbij worden ingezet. Met de komst van Competensys wordt de werkwijze inzichtelijk gemaakt en krijgt de gemeente zelf ook een beeld van de werkwijze die gevolgd wordt.

## 5. EFFECT EN BELEVING

In dit hoofdstuk staat het re-integratieproces vanuit het perspectief van de mensen in de bijstand centraal.

Aan het eind van dit hoofdstuk volgt een antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat is de positie van bijstandsgerechtigden een jaar nadat zij een re-integratietraject afgesloten hebben? Zijn zij uitgestroomd naar werk of anderszins maatschappelijk actiever geworden?
- Hoe ervaren bijstandsgerechtigden het re-integratieproces en het effect van re-integratietrajecten?

En specifiek voor Rhenen:

- Leidt de fysieke afstand, het reizen naar Veenendaal, tot andere ervaringen met de uitvoering van de Participatiewet van de bijstandsgerechtigden uit Rhenen ten opzichte van de Veenendaalse bijstandsgerechtigden?
- Hebben bijstandsgerechtigden uit Rhenen gebruik gemaakt van het loket in het huis van de gemeente in Rhenen en zo ja, hoe is dit ervaren?

### 5.1 Uitstroom en maatschappelijke participatie

De gemeente Veenendaal geeft aan dat zij er naar streeft dat iemand die 'werkfit' is en zich meldt 'aan de poort' binnen 10 weken een baan vindt. Sinds een jaar benadert en begeleidt de gemeente mensen intensiever en zet zij dit ook door na deze 10 weken. Volgens de gemeente Veenendaal stroomt een werkfitte kandidaat nu gemiddeld na 9 weken uit. In dit onderzoek kunnen wij dat niet staven omdat er geen mensen betrokken zijn die zeer recent zijn gestart met een re-integratietraject.

Op het totale bijstandsbestand stroomt jaarlijks een klein deel van de mensen uit naar werk. Het afgelopen jaar is dat in Veenendaal circa 12% (uitstroom naar arbeid / actieve dossiers). In Rhenen is dit percentage circa 13%. Dat is ongeveer het landelijk gemiddelde van 12%. (Divosa Benchmark Werk & Inkomen | Jaarrapportage 2016). Cijfers met betrekking tot uitstroom van het afgelopen jaar staan in bijlage 10.

Van alle mensen die zijn gesproken in dit onderzoek zijn er 5 uitgestroomd, 4 naar werk en één iemand naar pensioen.

Het onderzoek toont aan dat mensen deels op eigen initiatief een baan vinden, doordat ze contact onderhouden met hun oude werkgever of bij veel uitzendbureaus staan ingeschreven. Indien het re-integratietraject een rol speelt bij het vinden van werk, stromen mensen vooral uit door matching en met behulp van de jobcoach. Voor de meeste mensen geldt echter dat zij tientallen tot honderden brieven versturen, en ook met behulp van de re-integratietrajecten geen werk vinden.

Niet alle mensen die werk vinden gaan er in financiële zin op vooruit. Dat heeft met de armoedeval te maken (mensen raken hun toelagen of kwijtscheldingen kwijt), maar soms ook omdat het niet een volledige baan is.

#### **Uit een gesprek**

“Als je succesvol re-integreert kan je aanspraak maken op een financiële vergoeding. Want er is voor mij maar vrij weinig veranderd. Ik heb maandelijks effectief 30 euro meer.” Onderzoeker: “Financieel gaat u er dus niet echt op vooruit?” Meneer: “Nee, nauwelijks. 30 euro ofzo maandelijks. Maar het gevoel is zo’n boost hé. Dat is echt een enorme boost. Ik ben er wel blij mee. Weet jij of er iets bestaat als een eenmalige uitkering na succesvolle re-integratie?”

Een groot aantal mensen in het onderzoek is nadrukkelijk heel positief over de gemeente. Zij vinden het heel bijzonder dat zij elke maand geld krijgen, een huis hebben en dat hun kinderen naar school kunnen. Zij noemen bijna nooit hulp bij het vinden van werk of vrijwilligerswerk als een belangrijke bijdrage van de gemeenten.

Iemand anders ziet het hele re-integratieproces vooral als een obstakel om werk te vinden en te krijgen:

#### **Uit een gesprek**

“Als ik geen last had gehad van de lui had ik nu al een baan als ... “

## **5.2 Het belang van vrijwilligerswerk**

Tijdens veel gesprekken is gebleken dat mensen erg gemotiveerd zijn om te gaan werken. Zij ervaren echter dat het heel moeilijk en soms zelfs onmogelijk lijkt om een baan te vinden. Vaak vanwege hun leeftijd, soms omdat er geen banen zijn bij hun opleiding en ervaring, soms omdat ze fysieke of mentale problemen hebben. Voor een aantal mensen is regulier werk dan ook niet meer het vastgestelde doel. Een aantal heel gemotiveerde mensen van ruim 60 jaar richten zich vooral op vrijwilligerswerk. Daar leveren ze een zinvolle bijdrage aan andere mensen en de samenleving. Zij hebben daar veel voor over in termen van tijd en energie, ook als zij ziek zijn gaan ze nog gewoon naar hun vrijwilligerswerk.

Voor deze groep mensen is het verplichte solliciteren en meedoen aan trainingen en cursussen vaak demotiverend. Zij hebben vele ervaringen waarbij hun inzet om een opleiding te halen, een cursus succesvol af te ronden en te solliciteren en zich beschikbaar te stellen voor de arbeidsmarkt niet heeft geholpen om werk te krijgen. Een aantal mensen wordt zelfs cynisch en ziet het voortdurend benadrukken van verplicht solliciteren als een ontkenning van hun situatie.

Iedereen in het onderzoek is blij dat zij vrijwilligerswerk kunnen/konden verrichten. Om uiteenlopende redenen. Omdat ze iets terug willen doen, omdat ze iets nuttigs willen doen, omdat het helpt bij hun taalvaardigheid en integratie in de Nederlandse samenleving, maar vaak ook omdat het leuk is om met andere mensen dingen te doen of om eenzaamheid te voorkomen.

Ook hier geldt, net als bij uitstroom naar werk, dat het verschillend is hoe mensen aan hun vrijwilligerswerk komen.

**Uit een gesprek**

“Ik ging me terugtrekken en bleef binnen, ik bleef in mijn huisje zitten. Tot iemand zei, gaat vrijwilligerswerk doen. En ik ging vrijwilligerswerk doen. Dat heeft echt geholpen.” Onderzoeker: “En wie zei dat, was dat een bekende?” Meneer: “Een vriend van mij”.

**Uit een gesprek**

“Ik vind ook dat ik wat mag doen voor mijn uitkering, ik noem het altijd: ik krijg salaris van de gemeente, daar werk ik gewoon voor. Dat is mijn insteek.”

In een aantal gevallen wordt vrijwilligerswerk beloond. Soms door de gemeente, bijvoorbeeld om gratis te kunnen sporten. Maar dat betekent dan ook dat het sporten niet meer kan als het vrijwilligerswerk is afgelopen.

### 5.3 Systeemwereld en leefwereld

In alle gesprekken die in dit onderzoek gevoerd zijn met bijstandsgerechtigden, ook bij het maken van telefonische afspraken of contact over de Competensys-rapporten, komt de communicatie door de gemeente Veenendaal naar voren als aandachtspunt. Het gaat daarbij om meer dan bejegening. Door woordkeuze en formuleringen voelen mensen zich onheus behandeld, niet serieus genomen en krijgen vaak het gevoel dat er niet goed naar hen geluisterd wordt.

De communicatieproblemen gaan ook over afspraken met de gemeente Veenendaal, (on)duidelijkheid over wie hun klantmanager is of het uitblijven van contact überhaupt.

**Uit een gesprek**

“Dat is natuurlijk een punt van kritiek want ze zijn niet zo goed in communiceren van dingen. De gemeente Veenendaal voert het uit hè, ik had dus blijkbaar een wisseling van klantmanager dat wist ik dus helemaal niet.”

**Uit een gesprek**

“Maar er is denk ik geen tijd of zo voor. Dat wordt ook niet echt gedaan zeg maar. Je begint ergens aan. Je doet het zo goed mogelijk. Op een gegeven moment hoor je gewoon niks meer”.

**Uit een gesprek**

“Maar verder heb ik helemaal niets meer van de gemeente gehoord. Helemaal niets. Vond ik wel een beetje raar, kreeg allemaal brieven en zo. Dus zeg maar als je iets niet doet houden ze je uitkering in. Maar verder een gesprek, helemaal niet.” Onderzoeker: “Maar wat staat dan bijvoorbeeld in de brief wat u moet doen?” mevrouw: “Ja..eh..ja.”.Haar buurvrouw die haar begeleidt vult aan: “Daar staan de reglementen staan erin. Je moet solliciteren, je moet dit, je moet dat.” Onderzoeker: “Terwijl u eigenlijk een vrijstelling had?” Buurvrouw: ““En er staat dan ergens, heel verborgen in de brief, staat dan eh..dat je ergens vrijstellingen voor heb. Maar als zo iemand dat leest, met dyslexie, die denkt: ho jee ik moet weer solliciteren. Nee..nee.. was het dan. Het ligt anders.”

**Uit een gesprek**

“Nou ik krijg eerst dit, en daar zit iemand achter een laptop en die zit... en daar stond bij dat ik mijn CV moest meenemen een actuele CV, daar is nooit naar gekeken.”

#### Uit een gesprek

“De bewijslast ligt altijd bij jou, ook als zij (de gemeente) een fout hebben gemaakt.”

Soms is het ook het leeftijdsverschil en verschil in levenservaring dat als problematisch wordt ervaren.

#### Uit een gesprek

“Toen kwam de uitkering en toen als derde persoon kreeg ik een jonge dame. Toen dacht ik al die is net van de opleiding af, of zo. Ik heb wel behoefte aan mensen met levenservaring iemand die net van een opleiding af komt en die totaal geen kaas gegeten heeft van wat er eigenlijk speelt, dan stuit je ook op een muur.”

Positieve ervaringen en uitlatingen over het contact met de gemeente Veenendaal zijn er ook.

#### Uit een gesprek

“De klantmanager die ik nu schijn te hebben die heb ik al ruim een jaar maar nog nooit gezien (vrouw) maar ze heeft wel “prima contact, voor het eerst wordt ik niet als kakkerlak behandeld”.

Ook iemand anders neemt het op voor de klantmanagers.

#### Uit een gesprek

“(Zij) zijn over het algemeen niet zo slecht, ze doen ook maar hun best, wat de top naar beneden toe doorgeeft.”

Meerdere mensen geven aan dat ze niet weten wie hun klantmanager is. Dat betekent dat zij weinig contact hebben, of dat zij veel wisselende personen hebben gehad. De gemeente Veenendaal geeft aan dat er sinds twee jaar zoveel mogelijk wordt gewerkt met een vaste klantmanager. Een aantal mensen geeft ook aan dat er het laatste jaar een verbetering is geweest in dit opzicht.

Nauwelijks of geen contact met de gemeente is ook geen gewenste situatie. De situatie waarin de gemeente geen contact heeft, of er geen actieve betrokkenheid is van een klantmanager leidt tot onzekerheid. Omdat niet duidelijk is of men de dingen goed doet. De onzekerheid wordt groter omdat mensen weten dat als zij niet conform de regels hebben gehandeld (waarvan men dus niet weet of dat zo is) er sancties, bijvoorbeeld kortingen op de uitkeringen kunnen worden opgelegd door de gemeente.

#### Uit een gesprek

“Dat dat aan de ene kant plezierig is, want het geeft geen druk aan de andere kant maakt het onzeker, omdat je nooit weet of alles goed gaat. De dreiging van een fout of vergissing - die je geld kan kosten - hangt altijd in de lucht.”

Voor de zin dat men moet meewerken omdat het anders consequenties kan hebben voor hun uitkering wordt door veel mensen gelezen als een gebrek aan vertrouwen in hen als persoon.

Achter op de plannen van aanpak staat de volgende alinea:

***“wat gebeurt er als u niet goed meewerkt? Als u niet goed meewerkt aan de uitvoering van het plan van aanpak, zullen wij uw bijstandsuitkering tijdelijk verlagen. Als u helemaal niet aan de uitvoering van het plan wil meewerken, heeft u geen recht meer op bijstand.”***

### Uit een gesprek

“.. en ik vind gewoon ook: het is allemaal zo gebaseerd op wantrouwen, het idee dat mensen niet willen werken maar ik weet zeker dat mensen altijd iets willen doen altijd, er zal een percentage zijn die dat niet wil maar ik ga er van uit dat mensen een onderdeel willen zijn van de samenleving dat ze wat willen betekenen, daar ga ik vanuit, maar de gemeente niet, die gaat altijd in het niet-vertrouwen.”

De gemeente Veenendaal geeft aan dat deze zin wordt toegevoegd als verplichting vanuit de Participatiewet. De klantmanagers realiseren zich hoe dit op mensen over kan komen en houden daar rekening mee. Zij leggen de inhoud van de brieven uit in de persoonlijke contactmomenten. Deze passage wordt daar ook toegelicht. De brieven bevatten doorgaans ook een passage waarin wordt aangegeven dat bij vragen (bijvoorbeeld om een afspraak te verzetten) contact kan worden opgenomen.

In veel van de gesprekken die zijn gevoerd binnen dit onderzoek komt terug dat wederkerigheid belangrijk is voor mensen. Als zij positief benaderd worden en hulp krijgen zijn zij extra gemotiveerd om zich in te zetten.

### De systeemwereld en de leefwereld

Passend bij dit onderzoek is het normenkader van de ‘systeemwereld en de leefwereld’. De systeemwereld is de wereld van wet- en regelgeving, algemene principes, uniforme uitvoering. ‘Het is goed als het volgens de regels is’.

In de leefwereld van de mensen gaat het niet om algemene regels en principes, maar ook specifieke situaties, waarin hetzelfde re-integratie instrument voor verschillende mensen heel anders werkt. Waar het dan ook niet gaat of iedereen hetzelfde krijgt, maar of mensen krijgen wat goed bij hen past. ‘Het is goed als het een goede oplossing is voor de mensen’.

Het re-integratiebeleid van de gemeente Veenendaal heeft het meeste van een systeemwereld. Uniforme uitvoering, duidelijke regels (als je niet meewerkt gaat je uitkering omlaag) zijn belangrijk. Toch geven klantmanagers ook aan dat zij zoveel mogelijk maatwerk willen leveren. Vaak is dat maatwerk nog beperkt tot alleen individuele gesprekken en leidt het nog weinig tot gedifferentieerde plannen van aanpak zoals we hebben gezien.

#### systeemwereld

Effectiviteit is passen in de verordening  
Alles staat in teken van werk

Participatiewet, verplichtingen, formele disciplineren (straf voor vrijheid)

Dreigementen voor 'eigen bestwil'

#### leefwereld

Effectiviteit is mensen betekenis laten geven aan hun eigen leven en omgeving.

Vertrouwen tussen mensen (klantmanager en persoon met bijstandsuitkering) zijn essentieel.

Vrijwilligerswerk, opvoeden, leren.

## Macht en disciplineren

Het re-integratiebeleid van de gemeenten Veenendaal en daarmee ook van Rhenen is erop gericht om mensen (zo dicht mogelijk) naar regulier werk te leiden.

Vanuit het perspectief van de leefwereld van de mensen die een bijstandsuitkering krijgen, is de grote rol zichtbaar die de gemeente speelt in het dagelijks leven van deze mensen. Deze grote impact van gemeenten leidt bij een aanzienlijk deel van de mensen in het onderzoek tot een gevoel van onrechtvaardigheid, vernedering en boosheid. Dat leidt tot verzet of in een aantal gevallen tot het leven in twee werelden. De ene wereld van de gemeente en de andere van de mensen zelf. Mensen vertelden dat zij beide werelden zo veel mogelijk uit elkaar willen houden.

### Uit een gesprek

“Ik moet een modus bedenken om aan hun opdrachten en wensen te voldoen en ondertussen mezelf te blijven en mijn eigen ideeën uit te voeren.... Ik moet mijn week anders gaan indelen. Eén dag ben je bezig met je eigen dingen (en dan vergeet je die idioten, waar je allemaal van die rare klussen voor moet doen, waarvan je weet dat het nergens op slaat) en die andere twee dagen doe je hun huiswerk, zo noem ik dat, want het wordt gecontroleerd.”

### Uit een gesprek

“Ja, ik moest naar Veenendaal, daar kwam dat gesprek, ik vind dat nooit leuke gesprekken hoor. De houding al, als je als ambtenaar 30 jaar op dezelfde plek zit dan ga je zo helemaal in een rol zitten hè, zo van ik heb de macht. En ja ik heb altijd zo van je kunt beter je hoofd buigen dan heb je daar je voordeel mee. niet te veel verzet.”

Voor veel mensen is het daarom dan ook niet meer zinvol om bezwaar te maken tegen een voorgestelde aanpak omdat die volgens hen niet relevant is in hun situatie. Of om mee te denken, wat volgens hen al snel als tegenwerken wordt gezien.

### Uit een gesprek

“Je moet je houden aan de regels, als je je houdt aan de regels, zal de gemeente zich ook aan de regels houden” De gesprekspartner zegt even later dat jongeren te veel zeggen en daarom in problemen komen. Niet omdat ze tegenwerken, maar omdat ze alternatieven inbrengen, niet zonder meer willen doen wat de gemeente verwacht.

### Uit een gesprek

“... nou ja wat kan je doen? Als ik ga protesteren dan ga ik tegen het beleid in, want dat hebben ze vastgesteld voor jan en alleman. Ze kennen mij niet, maar ze kennen die anderen ook niet. Nou en dan heeft dat consequenties, waarschijnlijk voor mijn uitkering, dus ik doe maar braaf mee.”

Dat betekent dat een effectievere inzet van tijd van de mensen en middelen van de gemeenten om het beste doel te bereiken wordt tegengegaan, door beide partijen, de gemeente en de mensen met een bijstandsuitkering.

De gemeente is in de ogen van sommige mensen met een bijstandsuitkering een organisatie waarvan je nooit weet wat ze willen.

### Uit een gesprek

“Want elke keer als er een brief van de gemeente komt, denk ik, wat moeten ze nu weer.”



#### **Uit een gesprek**

“ze zijn helemaal niet geïnteresseerd in wat ik al heb gedaan. Maar dan ook helemaal niets. Je weet niets, je kan niets, je wilt niets, je doet niets, kortom je bent niets”

Zo leidt de uitvoering van het beleid van de gemeente dat officieel bedoeld is om mensen aan het werk te helpen, onbedoeld ook tot disciplineren. Mensen moeten doen wat de gemeente zegt, niet omdat ze dan meer kans hebben op werk, maar omdat het systeem dat wil. De gemeente heeft de macht om dat af te dwingen door de uitkering te verlagen of zelfs stop te zetten. Mensen met een uitkering als enige vorm van inkomsten voelen zich daardoor erg onzeker en kiezen een voorzichtige houding ten opzichte van de gemeente.

Als het gaat om het verschil tussen systeemwereld en leefwereld gaat het dan ook om disciplineren en macht enerzijds en vertrouwen en vrijheid en onafhankelijkheid anderzijds. In de systeemwereld komt het voor dat een moeder een maand lang geen geld heeft omdat ze het formulier verkeerd heeft ingevuld, en niemand vindt dat vreemd. In de leefwereld is het belangrijk om zelf keuzes te maken en belangrijke dingen te doen. Een vrouw noemt haar vrijwilligerswerk een baan die door de gemeente wordt betaald.

#### **5.4 Ervaringen uit Rhenen**

Er zijn voor mensen uit Rhenen die in dit onderzoek gesproken zijn, geen opvallende verschillen geconstateerd ten opzichte van mensen uit Veenendaal. Dat is goed te verklaren omdat zij door dezelfde uitvoeringsorganisatie zijn of worden begeleid. Wat betreft de afstand van Rhenen naar Veenendaal en het loket in Het huis van de gemeente Rhenen (de toegevoegde onderwerpen door de Rekenkamer Rhenen) zijn geen opmerkingen of problemen naar voren gekomen.

#### **5.5 Beantwoording onderzoeksvragen**

6. **Wat is de positie van bijstandsgerechtigden een jaar nadat zij een re-integratietraject afgesloten hebben? Zijn zij uitgestroomd naar werk of anderszins maatschappelijk actiever geworden?**

Deze vraag kan de rekenkamercommissie niet in detail beantwoorden omdat hierover geen informatie is aangetroffen in Competensys-rapporten die in dit onderzoek beschikbaar zijn gesteld.

Op hoofdlijnen noemen we de volgende bevindingen:

- De uitstroom vanuit de bijstand naar regulier werk in Veenendaal en Rhenen het afgelopen jaar is respectievelijk circa 12% en circa 13%, wat vergelijkbaar is met het landelijk gemiddelde van 12%.

- Voor een groot deel van de geïnterviewde mensen is de uitstroom naar regulier werk niet gehaald. Ook niet na meer dan 5 jaar. De tegenprestatie in de vorm van vrijwilligerswerk, dat in een aantal gevallen ook als doel is geformuleerd, is vaak wel gehaald. De ene keer omdat de gemeente heeft geholpen bij het vinden van vrijwilligerswerk. De andere keer omdat men al vrijwilligerswerk deed of zelf heeft gevonden.
- De mensen in het onderzoek zien vrijwilligerswerk niet als alternatief voor betaald werk. Zij zien vrijwilligerswerk in de meeste gevallen wel als een zinvolle maatschappelijke activiteit. Van de mensen uit het onderzoek heeft niemand direct of indirect een baan gekregen via vrijwilligerswerk.

## 7. Hoe ervaren bijstandsgerechtigden het re-integratieproces en het effect van re-integratietrajecten?

De mensen waarmee in het onderzoek is gesproken, zijn in meerderheid negatief over hun re-integratietraject. Dat betreft voornamelijk het feit dat het traject niet effectief is geweest, in die zin dat het niet naar betaald werk heeft geleid. Positieve ervaringen zijn er met name ten opzichte van de jobcoaches.

Een aanzienlijk deel van de mensen geeft aan dat zij de communicatie van de gemeente niet passend vinden (in bijna elke brief wordt gewezen op het korten van de uitkering als mensen niet meewerken). De manier waarop de gemeente de re-integratie instrumenten inzet kan als disciplinerend worden beschouwd. Mensen moeten meedoen, of het past of niet bij hun ervaring en opleiding, of het wel of niet effectief is. Mensen willen en durven soms niet meer hun eigen mening te geven. De systeemwereld en de leefwereld botsen hier met elkaar.

## 8. Leidt de fysieke afstand, het reizen naar Veenendaal, tot andere ervaringen met de uitvoering van de Participatiewet van de bijstandsgerechtigden uit Rhenen ten opzichte van de Veenendaalse bijstandsgerechtigden?

Over de afstand van Rhenen naar Veenendaal zijn geen opmerkingen of problemen naar voren gekomen in het onderzoek.

## 9. Hebben bijstandsgerechtigden uit Rhenen gebruik gemaakt van het loket in het huis van de gemeente in Rhenen en zo ja, hoe is dit ervaren?

Door geen van de mensen in het onderzoek is gesproken over het loket in Het huis van de gemeente Rhenen. Er kunnen over het loket dan ook geen uitspraken worden gedaan.

## 6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen geformuleerd die de rekenkamercommissie op basis van dit onderzoek doet.

### 6.1 Conclusies

De rekenkamercommissie trekt de volgende vier conclusies op basis van het onderzoek.

#### 1. Eenduidigheid in de systematiek is verbeterd

Een conclusie uit het rapport ‘Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid’ was dat er in de uitvoering niet werd gewerkt volgens een vastgestelde systematiek. Hierdoor ontstond het risico op willekeur. De invoering van Competensys heeft op dit punt gezorgd voor een duidelijke verbeterslag. Competensys biedt een kader voor een systematische uitvoering van de re-integratie. Het biedt de mogelijkheid om competenties van cliënten systematisch vast te leggen. Op basis daarvan wordt een profiel gemaakt met een uitstroomdoel: regulier werk, werk met loonkostensubsidie, vrijwilligerswerk.

#### 2. Op klantniveau is de effectiviteit van het re-integratietraject niet vast te stellen

Doelen krijgen op individueel niveau een vertaling in afspraken met cliënten over hun re-integratietraject. Deze afspraken worden vastgelegd in het plan van aanpak. Hoewel met de invoering van Competensys een inhaalslag is gemaakt met het systematisch bijhouden van gegevens over mensen in de bijstand, is de dossiervorming niet volledig. Hierdoor is de effectiviteit van de trajecten van de geïnterviewde cliënten niet vast te stellen. In het onderzoek zijn hiervoor de volgende oorzaken gevonden:

- De Competensys-rapporten hebben het karakter van een momentopname. Van afspraken die langer geleden zijn gemaakt, is geen dossier beschikbaar. Er kan dan ook geen vertaalslag gemaakt worden tussen de oorspronkelijke doelen en de effectiviteit van het traject.
- Doelen zijn niet SMART geformuleerd. Niet altijd is duidelijk naar welk (uitstroom) doel precies gestreefd wordt. Aan de doelen zijn geen termijnen gekoppeld. Men gebruikt termen als “voorlopig” of “eerst”.
- De plannen van aanpak zijn weinig specifiek. Dit staat in contrast met de gedetailleerde beoordeling van het Competensys-rapport. Tussen beoordeling en plan van aanpak lijkt informatie verloren te gaan.
- In de Competensys-rapporten wordt vooral informatie opgeslagen over de competenties en de in te zetten instrumenten. De rapporten bevatten weinig tot geen informatie over in hoeverre de ingezette instrumenten het gewenste effect hebben.

### 3. Er is geen koppeling tussen klantinformatie en management informatie

Competensys is geen klantvolgsysteem. Een systeem om de effectiviteit van de uitvoering van re-integratie op bestandsniveau te kunnen volgen is niet beschikbaar binnen de gemeente. Als de gemeente geen systematische informatie bijhoudt over inzet van de instrumenten en de effecten daarvan, kunnen geen conclusies worden getrokken over de effectiviteit van de inzet van instrumenten op bestandsniveau. Deze informatie moet allereerst bijgehouden worden in de individuele dossiers op basis waarvan er een koppeling gemaakt kan worden met een management informatie systeem.

### 4. De leefwereld verschilt sterk van de systeemwereld

De belevingswereld van de bijstandsgerechtigden verschilt sterk van de wereld waarin het ambtelijk apparaat functioneert. Dat wordt in dit rapport aangeduid met leefwereld en systeemwereld. Deze kloof werkt een effectieve uitvoering van het re-integratieproces tegen. Als de gemeente zich niet meer bewust is van de macht die zij heeft en het conditionerende karakter van de re-integratie dan raakt ze het vertrouwen van de mensen kwijt. In de interviews zijn wij regelmatig aanwijzingen hiervoor tegengekomen.

## 6.2 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en conclusies in dit rekenkameronderzoek doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen.

Geef als raad het college van B&W de opdracht het volgende uit te werken:

- Draag zorg voor een juiste, volledige en systematische dossiervorming. Leg de doelen SMART vast met een duidelijke planning. Geef zo specifiek mogelijk aan welk uitstroomdoel wordt nagestreefd. Leg ook vast in hoeverre de ingezette instrumenten effectief zijn geweest.
- Informeer de raad op welke termijn er management informatie over de effectiviteit van re-integratietrajecten beschikbaar komt en consulteer de raad hierbij over de gewenste management informatie.
- Wees als gemeente alert op je machtspositie en zoek in het uitvoeringsproces naar de mogelijkheden om de kloof tussen leefwereld en systeemwereld te verkleinen.
- Besteed in het periodieke klanttevredenheidsonderzoek expliciet aandacht aan de leefwereld in relatie tot de systeemwereld en informeer de raad over de resultaten hiervan.

## BIJLAGE 1: Aanbevelingen uit rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid'

"Geef als raad het college de opdracht het volgende uit te werken:

1. Formuleer heldere en concrete doelstellingen die daadwerkelijk uitgevoerd worden en waarvan het beoogde effect kan worden gemeten.
2. Zorg dat de doelstellingen explicieter van een update worden voorzien op basis van de Participatiewet.
3. Zorg voor een eenduidige formulering van doelgroepen waarbij harde criteria worden gebruikt. Dus niet "grote/ kleine afstand tot de arbeidsmarkt" maar specificeer hoe die afstand wordt veroorzaakt en hoe deze opgelost kan worden.
4. Het selectieproces is nu te veel afhankelijk van de overwegingen van individuele klantmanagers. Leg het selectieproces vast waarmee de doelgroep wordt geselecteerd, dit om mogelijke willekeur te voorkomen.
5. Geef het WSP een sterke profilering en zorg dat werkgevers beter profielen kunnen zoeken ter matching van hun vacatures.
6. Zorg voor een informatiesysteem dat de informatie-uitwisseling (vacatures en potentiële kandidaten) tussen klantmanager en accountmanager beter ondersteunt zodat deze informatie-uitwisseling feitelijker wordt en meer gebaseerd is op beschikbare data over arbeidsmarkt en cliënten.
7. Definieer de informatiebehoefte in termen van doeltreffendheid zodat duidelijk is welk effect de specifieke re-integratieinstrumenten hebben.
8. Creëer rondom een nieuwe re-integratieinstrument een helder informatie en monitoringsplan zodat de doeltreffendheid en doelmatigheid systematisch en structureel inzichtelijk wordt gemaakt

Laat de uitwerking van deze aanbevelingen terugkomen in volgende versies van het Projectenboek Sociaal Domein, zodat ook de raad inzicht krijgt over doelen, doelgroepen, instrumenten, doelmatigheid en doeltreffendheid."


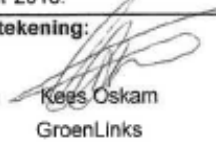






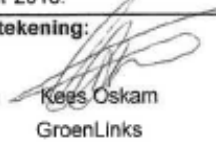






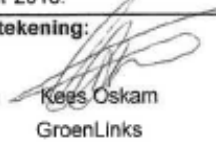





## BIJLAGE 2: Motie

M1

### MOTIE

### Nummer

### VAN DE FRACTIE SGP, GROENLINKS, Lokaal Veenendaal, ChristenUnie, SP, PvdA, CDA

Onderwerp: Doeltreffendheid re-integratiebeleid								
De raad van de gemeente Veenendaal in vergadering bijeen d.d. 22 september 2016								
Agendapunt: 8. Rapport Rekenkamercommissie "Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid"								
<p>De Raad,</p> <p>Constateerend dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De Rekenkamercommissie de gemeenteraad ondersteunt bij de controlerende- en kaderstellende taak; in het bijzonder door onderzoeken te verrichten naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid.</li><li>• Dat betekent onder andere dat de Rekenkamercommissie onderzoekt of de doelen die de gemeente heeft gesteld, gehaald worden en of dit op de meest efficiënte en effectieve manier gebeurt.</li><li>• In het nu aangeboden rapport geeft de Rekenkamercommissie aan dat het gestarte onderzoek naar het re-integratiebeleid van Veenendaal is vastgelopen, omdat het college geen toestemming verleent om mensen met een bijstandsuitkering te vragen of zij willen deelnemen aan het onderzoek.</li><li>• De Rekenkamercommissie het noodzakelijk vindt om cliënten te interviewen voor het kwalitatieve onderzoek om een uitspraak te kunnen doen over de doeltreffendheid van het re-integratiebeleid.</li><li>• Het voor de gemeenteraad van belang is om te weten in hoeverre het huidige re-integratiebeleid met de daarmee gemoeide inzet van gemeentelijke middelen op een doeltreffende en doelmatige manier ingezet wordt.</li><li>• Het college daarom verzocht wordt om medewerking te verlenen aan het verzoek van de Rekenkamercommissie ten aanzien van het onderzoek naar het re-integratiebeleid.</li></ul> <p>Overwegende dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De privacy van de te interviewen cliënten in de onderzoeksopzet van de Rekenkamercommissie gewaarborgd is waarbij er door het college geen inzage in het volledige dossier gegeven kan worden, maar enkel de gegevens die nodig zijn voor het onderzoek.</li><li>• De Raad een volledig onderzoeksrapport wenst;</li></ul> <p><b>Draagt het college op:</b> Medewerking aan de Rekenkamercommissie te verlenen om het onderzoek naar de doeltreffendheid van het re-integratiebeleid uit te voeren op de door de Rekenkamercommissie voorgestelde wijze, met inachtneming van de waarborgen die vermeld staan in het privacy advies van 28 december 2015.</p> <p><b>Naam en ondertekening:</b></p> <table><tr><td> Theo van Iperen SGP</td><td> Kees Oskam GroenLinks</td><td> Mila Jansen LokaalVeenendaal</td><td> Andre Groenewegen ChristenUnie</td></tr><tr><td> Jan Breur SP</td><td> Puck van Aart PvdA</td><td> Dick Cozijnsen CDA</td><td></td></tr></table>	 Theo van Iperen SGP	 Kees Oskam GroenLinks	 Mila Jansen LokaalVeenendaal	 Andre Groenewegen ChristenUnie	 Jan Breur SP	 Puck van Aart PvdA	 Dick Cozijnsen CDA	
 Theo van Iperen SGP	 Kees Oskam GroenLinks	 Mila Jansen LokaalVeenendaal	 Andre Groenewegen ChristenUnie					
 Jan Breur SP	 Puck van Aart PvdA	 Dick Cozijnsen CDA						

X

## Raadsvergadering 22 september 2016

*Motie M' Rekenkamer rapport re-integrat.*

Fractie	aantal	voor	tegen
ChristenUnie	8	8	
SGP	5	5	
D66	4	4	
VVD	3	3	
Pro Veenendaal	3	3	
CDA	2	2	
Lokaal Veenendaal	3	3	
SP	1	1	
PvdA	2	2	
GroenLinks	1	1	
TOTAAL	32	32	

## BIJLAGE 3: Procesverloop, een onderzoek met twee delen

Het onderzoeksproces is in een periode van ruim twee jaar uitgevoerd en daarbij wat resultaat betreft, formeel opgedeeld in twee rekenkamerrapporten. Voor het overzicht van het totale procesverloop is in de tabel de chronologie van de bepalende processtappen opgenomen.

<b>Rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid'</b>	
18 september 2015	Rkc maakt start onderzoek naar re-integratiebeleid bekend.
September - oktober 2015	Uitvoering quickscan re-integratiebeleid: een bulkanalyse.
12 november 2015	Informeel terugkoppeling quickscan aan de raad en consultatie over thema's voor verdieping: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thema 1: Informatie en beleid</li> <li>- Thema 2: Werking en effectiviteit re-integratietrajecten</li> </ul>
Dec. 2016 - maart 2015	Uitvoering onderzoek t.b.v. verdieping: interviews gemeentelijke organisatie en dossierstudie.
17 februari 2016	Rkc ontvangt een brief van het college van B&W (n.a.v. B&W-besluit 16-2-'16) waarin wordt verzocht een alternatieve onderzoeksopzet te overwegen voor het thema 'effectiviteit re-integratietrajecten'. De raad ontvangt een afschrift van deze brief als ingekomen stuk voor de commissievergadering van 21 maart 2016.
Maart - april 2016	Gesprek tussen Rkc en fractievoorzitters naar aanleiding van het verzoek van het college van B&W. Raad verzoekt Rkc om met college in gesprek te gaan. Overleg tussen Rkc en college leidt niet tot een oplossing om het onderzoek voort te kunnen zetten op dit thema.
April – mei	Rkc rondt onderzoek af, m.u.v effect re-integratietrajecten.
Mei - juni 2016	Periode van ambtelijk en bestuurlijk hoor- en wederhoor.
28 juli 2016	Publicatie rapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid'.
22 september 2016	Raadsbehandeling rekenkamerrapport 'Werk aan de winkel met het re-integratiebeleid': <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raadsbesluit waarin aanbevelingen worden overgenomen en college opdracht krijgt deze uit te voeren;</li> <li>- Aangenomen motie om deel twee van het onderzoek mogelijk te maken.</li> </ul>
<b>Rekenkamerrapport 'Rekenkameronderzoek effectiviteit re-integratietrajecten'</b>	
Dec. 2016 - februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesprekken tussen Rkc en college / organisatie over vervolg onderzoek. Er wordt overeenstemming bereikt over de te hanteren onderzoeksmethode.</li> <li>- Op verzoek van de Rekenkamer Rhenen wordt het onderzoek uitgebreid met re-integratietrajecten uit Rhenen.</li> </ul>
21 maart 2017	Rkc maakt start onderzoek effectiviteit re-integratietrajecten bekend.
Maart - augustus 2017	Uitvoering onderzoek en rapportage: diepte-interviews en dossierstudie.
September - oktober 2017	Periode van ambtelijk en bestuurlijk hoor- en wederhoor.
7 november 2017	Publicatie 'Rekenkameronderzoek effectiviteit re-integratietrajecten'.



## BIJLAGE 4: Itemlijst

itemlijst voor interviews met klanten veenendaal en rhenen

algemene vragen

1. leeftijd
2. geslacht
3. huishouden (alleenstaand, samenwonend, kinderen)
4. opleiding
5. beroep
6. reïntegratie, vrijwilligerswerk of werk?
  
7. hoe lang zit u in de bijstand
8. moest u ook een tegenprestatie doen
9. of maatschappelijke participatie
  
10. wanneer reïntegratietraject begonnen (kunt u dit traject beschrijven)
11. hoe is dat aangeboden (gevraagd, aangeboden, keuze)
12. wat waren de afspraken
13. wat is er gebeurd
14. heeft dat geholpen, zo ja hoe, zo nee, waarom niet

voor Rhenen:

15. leidt de fysieke afstand, het reizen naar Veenendaal, tot bezwaren?
16. ervaren de cliënten vrijwilligerswerk en maatschappelijke participatie als een belangrijk voor uitstroom naar werk?
17. wordt elk instrumentarium ingezet, (kunt u voorbeelden noemen van reïntegratie aan u is aangeboden?
18. heeft u gebruik gemaakt van het loket in het huis van de gemeente in rhenen? jpe heeft u dit ervaren? .

## BIJLAGE 5: Gesprekspartners

### Mensen met een bijstandsuitkering of die zijn uitgestroomd: gemeente Veenendaal

Leeftijd	M/V	Duur lopend	gesprek	Competensys-rapport
53 jaar	Man	13,5	x	
62 jaar	Vrouw	4,6	x	x
21 jaar	Man	2,2	x	
45 jaar	Man	1,6	x	
27 jaar	Vrouw	1,6	x	
64 jaar	Man	4,6	x	x
53 jaar	Man	4	x	x
44 jaar	Vrouw	2,7	x	
61 jaar	Man	3	x	
54 jaar	Vrouw	9,6	x	
59 jaar	Man	4,5	x	
	vrouw		x	
32 jaar	Man	2	x	
64 jaar	Man	5,4	x	x
51 jaar	Man	0	x	
64 jaar	Vrouw	2	x	x
65 jaar	Man	8,4	x	
54 jaar	Man	3,9	x	
64 jaar	Vrouw	3,9	x	x
50 jaar	Man	4,4	x	x
57 jaar	Man	0	x	x
48 jaar	Man	6	x	
52 jaar	Vrouw	2,9	x	x
45 jaar	Vrouw	8,9	x	
63 jaar	Vrouw	11,1	x	
25 jaar	Man	2,2	x	
58 jaar	Vrouw	3,5	x	x
45 jaar	Man	2,9	x	
62 jaar	Vrouw	5,4	x	x
42 jaar	Vrouw		x	
61 jaar	Vrouw	13		x
55 jaar	Vrouw	8,8		x
41 jaar	Man	11,1		x
60 jaar	Man	6,4		x
56 jaar	Man	8,9		x

## Mensen met een bijstandsuitkering of die zijn uitgestroomd: gemeente Rhenen

Leeftijd	M/V	Duur lopend	gesprek	Competensys-rapport
47 jaar	Man	1,7	x	x
35 jaar	Vrouw	2,4	x	
44 jaar	Man	1,9	x	x
28 jaar	Man	2	x	
52 jaar	Vrouw	5,3	x	
48 jaar	Man	2,4	x	
57 jaar	Man	5,9	x	x
26 jaar	Man	2,2	x	
	vrouw		x	

## Bestuur en gemeentelijke organisatie gemeente Veenendaal

- Arianne Hollander Portefeuillehouder
- Edward van Leeuwen Afdelingsmanager Economie en Werk
- Erik Vogelzang Accountmanager beleid en relaties
- Carola Versteeg Teamcoördinator Economie en Werk
- Marylou Nauta-Blom Klantmanager Cluster A (voormalig Poort)
- Parwaz Karim Consulent doelgroep arbeidsgehandicapten, Cluster re-integratiespecialisatie
- Serdar Cengiz Klantmanager Cluster B (voormalig Support)
- Janneke Nap Klantmanager Cluster C (voormalig Support)
- Fikri El Makrini Jobmatcher Cluster re-integratiespecialisaties

## Interactieve bijeenkomst raden Rhenen en Veenendaal

- Jan Breur Raadslid SP, Veenendaal
- Irma van den Brink Schaduwraadslid GroenLinks, Veenendaal
- Gokhan Coban Raadslid DENK, Veenendaal
- Dick Cozijnsen Raadslid CDA, Veenendaal
- Albert Doelwijt Raadslid PvdA, Veenendaal
- Enna van Duinen Fractieondersteuner SP, Veenendaal
- Eric Enzlin Schaduwraadslid CDA, Veenendaal
- Ben Hartholt Raadslid CDA, Rhenen
- Hans Hoksbergen Raadslid Progressieve Combinatie Rhenen, Rhenen
- Theo van Iperen Raadslid SGP, Veenendaal
- Mila Jansen Raadslid Lokaal Veenendaal, Veenendaal
- Addy Landzaat Schaduwraadslid Lokaal Veenendaal, Veenendaal
- Dylan Lichtenberg Raadslid VVD, Veenendaal
- Kees Oskam Raadslid GroenLinks, Veenendaal
- Hassan Saidi Raadslid D66, Veenendaal
- Rineke Zeilstra Fractievoolger CDA, Rhenen

## BIJLAGE 6: Uitnodigingsbrief en reactieformulier



Afdeling Economie en Werk  
Behandeld door Erik Vogelzang  
Telefoonnummer (0318) 538 538

Documentnummer 2017\10426  
Bijlage

naam  
adres  
postcode en woonplaats

Datum 20 maart 2017  
Onderwerp uitnodiging deelname onderzoek  
rekenkamercommissie

Geachte heer, mevrouw,

In Veenendaal en Rhenen is een onderzoek gestart naar de effectiviteit van re-integratietrajecten bij inwoners die een Participatiewet-uitkering (hebben) ontvangen. We zijn benieuwd naar uw ervaring! Als u deelneemt aan dit onderzoek helpt u de gemeente om de re-integratietrajecten voor de huidige en toekomstige gebruikers te verbeteren.

Wilt u ook deelnemen aan dit onderzoek? Deze brief legt uit hoe u uw verhaal kunt delen met de onderzoekers.

### Het onderzoek

Om een goed beeld te krijgen wil het onderzoeksbureau graag een *individueel* gesprek voeren met 40 mensen. De onderzoekers willen graag weten welke re-integratie afspraken er met u zijn gemaakt en wat er vervolgens is gebeurd. Ook wil men graag weten wie daarbij heeft geholpen en wat het resultaat is geweest. Op die manier kan gekeken worden of de afspraken die vastgelegd zijn in het plan van aanpak, hetzelfde zijn als uw ervaringen.

### Deelnemen?

Vindt u het leuk om deel te nemen aan dit onderzoek?

- Vult u dan de bijlage bij deze brief in en stuur deze terug naar de gemeente. U kunt hiervoor de bijgevoegde antwoordenvolop gebruiken (een postzegel is niet nodig).
- Het onderzoeksbureau neemt dan contact met u op voor het maken van een afspraak.
- De gemeente stuurt uw plan van aanpak naar u toe. U kunt uw plan van aanpak gebruiken voor uw gesprek met de onderzoeker.
- Bij het gesprek zal het onderzoeksbureau u vragen om een toestemmingsverklaring in te vullen. De gemeente mag namelijk niet zomaar uw gegevens delen met het onderzoeksbureau. Hiervoor is uw toestemming nodig.

Voor klanten uit Veenendaal vinden de gesprekken plaats op 10, 11 en 12 april a.s. in het centrum van Veenendaal. Met klanten uit Rhenen worden de gesprekken op 13 april gehouden op een locatie in het centrum van Rhenen. Bij het maken van de afspraak spreekt de onderzoeker met u af waar het gesprek zal plaatsvinden. De gesprekken duren ongeveer een uur.

Raadhuisplein 1 • 3901 GA Veenendaal • Postbus 1100 • 3900 BC Veenendaal  
Tel. (0318) 538 538 • Fax (0318) 510 414 • [www.veenendaal.nl](http://www.veenendaal.nl) • [www.veenendaal.nl/vraag](mailto:www.veenendaal.nl/vraag)

Kenmerk 2017\10428  
Pagina 2

#### **Van belang om te weten**


Onderzoeksbureau CAB onderzoekt de effectiviteit van de re-integratie in de gemeenten Veenendaal en Rhenen. Zij doen dat onderzoek in opdracht van de rekenkamer(commissie)s van Veenendaal en Rhenen. De rekenkamer(commissie) onderzoekt hoe de gemeente haar taken uitvoert. Dit onderzoek is er dus niet op gericht om u te controleren!

- U hoeft niet mee te doen aan het onderzoek. Als u niet met de onderzoekers wilt spreken, dan heeft dit geen gevolgen voor uw uitkering.
- U mag in de gesprekken zelf kiezen wat u wel of niet vertelt. Er zal niemand van de gemeente bij het gesprek aanwezig zijn. U kunt dus vrijuit praten over uw ervaringen en het gesprek is vertrouwelijk.
- De onderzoeker wil ook graag uw plan van aanpak inzien. Dit is voor het onderzoek van belang. De informatie hieruit wordt alleen bekend bij de onderzoeker. De gegevens worden alleen gebruikt voor het onderzoek.
- Uw privacy is gewaarborgd. In het rapport zal uw naam en situatie niet herkenbaar zijn.

#### **Vragen?**

Heeft u nog vragen, neemt u dan contact op met Jân Dirk Gardenier van onderzoeksbureau CAB. Hij is bereikbaar op telefoonnummer 050-3115113 of per mail via [gardenier@cabgroningen.nl](mailto:gardenier@cabgroningen.nl).

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders,

  
de heer E.T.L. van Leeuwen  
afdelingsmanager Economie en Werk

**Reactieformulier** onderzoek re-integratie / opvraag Plan van aanpak

Wilt u deelnemen aan het onderzoek? Vul dan dit formulier in en stuur het naar:

*Gemeente Veenendaal  
Afdeling E&W, t.a.v. V.M.E. Vogelzang  
Antwoordnummer 2  
3900 VB Veenendaal*

(een postzegel is niet nodig)

Met dit formulier geef ik toestemming aan de gemeente Veenendaal / de gemeente Rhenen om mijn contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer, emailadres) door te geven aan onderzoeksbureau CAB.

Ook verzoek ik de gemeente Veenendaal / gemeente Rhenen om mijn plan van aanpak naar mij toe te sturen.

Ik geef toestemming onder deze voorwaarden:

- Mijn toestemming geldt alleen voor de hierboven weergegeven gegevens en organisatie;
- Ik mag mijn toestemming op elk moment intrekken.

Datum .....

Naam .....

BSN .....

Handtekening .....

## BIJLAGE 7: Toestemmingsformulier

### Toestemmingsformulier

Met dit formulier geef ik

Naam: .....

Aan: Onderzoeksbureau CAB te Groningen

toestemming om gegevens\* over mij te verwerken. Deze gegevens worden verwerkt in het kader van het onderzoek naar de effectiviteit van de re-integratie in de gemeenten Veenendaal en Rhenen. Onderzoeksbureau CAB te Groningen doet dat onderzoek in opdracht van de Rekenkamercommissie van de gemeenteraad van Veenendaal en de Rekenkamer van de gemeenteraad van Rhenen.

Het gaat om gegevens die over mij worden verwerkt naar aanleiding van een vraaggesprek met een onderzoeker. Ook gaat het om gegevens die ik heb opgevraagd bij de gemeente Veenendaal of de gemeente Rhenen en die het onderzoeksbureau CAB in mag zien. Mijn gegevens mogen niet worden verstrekt aan andere instanties.

Ik geef toestemming onder deze voorwaarden:

- Mijn toestemming geldt alleen voor de hierboven weergegeven redenen, gegevens en instellingen;
- Mijn gegevens worden niet voor een ander doel verzameld, dan voor het onderzoek naar de effectiviteit van de re-integratie in de gemeenten Veenendaal en Rhenen;
- Het rapport dat door het CAB zal worden opgesteld zal geen persoonsgegevens van mij bevatten;
- De gegevens in het rapport zullen niet meer herleidbaar zijn naar mij;
- Ik mag mijn toestemming op elk moment intrekken;
- Deze toestemming is een half jaar geldig.

Datum .....

Naam .....

BSN .....

Handtekening .....

Na afronding van het onderzoek ontvang ik graag per email het onderzoeksrapport. Ja / Nee

E-mailadres .....

\* Met het verwerken van gegevens wordt hier bedoeld:

- persoonlijke gegevens zoals bijvoorbeeld geslacht, leeftijd, opleiding en (medische) beperkingen;
- trajectgegevens zoals bijvoorbeeld het plan van aanpak en voortgangsrapportages.

## BIJLAGE 8: Beschrijving categorieën ‘werkfitte’ kandidaten

### Werkfit definities Veenendaal

Er worden 6 conclusies in de diagnose onderscheiden:

#### 1. Werkfit regulier (A1)

*Kenmerken:*

- Geen beperkingen die inschakeling in werk belemmeren (lichamelijk/psychisch)
- Geen belemmeringen (o.a. in kinderopvang/schulden/verslaving)
- Fulltime of parttime beschikbaar
- Goede motivatie (actieve houding, flexibel, bereid al het werk aan te pakken)
- Sollicitatievaardigheden (CV op orde, actief solliciteren)
- Werknemersvaardigheden (representatief, punctueel)

#### 2. Werkfit Banenafpraak (A2)

*Kenmerken voor doelgroep baanafpraak (opgenomen in doelgroepenregister):*

- Een helder beeld over de aandachtspunten die voor de werkgever van belang zijn bij de plaatsing
- Geen belemmeringen (o.a. in kinderopvang/schulden/verslaving)
- Fulltime of parttime beschikbaar
- Goede motivatie (actieve houding, flexibel, bereid al het werk aan te pakken)
- Sollicitatievaardigheden (CV op orde, actief solliciteren)
- Werknemersvaardigheden (representatief, punctueel)

#### 3. Kansrijk voor plaatsing (B1):

*Kenmerken:*

- Is kansrijk om te worden voorgedragen bij een werkgever voor een (proef)plaatsing
- In de regel géén of géén recente werkervaring (langer dan 1 jaar niet gewerkt)
- Bespreking van aandachtspunten met werkgever, extra begeleiding en/of het inzetten van ondersteunende voorzieningen (zoals tijdelijke loonkostensubsidie) zal meestal nodig zijn.
- Fulltime of parttime beschikbaar
- Goede motivatie (voldoende actieve houding, flexibel en bereid om al het werk aan te pakken)
- Sollicitatievaardigheden (CV op orde, actief op werk en solliciteren gericht)
- Werknemersvaardigheden (basis op orde, bereidheid te leren op het werk en inzet te leveren)



#### **4. Op weg naar werk (B2)**

*Kenmerken:*

- Er zijn bij belanghebbende 1 of meerdere kenmerken van Werkfit waar op dit moment niet aan wordt voldaan, maar er wordt aan gewerkt om Werkfit te worden.

#### **5. Activering en overige**

*Kenmerken:*

- De belemmeringen van belanghebbende zijn dusdanig dat alleen activering op dit moment mogelijk is. Mogelijk zijn de belemmeringen weg te nemen.

#### **6. Geen mogelijkheden**

*Kenmerken:*

- Klant voldoet aan artikel 4 WIA.

Artikel 4. Definitie volledig en duurzaam arbeidsongeschikt:

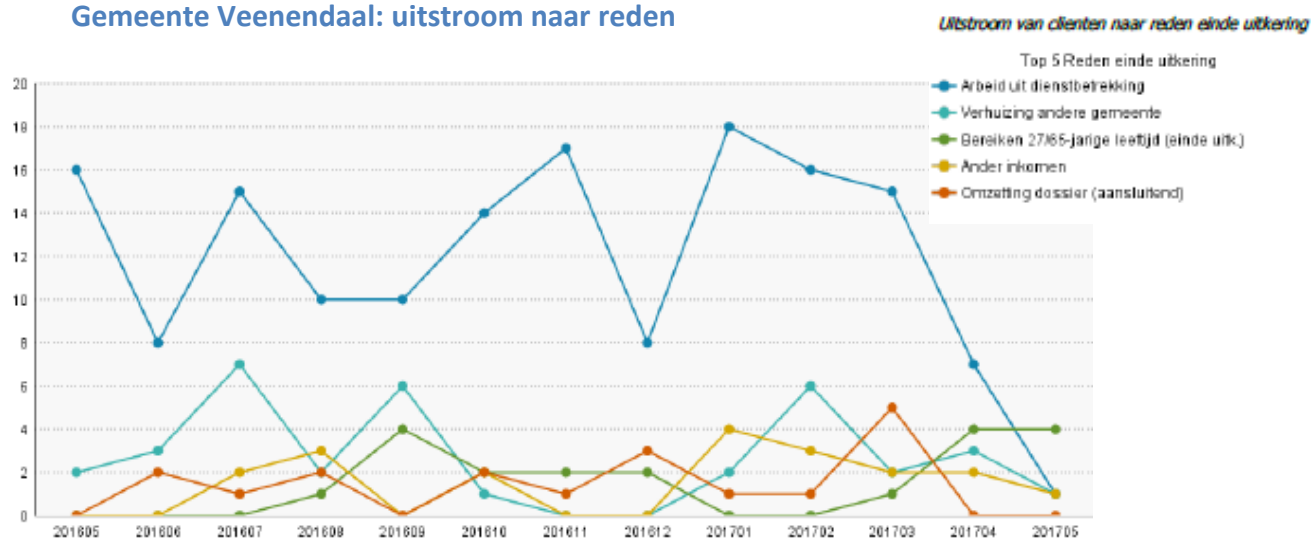
- Volledig en duurzaam arbeidsongeschikt is hij die als rechtstreeks en objectief medisch vast te stellen gevolg van ziekte, gebrek, zwangerschap of bevalling duurzaam slechts in staat is om met arbeid ten hoogste 20% te verdienen van het maatmaninkomen per uur.
- In het eerste lid wordt onder duurzaam verstaan een medisch stabiele of verslechterende situatie.
- Onder duurzaam wordt mede verstaan een medische situatie waarbij op lange termijn een geringe kans op herstel bestaat.

## BIJLAGE 9: Producten en instrumenten

Producten/instrumenten			A1: Werkfit, bemiddelbaar naar regulier werk	A2: werkfit, bemiddelbaar naar garantiebaan	B1: Op weg naar werk (kansrijk voor plaatsing)	B2: Op weg naar werk	C: Achtervering en overige activiteiten	D: Is een mogelijkheid
1	0	0	<b>Instrumenten voor de brede doelgroep</b>					
1	1	0						
1	1	1						
1	1	2						
1	1	3						
1	2	0						
1	2	1						
1	2	2						
1	2	3						
1	3	0						
1	3	1						
1	3	1						
1	4	0						
1	4	1						
1	4	2						
1	4	3						
1	5	0						
1	5	1						
1	6	0						
1	6	1						
1	6	2						
1	6	3						
1	7	0						
1	7	1						
1	7	2						
1	8	0						
1	9	0						
1	9	1						
1	9	2						
1	10	0						
1	11	0						
1	12	0						
1	12	1						
1	12	2						
1	12	3						
1	12	4						
1	12	5						
1	13	0						
1	13	1						
1	13	2						
1	13	3						
1	14	0						
2	0	0	<b>Extra instrumenten voor de doelgroep baanafpraak</b>					
2	15	0						
2	16	0						
2	17	0						
2	18	0						
2	18	1						
2	18	2						
2	19	0						
2	19	1						
2	19	2						
2	19	3						
2	19	4						
2	19	5						
2	19	6						
2	19	7						
2	19	8						
2	19	9						

## BIJLAGE 10: Uitstroom

### Gemeente Veenendaal: uitstroom naar reden



Reden einde uitkering	Periode														Totaal
	201605	201606	201607	201608	201609	201610	201611	201612	201701	201702	201703	201704	201705		
Arbeid uit dienstbetrekking	16	8	15	10	10	14	17	8	18	16	15	7	1	155	
Verhuizing andere gemeente	2	3	7	2	6	1	0	0	2	6	2	3	1	35	
Bereiken 27/65-jarige leeftijd (einde uitk.)	0	0	0	1	4	2	2	2	0	0	1	4	4	20	
Ander inkomen	0	0	2	3	0	2	0	0	4	3	2	2	1	19	
Omzetting dossier (aansluitend)	0	2	1	2	0	2	1	3	1	1	5	0	0	18	
Aanvang studie	0	1	3	4	1	0	0	0	1	1	1	2	0	14	
Geen inlichtingen	5	1	0	0	0	1	3	2	1	0	0	1	0	14	
Oorzaak bij partner	0	0	2	1	2	1	0	0	3	0	1	1	0	11	
Zelfstandig beroep of bedrijf	0	1	1	1	1	0	0	0	1	2	0	4	0	11	
Verhuizing naar buitenland	0	1	2	1	3	0	1	0	1	0	1			10	
Aangaan relatie	1	0	0	0	1	0	2	0	1	0				5	
Detentie	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1				4	
Niet verschenen oproep inlichtingenplicht	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0				2	
Overlijden	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1			2	
Max.verblijfsduur buitenland	0	0	1											1	
Utk. arbeidsongeschiktheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	
Uitkering werkloosheid	0	0	0	0	0	1								1	
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>323</b>	

### Gemeente Veenendaal: actieve dossiers

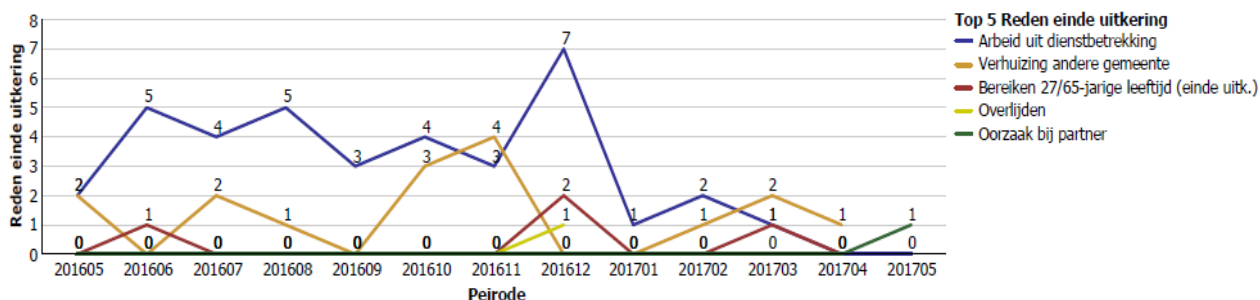
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Huidig jaar 2017	1.297	1.294	1.303	1.290	1.292	1.292						
Vorig jaar 2016	1.260	1.256	1.261	1.260	1.258	1.266	1.249	1.251	1.267	1.278	1.282	1.294
2 jaar terug 2015	1.229	1.240	1.230	1.232	1.244	1.243	1.236	1.210	1.224	1.236	1.246	1.249
3 jaar terug 2014	1.167	1.179	1.189	1.205	1.222	1.220	1.216	1.185	1.192	1.203	1.204	1.210

Bron: Gemeente Veenendaal

NB: de cijfers van de afgelopen maanden zullen als gevolg van toekenningen en beëindigingen met terugwerkende kracht nog muteren en meer naar het meerjarig gemiddelde trekken.

## Gemeente Rhenen: uitstroom naar reden

Uitstroom van cliënten naar reden einde uitkering



Reden einde uitkering	201605	201606	201607	201608	201609	201610	201611	201612	201701	201702	201703	201704	201705	Totaal(Periode)
Arbeid uit dienstbetrekking	2	5	4	5	3	4	3	7	1	2	1	0	0	37
Verhuizing andere gemeente	2	0	2	1	0	3	4	0	0	1	2	1		16
Geen inlichtingen	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1		5
Omzetting dossier (aansluitend)	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0		5
Ander inkomen	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4
Bereiken 27/65-jarige leeftijd (einde uitk.)	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0		4
Aangaan relatie	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0			3
Aanvang studie	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Niet verschenen oproep inlichtingenplicht	0	0	0	0	0	0	0	1						1
Oorzaak bij partner	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Overlijden	0	0	0	0	0	0	0	1						1
Zelfstandig beroep of bedrijf	1													1
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>81</b>

## Gemeente Rhenen: actieve dossiers

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Huidig jaar 2017	262	260	263	266	267	267						
Vorig jaar 2016	273	273	275	278	278	272	270	267	274	270	269	260
2 jaar terug 2015	255	253	252	251	249	252	258	257	257	261	263	268
3 jaar terug 2014	227	228	230	233	233	235	236	234	236	241	251	246

Bron: Gemeente Veenendaal

NB: de cijfers van de afgelopen maanden zullen als gevolg van toekenningen en beëindigingen met terugwerkende kracht nog muteren en meer naar het meerjarig gemiddelde trekken.

## BIJLAGE 11: Bestuurlijke reactie college van B&W Veenendaal



Afdeling Strategie  
Behandeld door P.W. Bannink  
Telefoonnummer (0318) 538 538

Documentnummer 2017\13797  
Ons kenmerk Zaaknummer 398112  
Uw brief van 6 oktober 2017

Voorzitter Rekenkamercommissie  
Veenendaal  
Ir. G.J. Tjerkstra  
Postbus 1100  
3900 BC Veenendaal

Datum 31 oktober 2017  
Onderwerp Bestuurlijke reactie Rekenkameronderzoek  
effectiviteit re-integratietrajecten

Geachte heer Tjerkstra,

Op 6 oktober jl. ontvingen wij het Rekenkamerrapport over het kwalitatief onderzoek naar de effectiviteit van re-integratietrajecten van mensen in de bijstand in Veenendaal en Rhenen. Het onderzoek is afgerond en u stelt ons in de gelegenheid inhoudelijk te reageren op het rapport. Er is ons als college veel aan gelegen om de effectiviteit van onze re-integratie verder te ontwikkelen. Effectiviteit gaat niet alleen over uitstroom van mensen naar werk. Het gaat ook over de persoonlijke ontwikkeling van mensen. In onze vergadering van 31 oktober 2017 is gesproken over uw conclusies en aanbevelingen.

### **Onze reactie op uw conclusies**

Uw commissie trekt de volgende conclusies op basis van het onderzoek.

*a. Eenduidigheid in de systematiek is verbeterd*

Hierover hebben wij geen opmerkingen.

*b. Op klantniveau is de effectiviteit van het re-integratietraject niet vast te stellen*

Ten aanzien van deze conclusie merken wij het volgende op. Het door uw commissie ingeschakelde onderzoeksbureau CAB heeft inzage gehad in het meest recente Competensys-diagnoserapport. Er is geen sprake geweest van inzage in oudere documenten of het klantvolgsysteem Stratech. Het feit dat de Competensys-rapporten een momentopname zijn, wordt door ons herkend. De software is hierin beperkt. In overleg met de leverancier proberen wij hiervoor een oplossing te vinden. Voor wat betreft het SMART formuleren van de doelstellingen zullen wij daar in het proces van borging van Competensys aandacht aan besteden.

Op groepsniveau, het niveau van aanbieders, projectniveau et cetera worden evaluaties uitgevoerd en wordt de effectiviteit nader beoordeeld. Indien er sprake is van onvoldoende voortgang of resultaat worden projecten niet voortgezet of aangepast.

*c. Er is geen koppeling tussen klantinformatie en managementinformatie*

Er wordt bij alle beëindigde trajecten 'op klantniveau' gerapporteerd over het resultaat. Het resultaat van de inzet van een traject is afhankelijk van diverse factoren, waaronder ook factoren die niet door de gemeente te beïnvloeden zijn.

Door opgedane ervaring en meten is een vrij goed beeld ontstaan over wat werkt en niet werkt. Met name een integrale aanpak en intensief contact met de klant dragen bij aan uitstroom. Deze zienswijze is overigens ook in het recent gesloten regeerakkoord terug te vinden.

*d. De leefwereld verschilt sterk van de systeemwereld*

Het is ons bekend dat de belevingswereld en systeemwereld niet als vanzelfsprekend overeenkomen. Dat maakt het werken in het sociaal domein interessant en complex tegelijk. Waar aan de ene kant mensen menen recht te hebben op een uitkering, probeert de gemeente als uitvoerder van de Participatiewet mensen naar vermogen te laten participeren, met zelfredzaamheid als hoogste doel. Aan de wet- en regelgeving zijn heldere rechten en plichten verbonden. Bij de uitvoering van de Participatiewet past dat de gemeente klanten hier op wijst en waar nodig handhaaft. Dit mag de onderlinge communicatie echter niet in de weg staan. We zijn ons hiervan bewust. Begin 2017 hebben wij extern onderzoek laten doen naar thema's als 'communicatie en begeleiding' en samen met de Cliëntenraad Werk en Inkomen zijn we bezig met een verbetertraject.

**Onze reactie op uw aanbevelingen**

De aanbevelingen in het rapport zijn weliswaar gericht aan de gemeenteraad, maar niettemin van belang voor ons college.

Wij zien in onze resultaten dat de bijstandspopulatie sinds begin 2017 afneemt. Deze ontwikkeling wijkt in positieve zin af van de landelijke trend. Uit dit gegeven leiden wij af dat er sprake is van een effectieve aanpak. Overigens lijkt ons een nadere definiëring van het begrip effectiviteit gewenst.

Over de kloof tussen belevingswereld en systeemwereld merken wij nog het volgende op. In onze reactie op uw conclusies gaven wij reeds aan dat wij – in overleg met de Cliëntenraad Werk en Inkomen – met dit onderwerp bezig zijn waar het gaat om de thema's 'communicatie en begeleiding'.

**Nog een algemene opmerking**

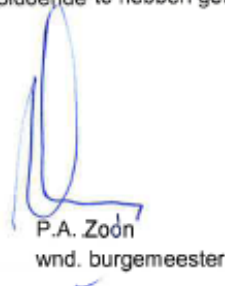
De vraagstelling van het onderzoek was wat de effectiviteit van de re-integratie van mensen in de bijstand is. In het rapport lijkt het onderzoek zich ook te richten op het onderzoeken van hoe de klant het ontvangen van een bijstandsuitkering ervaart. Alhoewel dit onderdeel niet zozeer betrekking heeft op de kern van uw onderzoek past dit goed bij onze ontwikkeling ten aanzien van onze klantbegeleiding.

Wij vertrouwen er op u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Veenendaal,



mevrouw drs. A.P.W. van de Klift  
gemeentesecretaris



P.A. Zoon  
wnd. burgemeester