

Evaluatie project Niet Zonder Werk
Amsterdam Zuidoost

- eindrapport -

drs. E.J.P. Desain
drs. L. Mallee

Amsterdam, september 2006
Regioplan publicatienr. 1230

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van Randstad.

INHOUDSOPGAVE

1	Onderzoeksaanpak en analysekader	1
1.1	Inleiding	1
1.2	Probleemstelling en onderzoeksvragen	1
1.3	Onderzoeksaanpak	2
1.4	Onderzoeksverloop	3
1.5	Analysekader	4
1.6	Leeswijzer	5
2	Het project Niet Zonder Werk	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Betrokkenen bij het project	7
2.3	Bondgenoten van het project	7
2.4	Doelstelling van het project	8
2.5	De doelgroep	9
2.6	Werkwijze en methodiek	10
2.7	Belemmeringen in de praktijk	14
2.8	Tot slot	16
3	Resultaten	17
3.1	Kwantitatieve resultaten	17
3.2	Bereikte groep	18
3.3	Klantbeleving	21
3.4	Tot slot	24
4	Evaluatie	25
4.1	Realisatie doelstellingen	25
4.2	Succesfactoren van het project Niet Zonder Werk	26
4.3	Belemmerende factoren	28
4.4	Conclusie en aanbevelingen	29
4.5	Tot slot	30
5	Deelnemers vertellen	31
	Bijlagen	37
	Bijlage 1 Klanttevredenheidsonderzoek project Niet Zonder Werk	37

1 ONDERZOEKSAANPAK EN ANALYSEKADER

1.1 Inleiding

Met de invoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) per 1 januari 2004 zijn gemeenten financieel volledig verantwoordelijk geworden voor de uitgaven die in het kader van de WWB worden gedaan. Met deze verantwoordelijkheid hebben de gemeenten ook meer bevoegdheden gekregen en heeft er een ontschotting plaatsgevonden van de budgetten op het terrein van de re-integratie. Gemeenten worden in deze nieuwe opzet sterk gestimuleerd om maximale aandacht te besteden aan instroombeperking en uitstroombevordering. Zij doen dat samen met marktpartijen, zoals Randstad Rentree er één is. Randstad Rentree ontwikkelt voor deze relatief jonge markt nieuwe concepten. Een voorbeeld van zo'n nieuw concept is het project Niet Zonder Werk. Het project Niet Zonder Werk wordt door Randstad Rentree in samenwerking met Randstad Uitzendbureau uitgevoerd in opdracht van de gemeente Amsterdam. Het project is op 7 maart 2005 van start gegaan. Parallel aan de implementatie en uitvoering heeft Regioplan Beleidsonderzoek een proces- en effectevaluatie uitgevoerd.

We beginnen dit inleidende hoofdstuk met de probleemstelling en de onderzoeksvragen. Vervolgens beschrijven we de onderzoeksaanpak, het onderzoeksverloop en het analysekader. We besluiten dit hoofdstuk met een leeswijzer voor het rapport.

1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen

De algemene probleemstelling voor de proces- en effectevaluatie is als volgt geformuleerd:

Wat zijn de resultaten van het re-integratieproject en hoe kunnen deze resultaten verklaard worden, gelet op de proceskenmerken, de doorverwezen cliënten, de gemeentelijke omgeving en de regionale arbeidsmarktsituatie?

We hebben deze algemene probleemstelling vertaald in de onderstaande onderzoeksvragen. Deze vragen zijn specifiek gericht op het in kaart brengen van de verklarende variabelen en de resultaten en op de verklaring van de resultaten.

Verklarende variabelen:

1. Wat zijn de persoons- en achtergrondkenmerken van de cliënten die naar de projecten zijn doorverwezen?
2. Wat zijn de proceskenmerken van de re-integratieprojecten? (doelstelling,

implementatie, methodiek/aanpak, organisatie, personeel en de beleving van de cliënten).

3. Wat zijn de relevante kenmerken van de gemeenten waar de projecten plaatsvinden (met name het beleid op het terrein van re-integratie, gesubsidieerde arbeid, instroombeperking en handhaving)?
4. Hoe is de situatie op de regionale arbeidsmarkt?

Resultaten:

5. Wat zijn de resultaten van de re-integratieprojecten?
 - aantallen en kenmerken van cliënten in de verschillende fasen van de trajecten: doorverwijzen, intakegesprek, trajectplan, re-integratiewerk-overeenkomst (RWO), plaatsing regulier werk en duurzame plaatsing;
 - aantallen en kenmerken van cliënten die zijn uitgevallen in de verschillende fasen;
 - inhoud van trajectplannen en RWO's.
6. Wat zijn de kosten (directe en indirecte uitgaven) en baten (inkomsten en bespaarde uitkeringen) voor de gemeenten van de re-integratieprojecten?

Verklaring resultaten:

7. Hoe kunnen de resultaten verklaard worden uit de kenmerken van de doorverwezen cliënten, de proceskenmerken, de gemeentelijke omgeving en de situatie op de regionale arbeidsmarkt?

1.3 Onderzoeksaanpak

De onderzoeksaanpak bestond uit de volgende onderdelen:

- analyse schriftelijk materiaal;
- interviews met direct betrokkenen;
- groepsgesprek;
- bevraging cliënten;
- rondetafelbijeenkomst;
- analyse kwantitatieve resultaten.

Analyse schriftelijk materiaal

Voor het onderzoek zijn alle relevante stukken bestudeerd. Het gaat daarbij onder meer om de projectbeschrijving, informatiemateriaal, het contract met de gemeente en met de deelnemers en bijvoorbeeld de opzet van de training.

Interviews met direct betrokkenen

We hebben telefonisch interviews gehouden met de projectleiders van Randstad¹ (n=2), de projectleider van de gemeente Amsterdam en met consultants bij de gemeente (n=3). Tevens hebben we face-to-face-interviews gehouden met deelnemers aan het project (n=4).

¹ In het project Niet Zonder Werk werken Randstad Rentree en Randstad Uitzendbureau samen. Als in dit rapport gesproken wordt over Randstad dan bedoelen we deze samenwerking.

Groepsgesprek

Ongeveer een half jaar nadat de eerste RWO's waren ondertekend hebben we een groepsgesprek gehouden met een aantal (n=4) adviseurs en trainers van het project Niet Zonder Werk.

Bevraging cliënten

Aan de deelnemers van het project Niet Zonder Werk in Amsterdam Zuidoost (n=100) hebben we een vragenlijst gestuurd. Het doel van deze vragenlijst was om de tevredenheid van de klanten te meten. In bijlage 2 treft u de vragenlijst aan.

Rondetafelbijeenkomst

Aan het eind van het onderzoek hebben we een rondetafelbijeenkomst georganiseerd met de adviseurs van Randstad (n=3), de projectleider van de gemeente en de projectleider vanuit Randstad. Het doel van deze bijeenkomst was de resultaten van het project te bespreken.

Analyse kwantitatieve resultaten

Om de resultaten in kaart te brengen, hebben we gegevens over het project vanuit Randstad bestudeerd.

1.4 Onderzoeksverloop

In de praktijk is het een en ander anders gelopen dan de bedoeling was in de periode dat we het onderzoeksvoorstel schreven. Het was de bedoeling dat RegioPlan de projecten in verschillende gemeenten zou evalueren en met elkaar zou vergelijken. Van dit idee is Randstad afgestapt en uiteindelijk hebben we alleen het project Niet Zonder Werk in Amsterdam Zuidoost geëvalueerd. Dit betekent echter dat we een aantal vragen (3, 4 en 7) niet kunnen beantwoorden omdat daarvoor een vergelijking tussen verschillende gemeenten nodig is.

Daarnaast heeft Randstad geen bestand kunnen leveren waarmee wij analyses kunnen maken naar persoons- en achtergrondkenmerken van de cliënten en de inhoud van de trajecten. Hierdoor kunnen we tevens vraag 1 en delen van vraag 5 in dit rapport niet beantwoorden.

Door de veranderingen in de onderzoeksopzet en de beperkte beschikbaarheid van kwantitatieve informatie is de nadruk komen te liggen op de bestudering van de proceskenmerken van het project en de klantbeleving. Deze rapportage is daarom met name daarvan een verslag.

1.5 Analysekader

RegioPlan heeft in het verleden een groot aantal evaluaties uitgevoerd van re-integratieprojecten. Deze projecten waren grotendeels gericht op bijstandscliënten. Uit elk van die evaluaties kwamen aanbevelingen voor een vervolgproject of voor implementatie in de reguliere sector. Op basis van al deze aanbevelingen hebben we een analysekader ontwikkeld. In dit kader zijn zes onderdelen onderscheiden: planfase, organisatie, personeel, cliëntbenadering, informatiesystemen en methodiek. Voor het project Niet Zonder Werk hebben we uit dit analysekader een selectie gemaakt van aanbevelingen waaraan we het project Niet Zonder Werk toetsen. In deze paragraaf presenteren we deze selectie. In hoofdstuk 5 bespreken we op basis van dit kader de succesfactoren en de belemmerende factoren van het project.

1 Planfase

- 1.1 Doelen en procedures moeten voor iedereen duidelijk, eenduidig en acceptabel zijn. Bij aanvang moet daarom een duidelijk inhoudelijk werkplan met agenda worden vastgesteld.
- 1.2 Zorg ervoor dat trajecten geen doel op zich worden en dat trajecten altijd gericht zijn op een baan en dat er altijd nazorg is.

2 Organisatie

- 2.1 Een kleinschalige uitvoering heeft als voordeel dat ze dicht bij de doelgroep staat, kan inspelen op lokale omstandigheden en gebruik kan maken van lokale netwerken van instellingen.
- 2.2 Zorg er voor dat de uitvoerders van de pilots korte lijnen hebben met reguliere medewerkers.
- 2.3 Reorganisaties zijn belangrijke faalfactoren.

3 Personeel

- 3.1 Warme overdrachten in plaats van papieren overdrachten zijn belangrijk om uitval te voorkomen. Ofwel: men dient cliënten begeleid door te verwijzen naar andere instellingen.
- 3.2 Intakers/casemanagers moeten vanaf het begin precies nagaan wat de motivatie van de cliënt is.
- 3.3 Regelmatige korte contacten werken beter dan minder frequente langere afspraken.
- 3.4 Nazorg voor zowel deelnemers als werkgevers waar deelnemers zijn geplaatst, is een belangrijke succesfactor. Nazorg moet ook plaatsvinden na een mislukte plaatsing.

4 Cliëntbenadering

- 4.1 Succesfactoren zijn ondersteuning van de cliënt door de casemanager en een relatie van wederzijds vertrouwen tussen casemanager en cliënt.

- 4.2 Cliënten krijgen voorafgaande aan de uitvoering van een traject relevante informatie over inhoudelijke aspecten van het traject. De cliënt krijgt de gelegenheid hierover vragen te stellen.

5 Informatie

- 5.1 Een faalfactor die vaak voorkomt, is dat er in de opzet van de projecten weinig aandacht is voor het in beeld krijgen van de resultaten: niet (tijdig) creëren van randvoorwaarden voor proces-evaluatie of resultaatmeting achteraf, geen goede en betrouwbare registraties et cetera.
Het gaat hierbij om een goed werkend cliëntvolgsysteem en goede managementinformatie.

6 Inzet instrumenten

- 6.1 Maatwerk per cliënt is essentieel: geen standaardpakket aanbieden.
- 6.2 Het ontwikkelen en onderhouden van relaties met werkgevers en/of personeelschefs is onmisbaar.

1.6 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk beschrijven we de opzet van het project Niet Zonder Werk. In hoofdstuk 3 presenteren we de resultaten van de klantmeting en van de uitstroom. Vervolgens evalueren we het project in hoofdstuk 4. We kijken in de eerste plaats in hoeverre de doelstellingen zijn gerealiseerd. Daarna gaan we met behulp van ons analysekader uit de vorige paragraaf op zoek naar de verklaringen voor de resultaten.

2 HET PROJECT NIET ZONDER WERK

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een projectbeschrijving van het project Niet Zonder Werk in Amsterdam Zuidoost. De inhoud van dit hoofdstuk is gebaseerd op schriftelijke bronnen en op informatie die we kregen uit de (telefonische) interviews en het groepsgesprek met de adviseurs van het project Niet Zonder Werk.

In het onderstaande zullen wij ingaan op de volgende projectonderdelen:

- betrokkenen bij het project;
- de projectdoelstelling;
- de doelgroep;
- de werkwijze en methodiek;
- het tijdspad;
- de beoogde resultaten.

2.2 Betrokkenen bij het project

Het project Niet Zonder Werk is een samenwerking tussen Randstad Rentree en Randstad Uitzendbureau. De projectleiding vanuit Randstad is in de verschillende fasen in handen geweest van drie verschillende personen. Bij de gemeente Amsterdam zijn er gedurende het project ook verschillende personen geweest die op managementniveau bij het project betrokken zijn geweest. Bij Randstad werken ongeveer vijf mensen als intercedent en adviseur in de uitvoering van dit project. Ook in dit team hebben zich gedurende het project wisselingen voorgedaan. Consulanten van de gemeente zorgen voor de aanlevering van cliënten. Bij de start van het project waren ongeveer 20-25 consulanten hierbij betrokken. Na de reorganisatie en na de opschaling van het project naar de gehele stad veranderde dit.

2.3 Bondgenoten van het project

Voor aanvang van het project heeft Randstad uitvoerig overlegd met Abvakabo en Bondgenoten (beiden in hun rol van belangenbehartiger van de toekomstige re-integrant) over de inhoud en vormgeving van de (juridische) verhouding tussen Randstad en de re-integrant. Er is toen geconcludeerd dat het niet om echte arbeidsovereenkomsten gaat, omdat het leeuwendeel van de activiteiten van de re-integrant binnen het kader van de overeenkomst niet bestaat uit het zelfstandig verrichten van productief werk, maar dat het accent ligt op training ten behoeve van een betere positie op de arbeidsmarkt en het

'leren werken'. Geconcludeerd werd dat er sprake is van een eigensoortige overeenkomst waarbij in de sfeer van beloning en andere arbeidsvoorwaarden wel moet worden aangesloten bij reguliere arbeidsvoorwaarden.

Abvakabo, Bondgenoten en Randstad zijn vervolgens terzake op 19 augustus 2004 een Mantelovereenkomst aangegaan, waarin de kaders worden bepaald voor de zgn. Re-integratie Werk Overeenkomst (RWO) zoals die met (ex-) bijstandsgerechtigden wordt gesloten. Ook over de overige voorwaarden werd een overeenkomst gesloten onder de naam Werkafspraken Project Niet Zonder Werk. Genoemde documenten vormen de (juridische) grondslag voor de re-integratie-activiteiten van de re-integrant en Randstad. Afgesproken werd dat deze Mantelovereenkomst als experiment zou gelden voor de duur van de deelname van de eerste zes gemeenten. Waar in het vervolg van dit rapport sprake is van een werkgever/werknemer-verhouding wordt daarmee de specifieke arbeidsverhouding bedoeld, zoals die geregeld is via de RWO tussen Randstad en re-integrant.

2.4 Doelstelling van het project

Het hoofddoel van het project is om bijstandsgerechtigden (fase 2 t/m 4) duurzaam te laten uitstromen naar werk. In het projectplan zijn vier subdoelen geformuleerd:

1. instroom op de arbeidsmarkt in duurzame, zelfstandige en reguliere vormen van arbeid;
2. efficiencyverbetering;
3. reductie van het bijstandsvolume door instroombeperking;
4. kostenbesparing.

Duurzame instroom

In het projectplan staat beschreven dat er wordt gestreefd naar duurzame instroom op de arbeidsmarkt in reguliere vormen van arbeid. Duurzaam wordt in het projectplan gedefinieerd als: "...arbeid die verricht wordt op/in de reguliere arbeidsmarkt op grond van een arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek, daar onder begrepen de uitzendovereenkomst, voor de duur van minimaal zes maanden...". In praktijk wordt bij ondertekening van het arbeidscontract de RWO beëindigd en wordt het traject afgesloten.

Efficiencyverbetering

De efficiencyverbetering moet als volgt worden opgevat: een efficiëntere en directe inzet van instrumenten in het traject leidt tot een positievere beleving van de cliënt over de geboden dienstverlening en een gunstigere kosten-batenverhouding van de gemeente Amsterdam en Randstad Rentreë. Dit wordt bereikt door de focus al vroeg te richten op werk. Hierdoor zal de kans op demotivatie en deactivering aan de kant van de cliënt sterk verminderen en zal de afstand tot de arbeidsmarkt zo klein mogelijk worden gehouden. Tevens wordt er formeel geen bijstandsuitkering verstrekt.

Reductie van het bijstandsvolume door instroombeperking

De instroom in de WWB wordt op een drietal manieren beperkt:

- Een aantal bijstandsgerechtigden zal afzien van de uitkeringsaanvraag, vanwege het feit dat er een directe bemiddeling plaatsvindt naar Randstad.
- Na instroom in het project staan de cliënten niet meer als bijstandsgerechtigde geregistreerd, maar ontvangen zij een inkomen via Randstad.
- Door het creëren van een (afgeleide) werkgever-werknemerrelatie bij aanvang van het traject komt de focus direct op werk te liggen. Daarnaast komen de uit te zetten acties in een ander perspectief te staan. Feitelijk gaat het niet om begeleiding naar werk, maar om begeleiding op werk. Dit werkt snelle instroom op de reguliere arbeidsmarkt in de hand.

Kostenbesparing

Kostenbesparing voor de gemeente zal op een drietal wijzen worden geëffectueerd:

- De gemiddelde uitkeringsduur van de cliënten die participeren in het project Niet Zonder Werk, wordt verkleind.
- Door bovenstaand effect wordt ook een besparing gerealiseerd op de uitvoeringskosten van de gemeentelijke sociale dienst.
- Cliënten worden tijdens het re-integratie- en bemiddelingstraject van maximaal twaalf maanden gedurende bepaalde perioden uitgezonden of gedetacheerd om werkervaring op te doen. De hierdoor gegenereerde inkomenssom wordt gedeeltelijk teruggesluisd naar de gemeente Amsterdam.

2.5 De doelgroep

In het project Niet Zonder Werk Amsterdam Zuidoost wordt een caseload genomen van honderd bijstandsgerechtigden. Deze bijstandsgerechtigden komen uit de regio Zuidoost van de Dienst Werk en Inkomen (DWI), zijn 23 jaar of ouder, bijstandsgerechtigd en sollicitatieplichtig. Van deze honderd cliënten zit twintig procent zes maanden of korter in de uitkering en tachtig procent langer dan zes maanden. Vooraf wilde Randstad Rentree een caseload met uitsluitend nieuwe instroom. Na gesprekken met de gemeente is dit echter aangepast.

De gemeente leverde uit haar klantenbestand kandidaten aan bij Randstad voor het project Niet Zonder Werk. In het projectplan ging Randstad ervan uit dat ze 75 procent van de door de gemeente geleverde kandidaten een RWO zouden (kunnen) aanbieden en dat 25 procent zou worden terugverwezen naar de gemeente.

Dit betekent dat de gemeente ongeveer 134 cliënten moest aanmelden om honderd RWO's te kunnen realiseren.

2.6 Werkwijze en methodiek

De eerste stap die de cliënten nemen is dat zij zich aanmelden bij het CWI. Als zij bijstandsgerechtigd zijn, worden zij doorverwezen naar de DWI. Bij de DWI vindt een screening plaats en worden er cliënten doorverwezen naar het project Niet Zonder Werk. Bij Randstad wordt vervolgens gekeken of de aangeleverde cliënten een RWO aangeboden kan worden. Hieronder worden de verschillende stappen in het proces nader beschreven.

2.6.1 Aanlevering door DWI

Bij de DWI vindt de eerste screening plaats door de consultants. Op basis van de volgende criteria worden de cliënten door de DWI doorverwezen naar Randstad:

- 23 jaar of ouder.
- Bijstandsgerechtigd.
- Alleenstaanden moeten 4 dagen per week kunnen/willen werken en samenwonenden 5 dagen.
- Men moet de Nederlandse taal beheersen.
- Er moet geen sprake zijn van grote psychosociale problemen die (zelfstandig) werken in de weg staan.

De screening bij de DWI wordt gedaan door 20-25 consultants. Dit betekent dat iedere consultant gemiddeld zes cliënten aanlevert, uitgaande van een succesrate van 75 procent in de aanlevering.

Aanvullende criteria

Uit de interviews met de consultants van de gemeente kwam naar voren dat motivatie een belangrijk selectie criterium was. Dit was zo met uitvoerders van Randstad afgesproken. Daarnaast gaven de consultants aan dat alleenstaande ouders in het begin van het project buiten beschouwing werden gelaten, omdat er geen kinderopvangmogelijkheden waren. Toen kinderopvang wel deel ging uitmaken van het project, werd deze doelgroep ook meegenomen in het project.

Vooraf was het idee van Randstad dat in principe iedereen in het project Niet Zonder Werk kan participeren en dat pas naderhand iets gezegd kan worden over voor welke cliënt de methodiek wel of niet geschikt is. Dit idee is echter al snel op de achtergrond geraakt. Dit kwam omdat de afspraken met de gemeente eerst werden gezien als een inspanningsverplichting. Gedurende het project echter werden de afspraken met de gemeente geïnterpreteerd als resultaatverplichting. Met de consultants van de gemeente ontstond een verstandhouding om in principe de beste kandidaten te sturen en niet de slechtste. Dit houdt overigens, volgens de uitvoerders van Randstad, niet in dat er bij de kandidaten geen complexe problematiek kan spelen.

Overdracht

In het begin van het project was sprake van een warme overdracht: een adviseur van Randstad besprak met de consulent van de gemeente de personen die werden aangemeld. Sinds oktober, een half jaar na de start van het project, is men afgestapt van de warme overdracht. Vanaf dat moment werden de cliënten aangemeld via e-mail. De uitvoerders van Randstad gaven de reorganisatie bij de gemeente en de opschaling naar de gehele stad als redenen voor het afstappen van de warme overdracht. Door de reorganisatie was het een periode onduidelijk wie de doorverwijzingen bleven doen vanuit de gemeente en door de opschaling naar de gehele stad was het praktisch onhaalbaar om aan de warme overdracht vast te blijven houden.

Het aantal mensen dat door Randstad werd terugverwezen naar de gemeente is tijdens het project gestegen. De uitvoerders van Randstad zagen de reorganisatie bij de gemeente hiervan als oorzaak. Tevens kan het wegvallen van de warme overdracht gezien worden als een mogelijke oorzaak.

2.6.2 Voorlichting

De cliënten die worden aangeleverd door de DWI aan het project Niet Zonder Werk worden uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst. Tijdens de voorlichting wordt aan de cliënten uitgelegd wie in aanmerking komt voor een RWO, wat een RWO inhoudt, wat de consequenties van de verloning zijn, en wat de regelingen rond ziekmelding en verlof zijn. Tevens krijgen zij aan het eind van de voorlichting een uitnodiging voor hun eerste intakegesprek en wordt hun verteld wat zij moeten meenemen naar het eerste intakegesprek. In praktijk waren bij een voorlichtingsbijeenkomst ongeveer tien cliënten van de DWI aanwezig. Afhankelijk van de aanmeldingen werden deze wekelijks of één keer in de twee weken gehouden op de Randstadlocatie.

2.6.3 Intakegesprek

Het intakegesprek wordt gevoerd aan de hand van een intakeformulier. De criteria van de DWI worden door Randstad beoordeeld. De cliënt dient een identiteitsbewijs te overleggen en ontvangt een uitnodiging voor een tweede gesprek. De intakegesprekken worden gevoerd door zowel adviseurs als intercedenten. De eerste twintig gesprekken zijn in tweetallen gevoerd om overeenstemming te krijgen in de wijze van beoordelen.

2.6.4 Tweede gesprek

Tijdens het tweede gesprek wordt aan de cliënt meegedeeld of Randstad wel of niet aan de cliënt een RWO ter ondertekening aanbiedt. In het geval dat Randstad heeft besloten geen RWO aan te bieden, zal aan de cliënt verteld worden waarom men tot dit besluit gekomen is.

Aan de cliënten die wel in traject worden genomen, wordt een RWO ter ondertekening voorgelegd, wordt de loonbelastingverklaring, de MSV-verklaring (melding sociale verzekeringen) en het formulier employeee-

gegevens ingevuld. Tevens krijgt de cliënt een uitnodiging voor de eerste jobtrainingsdag.

In de projectbeschrijving gaat Randstad ervan uit dat er drie categorieën cliënten zijn:

1. direct bemiddelbaar;
2. bemiddelbaar na activering;
3. niet bemiddelbaar middels een traject richting werk.

Cliënten die behoren tot categorie 1 en 2 wordt een RWO ter ondertekening aangeboden. Cliënten uit categorie 3 worden na het intakegesprek terugverwezen naar de gemeente.

Cliënten uit categorie 2 zijn bemiddelbaar na activering. Zij volgen de jobtraining. Voor cliënten uit categorie 1 wordt direct ingezet op bemiddeling naar werk.

2.6.5 Jobtraining

De jobtraining die aangeboden wordt, bestaat uit zeven modules:

1. Kennismaking en perspectiefverbreding. Waarom werk je? Huiswerk: vaardigheden en arbeidsmarkt.
2. Vaardigheden: presentatie van de vaardigheden met behulp van de succesanalyse. Jobcenter: maken persoonsprofiel.
3. Opstellen van curriculum vitae door jobcenter.
4. Vacatureanalyse, zoeken vacature op internet door jobcenter.
5. Marktbenadering: verschillende vormen van solliciteren. Oefeningen doen m.b.t. solliciteren. Jobcenter zoekt bedrijven die benaderd kunnen worden.
6. Telefonisch contact.
7. Sollicitatiegesprekken.

Alhoewel er in het projectplan onderscheid wordt gemaakt tussen mensen die direct naar werk bemiddelbaar zijn en mensen die na activering – en dus het volgen van de jobtraining – bemiddelbaar zijn, blijkt uit de interviews dat in de praktijk iedereen deelneemt aan de jobtraining. De projectmanager gaf aan in het begin gestuurd te hebben dat alleen mensen uit categorie 2 naar de jobtraining verwezen zouden worden. De intercedentes en adviseurs van Randstad zagen echter voordelen om iedereen naar de jobtraining te verwijzen. Als voordelen werden genoemd dat de cliënten direct het gevoel krijgen dat ze worden ondersteund en dat ze bezig zijn. Daarnaast werd het kennismaken met andere deelnemers en de groepsdynamiek die ontstond, als waardevol beoordeeld. Er werden door de uitvoerders van Randstad geen nadelen gezien: de training belemmert bemiddeling naar werk niet. Met deze bemiddeling wordt hoe dan ook direct begonnen voor de mensen uit categorie 1.

2.6.6 Caseload en taakverdeling

Eén intercedent en één adviseur hebben samen een caseload van vijftig werkzoekenden. De training wordt verzorgd worden door adviseurs van Randstad Rentree. De intakes zijn een gezamenlijke activiteit. In het jobcenter zullen de intercedenten en adviseurs beiden actief zijn.

De adviseurs van Randstad Rentree richten zich voornamelijk op jobhunting naar regulier werk. De intercedenten richten zich in eerste instantie op uitzenden via RWO en vervolgens op reguliere detachering en reguliere banen.

2.6.7 Sanctiebeleid

Er wordt door Randstad geen sanctiebeleid gevoerd. Dit ligt bij de gemeente. Als een kandidaat niet komt opdagen voor de voorlichtingbijeenkomst laat Randstad weten welke inspanning er van uit hen is geweest om de kandidaat te bellen en uit te nodigen. De kandidaat wordt vervolgens opgeroepen door de gemeente. Bij het niet komen opdagen zonder geldige reden, wordt de kandidaat twintig procent gekort op de uitkering. Bij weigering c.q. het niet willen meewerken aan het traject wordt de kandidaat honderd procent gekort gedurende een maand.

2.6.8 Klantcontact

In het project Niet Zonder Werk heeft Randstad met de deelnemer een werkgever-werknemerrelatie. Bij de ondertekening de RWO ontvangt de deelnemer niet langer een uitkering maar komt hij in dienst van Randstad. Na de intake en de jobtraining gaat de deelnemer aan de slag in het jobcenter. Het jobcenter bestaat uit een aantal werkplekken en is ingericht in een reguliere Randstad-vestiging. De deelnemer kan hier gebruikmaken van computers om vacatures te zoeken en/of sollicitatiebrieven te schrijven. Het jobcenter bevindt zich in dezelfde open ruimte als de werkplekken van de begeleiders, hetgeen het vragen om informatie of hulp laagdrempelig maakt. Iedere deelnemer moet wekelijks anderhalf uur doorbrengen in het jobcenter. Hierover worden vaste afspraken gemaakt met de uitvoerders van Randstad. De naleving van deze afspraken wordt door Randstad gecontroleerd. Tevens worden er periodiek afspraken gemaakt met de deelnemers om de vorderingen en inzet te evalueren.

2.6.9 Instrumenten

Er zijn verschillende manieren waarop deelnemers bemiddeld kunnen worden. Ten eerste is er bemiddeling naar regulier werk met een arbeidscontract van minimaal zes maanden. Ten tweede kunnen deelnemers uitstromen naar uitzendwerk voor langere tijd. Deelnemers die een grotere afstand hebben tot de arbeidsmarkt kunnen geplaatst worden op een werkervaringsplaats (WEP) of op een stage. Een werkervaringsplaats duurt maximaal zes maanden. De adviseurs van Randstad houden zich bezig met de acquisitie van deze WEP's.

In het groepsgesprek gaven zij aan dat deze acquisitie steeds beter liep naarmate het project meer bekendheid kreeg.

2.6.10 Tijdspad

Het project Niet Zonder Werk is op 7 maart 2005 gestart. In het projectplan wordt gesteld dat op 1 juli 2005 alle honderd RWO's ondertekend horen te zijn. Het project loopt vervolgens tot 1 juli 2006, aangezien de RWO's voor twaalf maanden ondertekend worden.

In praktijk is dit anders gelopen. Op 1 juli 2005 waren er 55 RWO's ondertekend. In de zomer van 2005 is het project opgeschaald naar geheel Amsterdam. Op 1 januari 2006 waren er in Zuidoost 95 RWO's afgesloten.

2.6.11 Beoogde resultaten

In het projectplan wordt uitgegaan van een succesvolle uitstroom van vijftig procent. Daarnaast is vastgesteld dat het gemiddeld te realiseren aantal uren uitzending/detachering per cliënt 320 uur bedraagt op jaarbasis. Dit aantal uur is gebaseerd op ervaringscijfers.

Uit de interviews met de verschillende projectleiders vanuit Randstad bleek dat er discrepantie bestond over hoe de beoogde resultaten gezien moesten worden. De ene projectleider noemde het een inspanningsverplichting, de ander een resultaatsverplichting. Beiden vonden vijftig procent overigens wel haalbaar. Zij definieerden een succesvolle uitstroom als een ondertekend arbeidscontract van zes maanden. Onduidelijk was echter of de uitstroom als succesvol wordt gezien bij ondertekening, na de proeftijd of na de zes maanden. Daarover moest nog overleg gevoerd worden met de gemeente. Later stelde de projectleider van de gemeente dat het beoogde resultaat van het project Niet Zonder Werk zestig procent uitstroom naar regulier werk was. Een arbeidscontract van zes maanden werd door haar bestempeld als regulier werk. Een vast contract betekende volgens haar duurzame uitstroom.

2.7 Belemmeringen in de praktijk

Zoals elk project, kende ook het project Niet Zonder Werk belemmerende factoren in de uitvoering. We gaan in deze paragraaf in op:

- voortraject;
- praktische (juridische) problemen;
- kinderopvang;
- reorganisatie gemeente;
- stagnatie instroom.

Voortraject

Het voortraject werd door de projectleider van Randstad een odyssee genoemd, wat de zoektocht betrof naar de combinatie van factoren waardoor er voor alle partijen een win-win situatie zou ontstaan. Tevens merkte hij op dat het initiële enthousiasme bij de verschillende partijen na verloop van tijd omsloeg in desinteresse. De startdatum van het project is een aantal keer verschoven. Tijdens ons eerste contact met Randstad ging men ervan uit dat er op 1 maart 2005 honderd RWO's ondertekend zouden zijn. Het project is uiteindelijk op 7 maart 2005 van start gegaan.

Praktische (juridische) problemen

Bij de start van het project moest er nog een vertaalslag gemaakt worden naar de praktijk. Een aantal zaken waren nog niet afdoende (juridisch) geregeld. Het betrof hier zaken zoals ziekteverzuim, betaling vakantiegeld en personele bezetting. Het project Niet Zonder Werk viel onder contract bij Arboned. Er werd echter besloten om extra producten in te kopen, omdat Arboned volgens contract maar één huisbezoek aflegt en dat als te weinig beschouwd werd door Randstad. In de aanloopfase van het project was besloten om het vakantiegeld netto uit te betalen, terwijl het gebruikelijk is om dat bruto te doen. Dit werd tijdens het project bijgesteld.

De personeelsswisselingen bij zowel Randstad als de gemeente zijn in de praktijk belemmerende factoren geweest.

Kinderopvang

Bij de start van het project was er nog geen mogelijkheid voor kinderopvang. Bij de selectie vielen alleenstaande ouders derhalve af. Vanaf mei 2005 was er wel mogelijkheid tot kinderopvang en werden alleenstaande ouders ook aangemeld voor het project Niet Zonder Werk.

Reorganisatie bij de gemeente

Bij de gemeente Amsterdam is een reorganisatie geweest ten tijde van het project. Dit heeft op een aantal manieren belemmerend gewerkt. Ten eerste was het voor de projectleider vanuit Randstad niet duidelijk bij wie zij moest zijn om zaken betreffende bijvoorbeeld kinderopvang te regelen. Daarnaast waren er personeelsswisselingen binnen het team van consultants vanuit de gemeente dat betrokken was bij de aanlevering van kandidaten voor het project Niet Zonder Werk.

Stagnatie instroom

Door de reorganisatie bij de gemeente is ook de instroom van nieuwe cliënten gestagneerd. Als gevolg hiervan zijn er in juli 2005 geen RWO's afgesloten. Tevens kwam uit het groepsgesprek met de uitvoerders van Randstad naar voren dat de kwaliteit van de aanmeldingen na juli ook slechter is geworden. Het percentage terugmeldingen naar de gemeenten lag vanaf die maand hoger. Voorafgaand aan het project was men op de hoogte van de op handen zijnde organisatie. De uitvoerders gaven aan dat ze vooraf wisten dat de reorganisatie een probleem zou kunnen gaan opleveren.

2.8 Tot slot

In dit hoofdstuk hebben we een beschrijving gegeven van de verschillende projectonderdelen. Tevens hebben we de belemmerende factoren in de uitvoering beschreven. In het volgende hoofdstuk presenteren we de resultaten van het project Niet Zonder Werk.

3 RESULTATEN

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het project Niet Zonder Werk. We beginnen met de uitstroomresultaten van de deelnemers. Vervolgens doen we verslag van de klantbeleving.

3.1 Kwantitatieve resultaten

Bij het presenteren van de voorlopige resultaten van het project Niet Zonder Werk baseren we ons op de stand van zaken zoals we die van de projectleider hebben gekregen en die is opgemaakt op 6 april 2006. We kijken naar de eerste drie maanden van het project, april 2005 tot en met juni 2005.

Tabel 3.1 Kwantitatieve gegevens project Niet Zonder Werk

Maand	In-stroom dossiers	Afge sloten RWO's	Stage	WEP	Totaal act.	Uitval	Uitzend werk	Werk elders	Totaal aan het werk
01-04-05	48	23	1	9	10	3	7	9	16
01-05-05	23	20		4	4	4	7	5	12
01-06-05	9	12	1	5	6	2	3	6	9
Totaal	80	55	2	18	20	9	17	20	37

3.1.1 Doorverwijzingen

In totaal zijn er in Amsterdam Zuidoost door de gemeente in de eerste drie maanden 80 cliënten doorverwezen naar het project Niet Zonder Werk. Hiervan hebben 55 cliënten een RWO ondertekend. Dit is een succesrate van 69 procent.

3.1.2 Uitstroom en activeringspercentages

Om een oordeel te kunnen vellen over de uitstroom en activeringspercentages van Niet Zonder Werk richten we ons, zoals gezegd, op de groep cliënten die tussen 1 april en 1 juni 2005 een RWO hebben ondertekend. De duur van de RWO voor deze groep is op het meetmoment bijna verstreken, hetgeen betekent dat deze cliënten de tijd waarin zij bemiddeld kunnen worden er bijna op hebben zitten. Hierbij dient echter wel opgemerkt te worden dat de eindcijfers iets hoger kunnen liggen. Uit de praktijk zijn er namelijk gevallen bekend die kort voor het stoppen van de RWO nog bemiddeld worden. Het vooruitzicht om weer terug te moeten naar de SDA schijnt soms dusdanig afschrikwekkend te werken, dat de deelnemers weer extra gemotiveerd raken om werk te zoeken.

Uitstroom naar regulier werk

In de eerste drie maanden zijn er 55 RWO's ondertekend. Van deze groep zijn er twintig deelnemers uitgestroomd naar regulier werk met een contract van minimaal zes maanden.

- Dit is een uitstroompercentage van 36 procent.

Uitstroom naar uitzendwerk

Naast de twintig deelnemers die uitgestroomd zijn naar werk, is er ook een aantal deelnemers dat uitzendwerk voor langere tijd uitvoert. Dit geldt voor zeventien van de 55 deelnemers.

- De uitstroom naar uitzendwerk bedraagt 31 procent.

Duurzaamheid uitstroom

Er is sprake van duurzame uitstroom als deelnemers gedurende zes maanden werk verrichten. Op dit moment zijn er geen gegevens beschikbaar over de duurzaamheid van de uitstroom naar regulier werk en de uitstroom naar uitzendwerk. We kunnen derhalve geen uitspraken doen over de duurzaamheid van de uitstroom.

Inzet overige instrumenten

In het project Niet Zonder Werk zijn er twee instrumenten om uitstroom naar regulier werk te bevorderen. Het gaat hier om een WEP (werkervaringsplaats) en een stage. In de maand april is er het vaakst een WEP ingezet, namelijk negen keer. In de maanden mei en juni samen zijn er tevens negen WEP's ingezet. De tijdsduur van de WEP's variëren van twee weken tot zes maanden. Het instrument stage is twee keer ingezet.

Effect overige instrumenten

Als we kijken naar het effect van een WEP voor de deelnemers die in de maanden april, mei of juni een RWO hebben ondertekend, kunnen we niet stellen dat het inzetten van een WEP leidt tot regulier werk of tot uitzendwerk. Drie deelnemers die een WEP hebben gehad, hebben daarna een vervolgactiviteit gedaan. In twee gevallen betrof dit wederom een WEP. In het andere geval is de kandidaat naar twee verschillende uitzendbanen doorgestroomd. In de eerste drie maanden heeft één kandidaat een stage gevolgd. Dit heeft geresulteerd in uitstroom naar regulier werk voor zes maanden. Alhoewel we ons kunnen voorstellen dat de vermelding van een WEP op een CV waar een groot gat in zit uiteindelijk een positief effect heeft, kunnen we op basis van de voor ons beschikbare gegevens niet concluderen dat het instrument WEP leidt tot uitstroom naar regulier werk of uitzendwerk.

3.2 Bereikte groep

Een onderdeel van de evaluatie van het project Niet Zonder Werk in Amsterdam Zuidoost bestond uit een klanttevredenheidsonderzoek. Onder de

eerste 95 deelnemers van het project in Amsterdam Zuidoost hebben we een vragenlijst uitgezet. Van de 95 geadresseerden hebben 63 deelnemers de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Dit is een respons van 66 procent.¹ In de vragenlijst hebben we een aantal achtergrondkenmerken uitgevraagd op basis waarvan we de bereikte klantgroep hebben geanalyseerd. In deze paragraaf beschrijven we de kenmerken van deze gevarieerde groep.

3.2.1 Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Van de 63 respondenten zijn er 38 (60%) man en 23 (37%) vrouw. Twee respondenten hebben deze vraag niet beantwoord. Tevens hebben we de respondenten gevraagd naar hun leeftijd (zie tabel 3.2).

Tabel 3.2 Leeftijd van de respondenten (n=63)

	Aantal	Percentage
23-30	11	17%
30-35	19	30%
35-40	9	14%
40-45	7	11%
45-50	8	13%
50+	7	11%
Geen antwoord	2	3%
Totaal	63	100%

Uit bovenstaande tabel komt naar voren dat aan het project Niet Zonder Werk bijna een kwart boven de 45 jaar is.

Tevens hebben we de respondenten gevraagd wat hun hoogste, afgeronde opleiding is (zie tabel 3.3)

Tabel 3.3 Hoogste, afgeronde opleiding (n=63)

	Aantal	Percentage
Geen opleiding	2	3%
Lagere school	4	6%
Lager beroepsonderwijs	11	18%
Mavo (mbo)	32	51%
Havo/vwo	4	6%
Wo/hbo	7	11%
Geen antwoord	3	5%
Totaal	63	100%

¹ Een respons van 66 procent is zeer hoog. Alhoewel we niet weten wie er niet heeft gerepsondeerd, kunnen we vanwege de hoge respons er wel vanuit gaan dat het representatief voor de gehele groep is.

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan in het bezit te zijn van een mavo of mbo-diploma. Ongeveer een tiende heeft geen opleiding genoten of alleen de lagere school.

3.2.2 Werkervaring en uitkeringsduur

Op de vraag hoeveel jaar werkervaring men had, liepen de antwoorden uiteen van 0 jaar tot 40 jaar. Onderstaand treft u een tabel aan met de geclusterde antwoorden:

Tabel 3.4 Aantal jaar werkervaring

	Aantal	Percentage
0	3	5%
1-3	10	16%
3-5	10	16%
5-10	9	15%
10-15	12	19%
15-20	1	1%
20+	11	16%
Geen antwoord	7	11%
Totaal	63	100%

Tevens hebben we de respondenten gevraagd hoe lang zij een uitkering hebben ontvangen alvorens de RWO te ondertekenen zie tabel 3.5.

Tabel 3.5 Uitkeringsduur

	Aantal	Percentage
Korter dan 6 maanden	29	47%
Tussen de 6 maanden en 1 jaar	10	16%
Tussen de 1 en de 3 jaar	10	16%
Langer dan 3 jaar	13	21%
Geen antwoord	1	1%
Totaal	63	100%

Bijna de helft van de respondenten, geeft aan korter dan zes maanden een uitkering ontvangen te hebben. Daarnaast geldt voor ongeveer een vijfde dat zij langer dan drie jaar uitkeringsgerechtigd waren.

3.2.3 Nationaliteit

Van de respondenten is ongeveer een kwart (27%) in Nederland geboren. Bijna de helft (45%) geeft aan geboren te zijn in Suriname of op de Nederlandse Antillen. Het overige deel (28%) is geboren in andere niet-Europese landen zoals Ghana, Afghanistan, Pakistan etc. Geconcludeerd kan

worden dat aan het project Niet Zonder Werk een groot aantal allochtonen deelneemt.

3.3 Klantbeleving

De enquête die we onder de deelnemers hebben uitgezet betrof een klanttevredenheidsonderzoek. In deze paragraaf presenteren we de resultaten van de klanttevredenheid.

3.2.1 Voorlichtingsbijeenkomst

Aan de deelnemers hebben we gevraagd of zij tevreden waren over de voorlichtingsbijeenkomst. 97% zegt tevreden te zijn. Eén deelnemer was niet tevreden en één deelnemer antwoordt geen mening te hebben. De vraag of men vindt dat men voldoende informatie heeft gehad tijdens de voorlichtingsbijeenkomst, zodat men wist wat de bedoeling was van het project Niet Zonder Werk, wordt door een even groot percentage (97%) positief beantwoord.

Tevens hebben we een aantal onderdelen van het project genoemd en gevraagd in hoeverre de deelnemers tevreden waren met de informatie die zij betreffende die onderdelen kregen tijdens de voorlichtingsbijeenkomst (zie tabel 3.2).

Tabel 3.6 Hoe tevreden bent u over de informatie die u kreeg tijdens de voorlichtingsbijeenkomst over de volgende onderwerpen? (n=63)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Niet van toepassing
Over de lengte van het project	18%	53%	22%	5%	2%
Over de trainingen die u kunt gaan volgen	23%	50%	22%	2%	3%
Over wat Randstad verwacht van de deelnemer	20%	54%	23%	0%	2%
Over het soort werk dat u zou kunnen gaan doen	21%	41%	25%	7%	3%
Over wat voor hulp u zou krijgen tijdens het project	20%	54%	21%	3%	0%
Over hoeveel geld u per maand zou krijgen	11%	54%	25%	3%	3%

Geconcludeerd kan worden dat de deelnemers in hoge mate tevreden waren over de informatie die zij over de verschillende onderwerpen hebben gekregen. Gemiddeld geeft twee derde aan (heel) tevreden te zijn over de informatie die zij kregen. Slechts een enkeling geeft aan ontevreden te zijn.

3.2.2 Intake

We hebben de deelnemers gevraagd of zij over het algemeen tevreden waren over het intakegesprek. Hierop antwoordt 87 procent positief; tien procent heeft de vraag niet beantwoord en twee procent heeft geantwoord dat de vraag niet op hen van toepassing was. Tevens hebben we de tevredenheid over een aantal aspecten van het intakegesprek uitgevraagd (zie tabel 3.7).

Tabel 3.7 Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van het eerste gesprek? (n=63)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Niet van toepassing
De sfeer van het gesprek	28%	58%	13%	0%	0%
De informatie die over het project gegeven werd	25%	65%	10%	0%	0%
De ruimte die er was om vragen te stellen	28%	63%	8%	0%	0%
De antwoorden die ik kreeg op vragen	30%	52%	17%	2%	0%
Het feit dat ik uitgenodigd was om deel te nemen aan het project	37%	43%	17%	0%	2%
De medewerker van Randstad	40%	52%	8%	0%	0%

Ook uit deze tabel blijkt de hoge mate van tevredenheid die de deelnemers voelen over het intakegesprek. Het meest positief is men over de medewerker van Randstad: 92 procent geeft aan hier (heel) tevreden over te zijn.

3.2.3 RWO

De deelnemers hebben na het intakegesprek een RWO (re-integratiewerk-overeenkomst) ter ondertekening aangeboden gekregen. We hebben hen gevraagd of voor hen duidelijk was wat de ondertekening van de RWO inhield. Van de 63 respondenten geven 57 respondenten (91%) aan dat het voor hen duidelijk was wat de RWO inhield. Eén respondent beantwoordt de vraag negatief. De overige vijf respondenten hebben bij deze vraag weet niet/geen mening als antwoordcategorie gekozen.

3.2.4 Jobtraining

Een onderdeel van het project Niet Zonder Werk is het volgen van de jobtraining. Van de 63 respondenten zeggen 55 (87%) de jobtraining te volgen of te hebben gevolgd. Drie respondenten hebben deze vraag niet beantwoord. Op de vraag of men tevreden is over de jobtraining antwoordt tachtig procent positief, vijf procent zegt niet tevreden te zijn en vijftien procent geeft aan geen mening hierover te hebben. Tevens hebben we de deelnemers gevraagd naar hun tevredenheid over een aantal aspecten van de jobtraining.

Tabel 3.8 Hoe tevreden bent u over elk van de volgende onderdelen van de jobtraining (n=55)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Niet van toepassing
Over de inhoud van de training	26%	53%	20%	2%	0%
Over het niveau van de training	18%	53%	26%	4%	0%
Over de trainer	35%	53%	11%	2%	0%
Over de groep met wie u de training volgt	16%	69%	11%	2%	2%
Over het tijdstip van de training	22%	64%	11%	4%	0%
Over de hoeveelheid bijeenkomsten van de training	20%	65%	15%	0%	0%

Wederom geeft de tabel blijk van een grote tevredenheid bij de deelnemers. De mate waarin de deelnemers tevreden zijn over de trainer scoort het hoogst. Hieruit kan worden opgemaakt dat men een goede band ervaart met de trainers van Randstad.

3.2.5 Algemene tevredenheid

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd naar hun tevredenheid betreffende een aantal algemene onderwerpen van het project Niet Zonder Werk, zie tabel 3.8.

Tabel 3.9 Zou u voor de volgende onderwerpen kunnen aangeven in welke mate u er tevreden over bent? (n = 63)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	(Heel) ontevreden	Niet van toepassing
Het contact met de mensen van Randstad	22%	64%	14%	0%	0%
De bereikbaarheid van de mensen van Randstad	29%	64%	7%	0%	0%
De informatievoorziening tijdens het traject	22%	61%	15%	0%	2%
De hulp van Randstad tijdens het traject	25%	53%	20%	2%	0%
De financiële vergoeding van de RWO	12%	60%	24%	3%	0%
Over het project Niet Zonder Werk in het algemeen	23%	60%	18%	0%	0%

Ook hier komt duidelijk naar voren dat de deelnemers (erg) tevreden zijn over het project Niet Zonder Werk. Het contact en de bereikbaarheid van de mensen van Randstad scoren hoog. Het laagst is de score bij de financiële vergoeding, maar ook op die categorie is sprake van een hoge tevredenheidsscore (72%).

3.4 Tot slot

In dit hoofdstuk hebben we de kwantitatieve resultaten gepresenteerd, alsmede de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek.

Van de deelnemers die in de eerste drie maanden een RWO hebben ondertekend is 36 procent uitgestroomd naar regulier werk met een contract van minimaal zes maanden. Daarnaast is 31 procent van de deelnemers uit de eerste drie maanden uitgestroomd naar uitzendwerk voor de duur van zes maanden. Over de duurzaamheid van deze uitstroom zijn op dit moment geen gegevens beschikbaar. Randstad heeft wel aangegeven de duurzaamheid te monitoren.

De bereikte groep van het project Niet Zonder Werk is, zoals naar voren komt uit paragraaf 3.2, gevarieerd. Een opvallend hoog percentage van de klantgroep is allochtoon (73%). Tevens valt op dat een kwart van de klantgroep die door Randstad een RWO ter ondertekening aangeboden hebben gekregen reeds boven de 45 is.

Er is sprake van een grote tevredenheid over de verschillende onderdelen van het project. Uit de beantwoording van de vragen komt naar voren dat de respondenten zeer tevreden zijn over de medewerkers van Randstad en het contact dat zij met hen hebben. Tevens ontstaat het beeld dat de respondenten blij zijn met het feit dat zij aan het project deelnemen en op deze wijze geholpen worden.

4 EVALUATIE

In dit hoofdstuk evalueren we het project Niet Zonder Werk in Amsterdam Zuidoost. In de eerste paragraaf gaan we na in welke mate de doelstellingen van het project zijn gerealiseerd. Vervolgens bespreken we de succesfactoren van het project en de factoren die belemmerend hebben gewerkt. We sluiten dit hoofdstuk af met een conclusie en aanbevelingen.

4.1 Realisatie doelstellingen

Zoals in hoofdstuk 2 besproken, heeft Randstad zich voorafgaand aan het project vier doelen gesteld:

1. uitstroom naar de arbeidsmarkt in duurzame, zelfstandige en reguliere vormen van arbeid;
2. efficiencyverbetering;
3. reductie van het bijstandsvolume door instroombeperking;
4. kostenbesparing.

Ad 1

Het uitstroompercentage in duurzame, reguliere vormen van arbeid is gesteld op vijftig procent. De definitie van duurzaam is een arbeidscontract van zes maanden.

Als we de uitstroompercentages naar regulier werk (36%) en naar uitzendwerk (31%) bij elkaar optellen komen we uit op een uitstroompercentage van 67 procent. De duurzaamheid van deze uitstroom wordt gemonitord.

Ad 2 en Ad 4

Over de efficiencyverbetering en de kostenbesparing kunnen we niets concluderen. Dit komt omdat deze doelstellingen vooraf onvoldoende SMART zijn geformuleerd en/of omdat er onvoldoende informatie is verzameld, waardoor toetsing niet mogelijk is.

Ad 3

Gesteld kan worden dat de reductie van het bijstandsvolume door instroombeperking geen rol heeft gespeeld in het project Niet Zonder Werk. De deelnemers aan het project waren allen route-B-cliënten. Dit betekent dat zij reeds een uitkering ontvingen. Van het effect dat cliënten af zouden zien van het doorzetten van hun uitkeringsaanvraag omdat zij anders direct zouden worden doorverwezen naar Randstad, is dan ook geen sprake geweest. Wel kunnen we stellen dat het bijstandsvolume is verminderd, vanwege het feit dat 95 deelnemers minimaal een jaar lang geen uitkering ontvangen maar in dienst zijn bij Randstad.

4.2 Succesfactoren van het project Niet Zonder Werk

Een uitstroom van 67 procent is in principe hoog te noemen. In hoofdstuk 1 hebben we een analysekader gepresenteerd, dat RegioPlan op basis van eerdere ervaringen met het evalueren van vergelijkbare re-integratieprojecten heeft ontwikkeld (zie paragraaf 1.5). In dit kader hebben we een selectie van aanbevelingen opgenomen die betrekking hebben op het project Niet Zonder Werk. Op basis van deze selectie beschrijven we in deze paragraaf de succesfactoren die bepalend zijn geweest voor de resultaten van het project.

4.2.1 Organisatie

De wijze waarop het project Niet Zonder Werk georganiseerd is, draagt belangrijke succesfactoren in zich.

Samenwerking Randstad Uitzendbureau en Randstad Rentree

De samenwerking binnen het project tussen Randstad Rentree en Randstad Uitzendbureau is een belangrijke succesfactor. Door deze samenwerking is de aanpak sterk gericht op werk en op de eisen die reguliere werkgevers stellen. Het feit dat het project Niet Zonder Werk zijn locatie heeft in een reguliere Randstad-vestiging komt de samenwerking ten goede. Reguliere intercedenten zien de deelnemers van het project Niet Zonder Werk langskomen en naarmate het project binnen Randstad meer bekendheid kreeg, klopten zij steeds vaker aan bij het project voor kandidaten.

Stimulerende werkomgeving

In het project Niet Zonder Werk is gezorgd voor een stimulerende werkomgeving voor de deelnemers. De setting werkt stimulerend omdat een Randstad-locatie als vanzelf met werk wordt geassocieerd. Daarnaast stimuleren de deelnemers elkaar tijdens de training en later in het jobcenter. Het zien van de vorderingen van andere deelnemers, werkt volgens de uitvoerders van Randstad motiverend.

Selectiecriteria

Bij de selectie van de deelnemers heeft de motivatie van de deelnemer een grote rol gespeeld. Daarnaast is als selectie criterium genomen dat alleenstaanden 32 uur per week en samenwonenden 40 uur moeten kunnen en willen werken. Mensen met een medische beperking vallen door dit laatste criterium buiten de doelgroep. De duidelijke afbakening van de doelgroep heeft ervoor gezorgd dat er maatwerk plaats kon vinden de geselecteerde cliënten. Het is echter de vraag of de aanpak ook geschikt is voor mensen die minder gemotiveerd zijn om te werken of medische beperkingen hebben.

4.2.2 Personeel

Regelmatig (korte) contacten

Op basis van ervaringen uit de praktijk van andere re-integratieprojecten kan gesteld worden dat regelmatig (korte) contacten beter werkt dan minder frequente langere afspraken. In het project Niet Zonder Werk is sprake van veelvuldig (persoonlijk) contact tussen de cliënten en de begeleiders van Randstad. Zoals gesteld hebben de cliënten de verplichting om wekelijks 1,5 uur door te brengen in het jobcenter. Dit kenmerk in het project kan dan ook als succesfactor onderscheiden worden.

4.2.3 Cliëntbenadering

Een aantal belangrijke succesfactoren voor het project Niet Zonder Werk kunnen geschaard worden onder de noemer 'cliëntbenadering'.

Werkgever-werknemerrelatie

Een van de belangrijkste succesfactoren van het project Niet Zonder Werk is de wijze waarop de relatie tussen de cliënt en Randstad wordt vorm gegeven. Randstad heeft met de deelnemers een werkgever-werknemerrelatie. De cliënt gaat uit de uitkering en komt in dienst bij Randstad. Het gevoel niet meer in de uitkering te zitten maar voor Randstad te werken, motiveert de deelnemers enorm, aldus de uitvoerders van Randstad.

Vertrouwensband

In het project is sprake van een vertrouwensband tussen uitvoerder en deelnemer. De begeleiders van Randstad investeren tijd en energie in een goede relatie met de cliënt. Zij kennen de deelnemers goed en doen op basis van deze kennis regelmatig een goed woordje voor hen bij een potentiële werkgever of bij intercedenten van het uitzendbureau. Uit het klanttevredenheidsonderzoek kwam duidelijk naar voren dat de deelnemers het contact met de uitvoerders van Randstad zeer positief beoordelen en ook gaven een aantal deelnemers dit aan in het interview dat we met hen hadden.

Goede informatievoorziening

Een andere belangrijke succesfactor in de cliëntbenadering is het feit dat er in het project veel aandacht is besteed aan goede informatievoorziening aan de deelnemers. Het project begint voor eenieder met een informatiebijeenkomst over het project, alwaar men ook in de gelegenheid wordt gesteld vragen te stellen. Vervolgens is er het intakegesprek dat door de uitvoerders van Randstad doorgaans wordt begonnen met de vraag of de deelnemer naar aanleiding van de informatiebijeenkomst nog vragen heeft. In het klanttevredenheidsonderzoek geeft 97 procent van de deelnemers aan dat zij tijdens de informatiebijeenkomst voldoende op de hoogte zijn gebracht van het project. Een goede informatievoorziening aan het begin van het project vermindert belemmeringen verderop in het traject die uitval zouden kunnen veroorzaken.

4.3 Belemmerende factoren

Naast de bovenstaande succesfactoren zijn er ook een aantal factoren te onderscheiden die belemmerend hebben gewerkt. Deze factoren bespreken we hieronder.

4.3.1 Organisatie

Reorganisatie bij de gemeente

Tijdens het project vond er een grote reorganisatie plaats bij de gemeente Amsterdam. De aanlevering van deelnemers vanuit de gemeente stagneerde door deze fusie. Tevens waren er personeelwisselingen waardoor niet alle consulenten die vanaf het begin bij het project betrokken waren, ook betrokken bleven.

4.3.2 Personeel

Warme overdracht

In het begin van het project was er een warme overdracht tussen de consulenten van de gemeente en de uitvoerders van Randstad. Gedurende het project is men van deze warme overdracht afgestapt. Dit kwam door een aantal redenen. Ten eerste werd de warme overdracht bemoeilijkt vanwege de reorganisatie die bij de gemeente plaats had. Ten tweede was een warme overdracht door de opschaling van het project naar de gehele stad niet meer haalbaar.

De kwaliteit van de aanlevering van deelnemers vanuit de gemeente is in de loop van het project verslechterd. Naast de reorganisatie kan het wegvallen van de warme overdracht daarvan als oorzaak worden gezien.

Nazorg

Nazorg maakt geen deel uit van het project Niet Zonder Werk. Als een deelnemer een contract krijgt aangeboden dan wordt de RWO beëindigd en is er geen betrokkenheid vanuit Randstad meer bij de deelnemer. Voor de begeleiding van de deelnemers op de werkplek en om uitval te voorkomen zou het goed zijn als nazorg in ieder geval voor de risicogeveallen deel zou uitmaken van het project.

4.3.3 Informatie

Informatievoorziening

Een faalfactor die vaak voorkomt, is dat er in de opzet van een project weinig aandacht is voor het in beeld krijgen van de resultaten en voor het tijdig creëren van randvoorwaarden voor een procesevaluatie of resultaatmeting achteraf. Ook voor de evaluatie van het project Niet Zonder Werk is het een probleem gebleken om volledige en eenduidige informatie te verkrijgen op cliëntniveau. We hebben hierdoor niet alle onderzoeksvragen kunnen beantwoorden.

4.4 Conclusie en aanbevelingen

In deze paragraaf presenteren we de conclusies betreffende het project Niet Zonder Werk en doen we aanbevelingen voor

4.4.1 Conclusie

Realisatie doelstellingen

Het uitstroombestand voor de deelnemers van de eerste drie maanden van het project bedraagt 67 procent. Dit percentage is hoog te noemen. Aangezien er echter nog geen gegevens bekend zijn over de duurzaamheid van deze uitstroom, kunnen we op dit moment niet concluderen dat de ten doel gestelde duurzame uitstroom van vijftig procent gerealiseerd is.

Succesfactoren

De belangrijkste succesfactor van het project Niet Zonder Werk ligt ons inziens in het feit dat het hele project dusdanig is ingericht, dat de focus direct op werk komt te liggen. Dit wordt bewerkstelligd door de werkgever-werknemerrelatie die Randstad heeft met de cliënt, de samenwerking die er is tussen Randstad Rentree en Randstad Uitzendbureau, de plaatsing van het jobcenter in een Randstad-vestiging en de activiteiten die de deelnemers wekelijks verplicht zijn te doen. De deelnemers worden op deze wijze gemotiveerd hun best te doen en weten zich gesteund door de uitvoerders van Randstad. Door de contacten die de uitvoerders van Randstad hebben met werkgevers en met reguliere intercedenten konden zij bij deze partijen vaak een goed woordje doen voor de deelnemers. Ook dit zien we als een belangrijke succesfactor.

4.4.2 Aanbevelingen

Uit de belemmerende factoren volgen logischerwijs aanbevelingen voor de toekomst. Voor het project Niet Zonder Werk zien we de volgende aanbevelingen:

Informatiesysteem

Als belangrijke faalfactor zien we de inrichting van het informatiesysteem. Voor de evaluatie is het niet mogelijk gebleken om gedetailleerde informatie op cliëntniveau te genereren. Een analyse van de persoonskenmerken is daardoor niet mogelijk geweest. We twijfelen er niet aan dat de uitvoerders van Randstad hun cliënten goed in het vizier hebben, maar bij een langere doorlooptijd en bij de opschaling van het project naar de gehele gemeente is een goed cliëntvolgsysteem noodzakelijk. Daarnaast is zo'n systeem noodzakelijk voor een goed beeld van de resultaten en voor inzicht in de vraag voor wie de aanpak goed werkt en voor welke deelnemers minder. Het project Niet Zonder Werk in Zuidoost heeft gediend als een pilot. Van de projectleider hebben we begrepen dat op de andere locaties reeds verbeteringen worden doorgevoerd in het informatiesysteem.

Warme overdracht en nazorg

Om de kwaliteit van de aanlevering vanuit de gemeente te waarborgen, is het raadzaam om een warme overdracht tussen gemeente en Randstad op te nemen in de uitvoering van het project. Daarnaast menen wij dat de duurzaamheid van de uitstroom positief kan worden beïnvloed door het bieden van nazorg, zeker ook gezien het feit dat de helft van de uitstroom naar uitzendwerk is. Het begeleiden van deelnemers op de werkplek kan uitval voorkomen. Het zou daarom ons inziens goed zijn als nazorg in ieder geval voor de risicogeveallen deel zou uitmaken van het project.

Interne coördinator gemeente

Het is aanbevelingswaardig dat er binnen de gemeente een vast aanspreekpunt is dat kan optreden bij knelpunten. In het project Niet Zonder Werk was het in het begin niet altijd duidelijk welke persoon van de gemeente aanspreekpunt was. Toen deze taak wel duidelijk was toegewezen verliep de oplossing voor knelpunten sneller.

4.5 Tot slot

In dit hoofdstuk zijn we nagegaan in welke mate de doelstellingen van het project zijn gerealiseerd. Tevens hebben we verklaringen gezocht om de resultaten van het project te duiden en hebben we aanbevelingen gedaan voor de toekomst. In het hiernavolgende afsluitende hoofdstuk laten we hen aan het woord voor wie het project Niet Zonder Werk bedoeld is: de deelnemers.

5 DEELNEMERS VERTELLEN

Om een beeld te krijgen wat het project Niet Zonder Werk betekent voor de deelnemers hebben we met een aantal van hen interviews gehouden. In dit hoofdstuk presenteren we de verhalen die naar aanleiding van de interviews zijn gemaakt. Omwille van privacy waarborging hebben we namen en plaatsen veranderd.

Verhaal 1

“Zonder Randstad weet je niet goed waar je moet beginnen.”

Meneer H. is 27 jaar, heeft LTS gedaan en stond tot 2003 op de markt met dameslingerie. De zaken gingen een tijdje goed, totdat zijn bus met goederen gestolen werd. De verzekering was niet goed afgesloten en hij heeft vervolgens meer geïnvesteerd dan verdiend. In 2003 heeft hij besloten er mee te stoppen. Hij heeft een tijdje van zijn spaargeld geleefd en vervolgens een uitkering aangevraagd. De afhandeling van de aanvraag heeft zeven maanden geduurd.

In de tijd dat hij werkloos was heeft hij af en toe gesolliciteerd, bijvoorbeeld bij koeriersbedrijven. Hij kreeg te horen dat hij niet in het team paste. Tevens heeft hij in de tussentijd geprobeerd om weer iets voor zichzelf te beginnen. Administratief kreeg hij dat niet rond. In de tussentijd was hij vader geworden en was zijn relatie uitgegaan. Hij deelt nu de zorg voor zijn dochtertje met zijn ex-vriendin. Voor zijn dochtertje wil hij nu het goede voorbeeld stellen en hij probeert daarom zijn leven weer op de rails te krijgen. Bij de sociale dienst kreeg hij de keus tussen het project Niet Zonder Werk van Randstad en een traject bij Hudson. Hij koos voor Randstad. Het kunnen zoeken naar werk in het jobcenter sprak hem aan. In oktober heeft hij een intakegesprek gehad en hij was direct enthousiast. Ook heeft hij de jobtraining gevolgd. Dat vond hij leerzaam. Hij had eigenlijk nog nooit van zijn leven een sollicitatiebrief geschreven en dat heeft hij daar geleerd. “Tijdens de training speelden we telefoongesprekken na en daarover kreeg je advies. Ook werden er dingen verteld over de arbeidsmarkt: dat er veel verborgen vacatures zijn, dat het opbouwen van een netwerk belangrijk is.” Voor de bijeenkomsten van de jobtraining moesten ze advertenties uit de kranten verzamelen. Op één advertentie heeft hij gebeld en hij kon direct langskomen. Bij dat bedrijf heeft hij stage gelopen. Onderling helpen de deelnemers van de training elkaar ook: “Ik bel mensen als ik een advertentie heb gezien waarop zij zouden kunnen reageren.” Het liefst zou hij een baan vinden in de vertegenwoordiging. H. is erg tevreden over het project Niet Zonder Werk: “Ze helpen je echt en motiveren je. Zonder Randstad ben je minder actief, weet je niet goed waar je moet beginnen. Nu via Randstad heb ik stage gelopen en zoek ik wekelijks in het jobcenter naar werk. Randstad is goed als opstapje. Door de stage heb ik nu weer werkervaring en dat is erg belangrijk.”

Verhaal 2

“De mensen van Randstad konden mij helpen en daarom ben ik zo trots op hen”

Meneer L. is 49 jaar en geboren op de Nederlandse Antillen. Daar heeft hij onderwijs gevolgd tot de derde klas van de lts. Tevens heeft hij een bakkerscursus gevolgd. Twintig jaar geleden is hij naar Nederland gekomen. Meneer L. is erg te spreken over het project Niet Zonder Werk: “In één woord: goed! Ik heb negen jaar rondgelopen zonder werk. Ik werd naar Randstad gestuurd en dacht: dit wordt weer niets. Maar alles wat ze zeggen, doen ze ook. Ook luisteren ze goed naar je en dat geeft een fijn gevoel: ik had veel problemen en ook veel schulden. Daarmee hebben ze mij geholpen. Ik kom nu in aanmerking voor een schuldhulpverleningstraject. De sociale dienst kon mij niet helpen, die moesten bezuinigen, zeiden ze. De mensen van Randstad konden mij wel helpen en daarom ben ik zo trots op hen.” In het verleden heeft meneer L. een Melkertbaan gehad als assistent-jeugdbegeleider. Verder was hij bezig met een stichting die Antilliaanse jongeren helpt. Het lukte meneer L. niet om werk te vinden. “Ik had problemen, ben niet goed opgeleid, heb geen diploma en mijn leeftijd was misschien ook een probleem. Het is negen jaar heel lastig geweest. Je kan niets doen. Ik heb geen gezin maar wel drie kinderen. Die wil je tegemoet komen, maar dat kan niet, daar heb je geen geld voor. Dat was moeilijk. Als je werkt, heb je je eerste levensbehoefte, dat lukte al die tijd niet.” Meneer L. heeft de training gevolgd die wordt aangeboden bij het project Niet Zonder Werk: “Ik heb heel veel geleerd. We gingen bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek voeren. Er kwam iemand een rollenspel met ons spelen. Dat was spannend. Ik leerde dat mijn houding niet goed was, te relaxed, nonchalant. Ze vertelde dat je mensen in de ogen moet kijken en ook dat je bijvoorbeeld vragen moet stellen als: “hoe gaat de procedure nu verder”. Ook hoe je vragen moet beantwoorden. Vroeger zei ik gewoon: “Nee, ik weet niets van dit bedrijf”. Ik had ook geen cv, dat is mij geleerd. Ik heb er heel wat van opgestoken. Het was heel belangrijk.” Meneer L. heeft nu een werkervaringsplaats en werkt bij een verzekeringsmaatschappij waar ook een andere kandidaat werkt van het project Niet Zonder Werk. “Ik vind mijn werk heel leuk, heb leuke collega’s. Het werk is een beetje makkelijk maar dat past goed bij mij. Als ik dit als vaste baan kan krijgen, dan ben ik heel blij.” Meneer L. vertelt dat zijn leven door het project Niet Zonder Werk erg is veranderd: “Ik ben weer aan het werk na negen jaar en zit in een werkritme. Ik ben optimistischer: als ik hier niet kan blijven, dan ga ik weer ergens anders aan de slag. Dat kan omdat ik zoveel geleerd heb en omdat de mensen van Randstad zo goed hebben geluisterd en mij geholpen hebben met problemen. Je kwam altijd overal als iemand die niet wil werken, maar dat is niet zo. De mensen van Randstad hebben een goed woordje voor mij gedaan. Nu ligt het verder aan mij hoe ik het doe.”

Verhaal 3

“Ik wil nooit meer in de uitkering”

Mevrouw B. is 27 jaar en heeft in juni 2005 de RWO ondertekend. Ze vertelt dat ze daarvoor ruim een jaar een uitkering had van de sociale dienst. Daarvoor heeft ze ook een WW-uitkering ontvangen. In 2000 heeft mevrouw B. een sportopleiding gevolgd op hbo-niveau, om aerobiciërares te worden. Na haar opleiding heeft ze gewerkt in sportscholen. Het is haar echter niet gelukt een baan voor langere tijd te krijgen: haar korte tijdelijke contracten werden niet verlengd. Ook heeft zij gewerkt in kledingzaken en op de *customer service* bij verschillende bedrijven. Ook hier ging het elke keer om tijdelijke contracten. Toen het vanaf 2003 met de economie slechter ging, lukte het niet meer om werk te vinden en was zij een tijd werkloos. Vorig jaar werd zij door de sociale dienst opgeroepen voor een gesprek en tijdens dat gesprek werd haar gevraagd of zij deelnemer zou willen zijn aan het project Niet Zonder Werk. “Ik vond het heel interessant en ik wilde graag werken. Tijdens mijn studie had ik altijd twee banen. Ik wil gewoon werken voor mijn geld en niet mijn hand ophouden.” Ze was al eerder begeleid door een re-integratiebureau, maar het project Niet Zonder Werk vindt zij beter: “Het is veel leuker, je moet veel zelf doen, je kan hier achter de computer, dan zoek je naar vacatures. Ik was al best onafhankelijk maar door Niet Zonder Werk ben ik nog onafhankelijker geworden. Ik weet nu beter hoe en waar ik naar werk moet zoeken. Je wordt echt gestimuleerd hier.”

De jobtraining vond mevrouw B. ook leerzaam: “Ik heb geleerd hoe je je dag moet indelen en ik heb geleerd zelfstandiger te worden en alert te zijn op vacatures en werk en bijvoorbeeld dat je meer initiatief moet nemen.” Mevrouw heeft een werkervaringsplaats gekregen bij een sportschool. Ze zou een training volgen over het werken in een sportschool. Na zes dagen echter vond de werkgever dat mevrouw B. niet voldoende geleerd had en blies het af. Mevrouw B. vond het erg jammer dat de werkgever niet wat meer geduld had. Daarna is ze weer in het jobcenter verder gaan zoeken naar werk. Nu werkt zij sinds zes weken in een groot warenhuis en is zij ook alweer op zoek naar ander werk, omdat ze niet goed weet wat de vooruitzichten zijn van deze baan. “Ik wil nooit meer in de uitkering. Het is wel goed dat de uitkering er is, omdat ik het echt nodig had, maar het is echt erg. Ik wil veel liever mijn eigen geld kunnen pinnen. Dan ben je vrij en heb je geen gedoe meer van de sociale dienst. Een uitkering hebben is echt vreselijk. Ik ben gezond en jong en ik wil gewoon werken.”

Verhaal 4

“Alles is veel rustiger, ik heb geen hoofdpijn meer.”

Mevrouw D. is 26 jaar en heeft twee kinderen. Een zoontje van vijf en een zoontje van één jaar. Sinds 6 maart is zij assistent-filiaalhoudster in een winkel en werkt daar 38 uur. Haar kinderen gaan nu naar de kinderopvang en de naschoolse opvang. Mevrouw D. is erg blij met haar werk. Het gaat goed en ze heeft leuke collega's. Binnenkort loopt haar proeftijd af, maar ze heeft al gehoord dat men tevreden is over haar.

In 2000 heeft mevrouw een opleiding afgerond tot secretariael medewerker bij het ROC. In de afgelopen jaren heeft mevrouw niet gewerkt. Ze zocht af en toe wel naar vacatures maar wist niet goed waar ze op moest solliciteren. “Ik wist misschien wel dat ik een baan aankon, maar ik had geen werkervaring, dus durfde niet te solliciteren. Ik had geen bewijs dat ik goed zou zijn voor de baan. Ik knipte wel advertenties uit, maar daar bleef het bij, ik durfde niet te solliciteren. Ik ben nooit eerder geholpen.” Mevrouw zorgde in die tijd voor haar zoontje. In 2002 heeft zij een uitkering aangevraagd. De afgelopen jaren zijn moeilijk geweest voor mevrouw. Zij heeft twee jaar lang geen inkomen gehad en daardoor schulden opgebouwd. Toen haar zoontje een jaar oud was, heeft zij haar relatie verbroken. Vanaf dat moment had zij geen eigen woning en woonde gedurende twee jaar afwisselend bij haar moeder en andere familieleden. Met haar ex had zij problemen. Hij accepteerde het niet dat ze de relatie had verbroken en bedreigde haar. Mevrouw D. beschrijft die tijd als zeer moeilijk en angstig. Een aantal keer heeft zij de politie moeten bellen.

Ze is blij dat ze deelnemer was bij het project Niet Zonder Werk. “Ik had nu steun achter me en mensen die een goed woordje voor me doen. Uiteindelijk moet je het wel zelf doen, maar ze helpen je. Ze zeiden dat ik niet zo moet twijfelen maar zelfverzekerder mag zijn.” Ook heeft mevrouw de jobtraining als zeer nuttig ervaren. “We hebben geoefend met het voeren van een gesprek. Daar was ik zenuwachtig voor, maar ik deed het wel goed. Dat heeft ook geholpen toen ik naar mijn huidige werk ging voor het echte sollicitatiegesprek. Ik heb me goed gepresenteerd en de voordelen genoemd van de ervaring die ik wel had. Ik denk niet dat ik de baan had gekregen zonder Randstad. Ik twijfelde te veel en had waarschijnlijk niet naar het gesprek gedurfd. Nu ze zeiden dat ik het wel kon, ben ik gegaan en ging het goed.”

Mevrouw vertelt dat haar leven er nu heel anders uitziet: “Er is een heleboel veranderd. Ik ben nu zekerder. Met een uitkering is er altijd wat, je weet nooit wat er gaat gebeuren. Dan krijg je brieven, die je niet begrijpt of dat je geen relatie mag. Je moet alle papieren laten zien. Ook al fraudeer je niet, toch denken ze dat. Dat heb ik nu allemaal niet meer. Ik heb nu gewoon salaris en klaar. Alles is veel rustiger, ik heb geen hoofdpijn meer. Ik kan nu rustig met de kinderen spelen. Ook heb ik meer contact met mensen. Aan het eind van de dag ben ik wel moe, maar anders moe. Lekker moe. Ik doe het voor de kinderen. Het is goed als je bezig bent.”

Verhaal 5

“Zonder het project zou ik nu nog thuis zitten”

Mevrouw J. is 26 jaar. Zij is vanuit Aruba naar Nederland gekomen. Op Aruba deed zij een opleiding tot administratief medewerker. Na het behalen van het diploma wilde zij een niveau hoger gaan maar dat werd door de school afgekeurd. “Waarschijnlijk was dat omdat ik het schoolgeld niet had betaald. Ik kreeg daardoor ook geen diploma. Mijn vader was werkloos geworden en er was geen geld meer. Ik zei tegen hem dat hij eerst maar het geld moest betalen voor mijn jongere zusje, omdat zij nog een paar jaar moest. Ik zat in de laatste klas. Maar daardoor wilde de school waarschijnlijk niet dat ik voor het d-niveau wilde leren. Ik zei toen dat ik naar Nederland ging.” In 2001 kwam mevrouw J. naar Nederland: zij ging bij een tante wonen. Van de Nederlandse opleiding heeft zij zes vakken afgerond. De andere vakken lukte niet en zij is gestopt met de opleiding. “Ik heb gesolliciteerd, bijvoorbeeld om in winkels te werken. Maar dat lukte niet. Ik weet niet waarom niet, mijn opleiding is niet hoog, dus dat was niet goed en in het begin sprak ik heel slecht Nederlands. Dus daarom. Nu gaat dat wel beter. Maar soms als ik solliciteerde dan hoorde ik niets terug of ze zeiden dat ze al iemand hadden. Een week later zag ik dan weer die advertentie. Dan ging ik bellen waarom ze mij niet hadden aangenomen maar dat zeiden ze dan niet.” Mevrouw is eerder onder begeleiding geweest van een re-integratiebureau. “Ze hebben met mij gepraat, maar daarna moest ik het zelf doen. Brieven schrijven was moeilijk voor mij, dus daar hadden ze mee kunnen helpen, maar dat deden ze niet.” Door de sociale dienst is zij naar het project Niet Zonder Werk gestuurd. “Ik wilde eigenlijk niet, omdat ik naar school wilde. Na de voorlichting en de intake dacht ik dat een baan toch ook wel zou kunnen. Ik zocht zelf wel maar misschien deed ik dat niet goed en Randstad zou echt gaan helpen, dus wie weet.” Mevrouw J. heeft een aantal trainingsochtenden meegemaakt bij Randstad. “Dat was heel goed. Je leerde elkaar kennen en je ging praten over je eigen kwaliteiten. We moesten kiezen uit kaartjes. Ik had “zelfstandig” uitgekozen en “accuraat”. Anderen zeiden dat ik “vastberaden” was. Iedereen zei dat ik “vriendelijk” was en dat wist ik niet, want als ik je niet leuk vind dan praat ik niet met je, dus... We gingen ook een cv maken, maar toen had ik al direct een werkervaringsplaats, dat heeft niet eens een maand geduurd!” Mevrouw J. werkt sinds januari bij een pensioenfonds en archiveert dossiers. “Het is leuk, het is een beetje anders dan wat ik op Aruba gedaan heb, maar ik begrijp de opdrachten meteen.” Zij werkt samen met een andere kandidaat van het project Niet Zonder Werk: “Met hem klikte het meteen. Als ik iets niet weet dan vraag ik het eerst aan hem en als hij iets niet weet dan vraagt hij het eerst aan mij. We hebben een begeleider op de werkvloer en die zei heel trots te zijn op ons.” Mevrouw J. denkt niet dat het haar zonder het project Niet Zonder Werk gelukt was aan werk te komen. Ze vertelt dat haar leven door het project erg is veranderd: “Mijn leven is behoorlijk veranderd. Eerst was ik alleen maar thuis, stond ik pas heel laat op en wist ik niet wat ik moest doen. Nu sta ik al om 7.30 uur op en ga ik naar mijn werk. Zonder het project zou ik nu nog thuis zitten”. Mevrouw J. denkt dat veel mensen geholpen zouden kunnen worden door het project Niet Zonder Werk, vooral mensen die problemen hebben en geen

ervaring. “Laatst zei een vriendin van mij dat zij door de sociale dienst naar het project Niet Zonder Werk gestuurd was. Ik zei: Wees blij! Neem die kans, want ze kunnen snel een baan voor je vinden!”

BIJLAGE 1

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK PROJECT NIET ZONDER WERK

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 10-15 minuten in beslag nemen. U kunt met pen of potlood het hokje aankruisen van het antwoord dat u geven wil. Bij de meeste vragen moet u één antwoord aankruisen maar bij sommige vragen kunt u meer antwoorden aankruisen. Achter de vraag staat wanneer u meer dan één hokje kunt aanvinken.

Mocht u vragen hebben dan kunt u 's **morgens tussen 10.00 uur – 12.30 uur** bellen naar Regioplan Beleidsonderzoek en vragen naar Lisette Desain 020-5 315 382.

Voorlichtingsbijeenkomst

Na uw gesprek bij de Sociale Dienst en vóór het eerste gesprek bij Randstad bent u naar een voorlichtingsbijeenkomst gegaan over het project 'Niet zonder Werk'. Deze voorlichtingsbijeenkomst werd gehouden door Randstad.

1. Vindt u dat u tijdens de voorlichtingsbijeenkomst voldoende informatie heeft gekregen zodat u wist wat de bedoeling was van het project 'Niet zonder Werk'?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet/geen mening

2. Hoe tevreden bent u over de informatie die u kreeg tijdens de voorlichtingsbijeenkomst over de volgende onderwerpen?

(U mag per rij één kruisje zetten)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing
Over de lengte van het project						
Over de trainingen die u kunt gaan volgen						
Over wat Randstad van u verwacht tijdens het project						
Over het soort werk dat u zou kunnen gaan doen						
Over wat voor hulp u zou krijgen tijdens het project						
Over hoeveel geld u per maand zou krijgen						
Ruimte voor evt. toelichting						

3. Was u tevreden over de voorlichtingsbijeenkomst?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet/geen mening

Toelichting:.....
.....
.....
.....

Intakegesprek

Na de voorlichtingsbijeenkomst bent u uitgenodigd voor het eerste gesprek bij Randstad.
Graag willen wij weten wat u van dit gesprek vond.

4. Hoe tevreden bent u over de volgende onderdelen van het eerste gesprek?

(U mag per rij één kruisje zetten)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing
De sfeer van het gesprek						
De informatie die over het project gegeven werd						
De ruimte die er was om vragen te stellen						
De antwoorden die ik kreeg op vragen						
Het feit dat ik uitgenodigd was om aan het project deel te nemen						
De medewerker van Randstad						
Ruimte voor evt. toelichting						

5. Was u over het algemeen tevreden over het intakegesprek?

- ☐ Ja
☐ Nee

Ondertekening RWO

Na het eerste gesprek bent u voor een tweede keer op gesprek geweest bij Randstad. Er werd u toen verteld dat u deel ging nemen aan het project 'Niet zonder Werk' en u heeft toen de RWO ondertekend.

6. Was voor u duidelijk wat de ondertekening van de RWO inhield?

- ☐ Ja (ga naar vraag 8)
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet/geen mening (ga naar vraag 8)

Toelichting:.....

.....
.....
.....

7. Wat was niet duidelijk? (meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Hoeveel geld ik per maand zou krijgen
- ☐ Hoeveel dagen ik moest/zou gaan werken
- ☐ Wat er van mij verwacht werd
- ☐ Wanneer ik werk zou krijgen
- ☐ Welke opleidingen/trainingen ik zou gaan volgen
- ☐ Wat ik zelf te vertellen had over het traject
- ☐ Hoe er met mijn persoonlijke situatie rekening zou worden gehouden (kinderopvang, ziekte, schulden, detentieverleden)
- ☐ Hoe lang het zou duren voordat ik weer iets zou horen van de intercedent/adviseur
- ☐ Anders, nl.

.....
.....
.....
.....

Toelichting:.....

.....
.....
.....

8. Wat verwachtte u van het project ‘Niet zonder Werk’ toen u de RWO ondertekende? (meer antwoorden mogelijk)
- ☐ Dat ik een opleiding naar keuze zou mogen doen
 - ☐ Dat ik een training zou gaan volgen die mij op weg zou helpen een baan te vinden
 - ☐ Dat Randstad snel een baan voor mij zou vinden
 - ☐ Dat ik hulp zou krijgen maar wel zelf een baan moest gaan zoeken
 - ☐ Dat ik niet snel aan het werk zou komen ook al ging ik een training volgen en zou ik hulp krijgen
 - ☐ Dat ik waarschijnlijk werk zou moeten gaan doen dat ik niet leuk vind
 - ☐ Ik had geen verwachtingen, ik zal wel zien wat er gebeurt
 - ☐ Anders, nl.

Jobtraining

Een onderdeel van ‘Niet zonder Werk’ is om een jobtraining te volgen die u helpt sneller werk te kunnen vinden.

9. Bent u naar jobtraining gegaan of gaat u nu naar jobtraining?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee (ga naar vraag 13)
10. Denkt u dat u door het volgen van deze jobtraining sneller werk zult vinden?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
 - ☐ Weet ik niet/geen mening
11. Bent u tevreden over de jobtraining?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
 - ☐ Weet ik niet/geen mening

12. Hoe tevreden bent u over elk van de volgende onderdelen van de jobtraining?

(U mag per rij één kruisje zetten)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing
Over de inhoud van de training						
Over het niveau van de training						
Over de trainer						
Over de groep met wie u de training volgt						
Over het tijdstip van de training						
Over de hoeveelheid bijeenkomsten van de training						
Ruimte voor evt. toelichting						

13. Wat doet u op dit moment?

- ☐ Ik volg de jobtraining
☐ Ik volg een stage via het project 'Niet zonder Werk'
☐ Ik zit op een werkervaringsplaats via het project 'Niet zonder Werk'
☐ Ik ben nu aan het werk
☐ Ik ben nog werkzoekend via het jobcenter
☐ Anders, nl.

Toelichting:.....

14. Zou u voor de volgende onderwerpen kunnen aangeven in welke mate u er tevreden over bent?

(U mag per rij één kruisje zetten)

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Niet van toepassing
Het contact met de mensen van Randstad						
De bereikbaarheid van de mensen van Randstad						
De informatievoorziening tijdens het traject						
De hulp van Randstad tijdens het traject						
De financiële vergoeding van de RWO						
Over het project 'Niet zonder Werk' in het algemeen						
Ruimte voor evt. toelichting						

Persoonlijke gegevens

Tot slot willen we u graag een aantal vragen stellen over uzelf. Wij doen dit om te kunnen onderzoeken bij welke mensen het project 'Niet zonder Werk' goed aansluit en voor welke mensen er in de toekomst aanpassingen in het project moeten worden gedaan. Uw antwoorden zullen strikt anoniem verwerkt worden.

15. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
☐ Vrouw

16. Wat is uw geboortejahr?

19....

17. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- ☐ Geen opleiding
☐ Lagere school
☐ Lager beroepsonderwijs
☐ Mavo/Middelbaar beroepsonderwijs
☐ Havo/Vwo
☐ WO/Hbo

18. Hoeveel jaar werkervaring heeft u?

.....

19. Hoe lang kreeg u een uitkering van de gemeente Amsterdam?

- ☐ Korter dan 6 maanden
- ☐ Tussen de 6 maanden en 1 jaar
- ☐ Tussen de 1 en 3 jaar
- ☐ Langer dan 3 jaar

20. In welk land bent u geboren?

- ☐ Nederland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Ghana
- ☐ Anders, nl.

21. In welk land zijn uw ouders geboren? (maximaal 2 antwoorden aankruisen)

- ☐ Nederland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Ghana
- ☐ Anders, nl.

22. Hoeveel kinderen heeft u?

.....

23. Wanneer heeft u de RWO ondertekend?

- ☐ juli 2005
- ☐ Augustus 2005
- ☐ September 2005
- ☐ Oktober 2005
- ☐ November 2005
- ☐ December 2005
- ☐ Weet ik niet

Tot slot

Tot slot hebben we drie stellingen geformuleerd om een idee te krijgen hoe u over het algemeen aankijkt tegen uw deelname aan het project. Zou u die stelling aan willen kruisen die u het meest bij u vindt passen?

1	Ik ben blij dat ik deelnemer ben aan het project 'Niet zonder Werk' omdat ik elke mogelijkheid aangrijp om sneller werk te vinden	
2	Ik ben niet blij dat ik deelnemer ben aan het project 'Niet zonder Werk' maar het moest van de Sociale Dienst	
3	Ik weet nog niet of ik blij ben of niet, ik moet eerst zien dat het project 'Niet zonder Werk' mij helpt werk te vinden	

Dit was de laatste vraag. Mocht u nog opmerkingen hebben dan kunt u die hieronder kwijt. Daarna kunt u deze vragenlijst terugsturen in de antwoordenvelophe die bijgesloten is. Een postzegel is niet nodig.

Graag willen u heel hartelijk danken voor uw medewerking aan dit onderzoek en wensen u veel succes bij het vinden van een baan!

Met vriendelijke groet,

RegioPlan Beleidsonderzoek
Lisette Desain

Opmerkingen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

