

EFFECTIVITEIT RE-INTEGRATIE- BELEID GEMEENTE ROERMOND

- eindrapport -

drs. S. Slotboom
drs. M. Blommesteijn
drs. L. Mallee

Amsterdam, maart 2008
Regioplan publicatienr. 1646

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
rekenkamercommissie gemeente Roermond.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
2	Beleid en uitvoering	3
2.1	Inleiding.....	3
2.2	Het Productiehuis.....	3
2.3	Doelstellingen en doelgroepen beleid.....	4
2.4	De uitvoering	6
2.5	Monitoring resultaten	10
3	Gerealiseerde effecten	11
3.1	Inleiding.....	11
3.2	Instroom, uitstroom en bijstandsvolume	12
3.3	Re-integratie.....	13
3.4	Resultaten	16
3.5	De visie van de klant.....	19
3.6	Kosten re-integratie.....	22
4	Doeltreffendheid.....	23
4.1	Inleiding.....	23
4.2	Doelstellingen.....	23
4.3	Beleidscyclus	26
4.4	Vergelijking met andere gemeenten	27
5	Conclusies	31
Bijlagen		35
Bijlage 1	Onderzoeksvragen met globale antwoorden	37
Bijlage 2	Schriftelijke enquête onder (ex-)klanten	41
Bijlage 3	Databestand.....	43
Bijlage 4	Normenkader	45
Bijlage 5	Samenstelling benchmarkgroepen	49
Bijlage 6	Documenten en respondenten.....	51
Bijlage 7	Begrippenlijst.....	53
Bijlage 8	Vragenlijst klantonderzoek re-integratie klanten.....	55
Bijlage 9	Vragenlijst klantonderzoek re-integratie ex-klanten.....	63

1 INLEIDING

De afgelopen jaren zijn veel rekenkamercommissies ertoe bewogen het re-integratiebeleid van hun gemeente te evalueren. Zo ook de rekenkamercommissie (rkc) van de gemeente Roermond. Zij heeft RegioPlan Beleidsonderzoek opdracht gegeven dit evaluatieonderzoek uit te voeren. Sinds 1 januari 2007 hoort de gemeente Swalmen officieel bij de gemeente Roermond. Aangezien het onderzoek betrekking heeft op de periode 2004 tot en met 2007, richt het grootste deel van het onderzoek zich op de periode voorafgaand aan deze gemeentelijke herindeling.

Doelstelling onderzoek

Het hoofddoel van het re-integratiebeleid van de gemeente Roermond is de instroom in de bijstandsuitkering beperken en de uitstroom bevorderen. Met dit onderzoek laten we zien in hoeverre de gemeente Roermond met de huidige instrumenten erin slaagt de beoogde effecten van het re-integratiebeleid te realiseren.

De rkc van de gemeente heeft het doel van het onderzoek vertaald in dertien concrete onderzoeksvragen. Deze zijn opgenomen in bijlage 1.

Aanpak onderzoek

Voor het verzamelen van de benodigde gegevens hebben we gebruikgemaakt van de volgende onderzoeksmethoden:

- Documentenanalyse om beleidsdoelstellingen in kaart te brengen. Een overzicht van bestudeerde documenten is opgenomen in bijlage 6.
- Interviews met beleidsmakers en uitvoerders, om de beleidsdoelstellingen verder te concretiseren en de praktijk te kunnen beschrijven. Een overzicht van geïnterviewde personen is opgenomen in bijlage 6.
- Schriftelijke enquête onder (ex-)klanten om de tevredenheid en hun mening over de toegevoegde waarde van instrumenten te meten (zie bijlage 2 voor meer informatie over de enquête).
- Data-analyse op gemeentebestanden voor zicht op de frequentie van de ingezette instrumenten en op de behaalde effecten. Meer informatie over het gebruikte bestand is opgenomen in zie bijlage 3.

De resultaten die we met behulp van bovengenoemde methoden hebben verkregen, toetsen we aan het normenkader dat we in overleg met de rkc hebben opgesteld (zie bijlage 4). We hanteren de volgende drie normen:

1. De geformuleerde beleidsdoelstellingen. Hierbij is het van belang dat deze specifiek en meetbaar zijn (ook wel: SMART¹). Daar waar dit niet het geval was, hebben we samen met de rkc de doelstellingen 'SMART gemaakt'.
2. De beleidscyclus. De onderliggende veronderstelling is: hoe beter de fasen van de beleidscyclus worden doorlopen, hoe beter zal zijn voldaan aan de

¹ De letters SMART staan voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

- randvoorwaarden voor een effectief beleid.
3. De resultaten van andere gemeenten (benchmark). We hebben in- en uitstroomcijfers onderling vergeleken en gekeken naar de ontwikkeling van het bijstandsvolume (zie verder bijlage 5).

Met behulp van dit normenkader kunnen we uitspraken doen over de effectiviteit van het re-integratiebeleid.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over de beoogde effecten en de uitvoering van het huidige re-integratiebeleid. In hoofdstuk 3 brengen we de gerealiseerde effecten in kaart. Vervolgens zetten we in hoofdstuk 4 de resultaten van het beleid af tegen het normenkader. Tot slot formuleren we de conclusies (hoofdstuk 5) en geven we een aantal aanbevelingen (hoofdstuk 6). Elk hoofdstuk begint met een samenvatting die vervolgens nader wordt toegelicht en onderbouwd. Voor een overzicht van begrippen die in het rapport worden gebruikt, verwijzen we naar bijlage 7.

2 BELEID EN UITVOERING

De gemeente Roermond is begin 2006 van start gegaan met het Productiehuis. Eén van de belangrijkste ideeën hierachter was dat alle re-integratie-inspanningen onder één dak plaats dienen te vinden. De gemeente stelt zich ten doel dat klanten snel nadat zij de uitkering aanvragen, in het Productiehuis aan het werk gaan en een sluitende aanpak krijgen totdat zij uitstromen. Jongeren en nieuwe instroom krijgen hierbij prioriteit. De verschillende vormen van re-integratie worden op de eerste plaats uitgevoerd door een aantal re-integratiebedrijven. Hiervan zijn Work First door Westrom en de motivetraining door Punt Uit de belangrijkste. Echter, meer dan de helft van de klanten die een traject volgen, zijn 'in eigen begeleiding' bij de klantmanagers van de gemeente. Het gaat hierbij meestal niet om actieve begeleiding. Er is geen uniforme registratie van de voortgang en resultaten van trajecten, waardoor er weinig zicht is op de effectiviteit van het re-integratiebeleid.

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk start met een korte beschrijving van de achtergrond waartegen het huidige re-integratiebeleid van de gemeente tot stand is gekomen. De oprichting van het Productiehuis moest ervoor zorgen dat alle re-integratie-activiteiten onder een dak zouden plaatsvinden, waardoor de gemeente meer zicht zou krijgen op wat de re-integratiebedrijven doen. De concrete doelstellingen die hieruit zijn voortgekomen, geven aan welke effecten de gemeente met het huidige beleid voor ogen heeft en hoe de gemeente deze effecten wil realiseren.

2.2 Het Productiehuis (werken aan werk onder één dak)

Work First is in Roermond ingevoerd naar aanleiding van een motie van de gemeenteraad in 2003 (03M49).

Work First moest een belangrijk instrument worden om klanten te laten uitstromen (het doel van Work First is in de Beslisnota Reïntegratie van de gemeente Roermond beschreven als: 'Het doel van Work First is om cliënten die (gaan) instromen in de bijstand gelijk op te pakken en in een traject richting werk te zetten').

Het instrument Work First (zie bijlage 7 voor een omschrijving) triggerde het idee om alle re-integratieactiviteiten onder één dak te laten plaatsvinden: het Productiehuis (Werken aan Werk onder één dak). De kern van het

Productiehuis wordt gevormd door de werkplaats waarbinnen werkzoekenden in het kader van Work First de eerste zes weken licht productie- en assemblagewerk verrichten en, indien zij na zes weken niet zijn uitgestroomd naar werk, in een beschermde omgeving kunnen leren werken.¹

Work First wordt daarbij in de eerste zes weken voornamelijk als diagnose-instrument ingezet (Work First als instrument) en kan worden doorgetrokken naar een eventueel vervolgtaject (Work First als concept).

Bovendien wilde de gemeente meer grip op de klanten en de trajecten² krijgen. Een belangrijk element van het Productiehuis is dat klanten worden begeleid vanaf het moment van instroom totdat zij uitstromen. Essentieel hierbij is de samenwerking tussen de verschillende partners in het Productiehuis (gemeente, re-integratiebedrijven en werkgevers). In 2005 heeft de gemeente de Nota Productiehuis opgesteld en in februari 2006 is het Productiehuis van start gegaan.

2.3 Doelstellingen en doelgroepen beleid

De hoofddoelstelling van het beleid is zo veel mogelijk uitkeringsgerechtigden naar regulier werk begeleiden. Wanneer dit niet (direct) haalbaar is, dan is sociale activering in eerste instantie een passende optie. Maar de inzet blijft de klant steeds een stapje hoger op de re-integratieladder krijgen.

Om de hoofddoelstelling te concretiseren, heeft de gemeente elf doelstellingen geformuleerd (opgenomen in bijlage 4). Hieronder volgt een korte samenvatting van de doelstellingen, ingedeeld in drie categorieën: instroom, re-integratie en uitstroom. Bij elke categorie geven we in hoofdlijnen aan welke instrumenten de gemeente hiertoe inzet.

Doelstellingen instroom

In de eerste plaats wil de gemeente de instroom in de bijstand zo veel mogelijk beperken. Hiertoe hanteert de gemeente preventiequotes, die aangeven hoe hoog het percentage toegewezen uitkeringen mag zijn ten opzichte van het totaal aantal aanmeldingen. Het is de bedoeling dat het instrument Work First in deze context een ontmoedigend effect zal hebben op potentiële klanten. Verder vereist instroompreventie goede samenwerking met ketenpartner CWI, aangezien klanten voor het aanvragen van een uitkering in eerste instantie bij CWI komen.

Doelstellingen re-integratie

¹ Bron: Nota Productiehuis, zoals op 7 juli 2005 vastgesteld door de gemeenteraad van Roermond.

² In die tijd was het op grond van de Wet SUWI (Structuur Uitvoering Werk en Inkomen) verplicht alle re-integratieactiviteiten uit te besteden. Per 1 januari 2006 is deze verplichting vervallen.

Eenmaal ingestroomd is het de bedoeling dat klanten zo snel mogelijk worden geactiveerd, ofwel door een re-integratietraject te volgen, dan wel door direct naar werk te worden geleid. In principe worden alle arbeidsplichtigen geactiveerd, maar jongeren en nieuwe instroom³ krijgen prioriteit. Het re-integratieaanbod moet in elk geval aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Trajecten worden zo veel mogelijk uitgevoerd in het Productiehuis. Dit hoeft niet allemaal fysiek in het Productiehuis te zijn, maar wel binnen het concept van het Productiehuis. Klanten worden bijvoorbeeld extern bij een werkgever ondergebracht, maar worden vanuit een re-integratiebedrijf in het Productiehuis begeleid.
- Bij de keuze voor een traject staat de arbeidsmarkt centraal. Het werkgeversloket in het Productiehuis draagt bij aan deze voorwaarde door een goede afstemming tussen klant en arbeidsmarkt mogelijk te maken.

Doelstellingen uitstroom

De gemeente wil zo veel mogelijk klanten laten uitstromen naar werk. Om van uitstroom naar werk te kunnen spreken, hanteert de gemeente de regel dat een klant langer dan zes aaneengesloten maanden werkzaam is in een reguliere dienstbetrekking.⁴ Hoewel gesubsidieerde arbeid ook onder dit uitstroomdoel valt, zal voor alle klanten met een gesubsidieerde baan 'oude stijl' (ID/WIW) worden bekeken of zij deze baan in een reguliere baan kunnen omzetten.

De gemeente stelt zich ten doel de stijging van het bijstandsvolume tot een minimum te beperken, zodat elk jaar de uitgaven aan uitkeringen niet hoger zijn dan het daarvoor beschikbare budget.

Doelgroepenbeleid

Er is geen expliciet doelgroepenbeleid in de zin dat bepaalde groepen specifieke instrumenten krijgen. Omdat maatwerk centraal staat, wordt per klant bekeken wat het beste traject is. Het aanbod van verschillende instrumenten laat zien dat er voor verschillende groepen middelen zijn. Ook is er een prioritering van doelgroepen geformuleerd, waarbij jongeren en nieuwe instroom voorrang krijgen op personen in gesubsidieerd werk, zittend bestand en niet-uitkeringsgerechtigden.

Hoewel niet structureel, is de gemeente momenteel bezig om voor enkele klantgroepen apart trajecten in te kopen. Het gaat dan met name om klanten die echt niet willen en daardoor zelfs gevaarlijk gedrag kunnen vertonen. Het is de bedoeling dat jongeren binnen deze groep een aparte behandeling krijgen. Voor de volgende drie groepen zullen uiteindelijk aparte trajecten ingekocht worden:

- risicojongeren;
- niet-willers;
- klanten met sociaal-psychische problemen.

³ De nieuwe instroom zijn de klanten die minder dan een jaar geleden zijn ingestroomd in de WWB (zie bijlage 7).

⁴ Dit wordt over het algemeen 'duurzame' uitstroom genoemd. Zie bijlage 7.

Hoewel de gemeente specifieke aandacht heeft voor inburgeraars, is inburgering in relatie tot re-integratie, vanwege de complexiteit van de problematiek, niet apart in het onderzoek meegenomen.

2.4 De uitvoering

In deze paragraaf behandelen we eerst de re-integratie-instrumenten die de gemeente Roermond inzet. Hierbij gaat het om bestaande contracten met re-integratiebedrijven, eigen begeleiding, zorgtrajecten, het individuele potje en gesubsidieerde arbeid. Vervolgens bespreken we de uitvoering door de gemeentelijke klantmanagers en ten slotte komt de samenwerking met de re-integratiebedrijven aan bod.

Contracten met re-integratiebedrijven

De gemeente Roermond heeft ervoor gekozen met een aantal re-integratiebedrijven zaken te doen in het Productiehuis, waarbij elk bedrijf duidelijk haar eigen taken heeft. De belangrijkste partners zijn Westrom, CBB (Centrum Bedrijf en Beroep) en Punt Uit. Hierbij moet opgemerkt worden dat Punt Uit weliswaar als een zelfstandig bedrijf binnen het Productiehuis functioneert, maar ontstaan is vanuit de gemeente en hier formeel ook onderdeel van uitmaakt. Per bedrijf is afgesproken hoeveel aanmeldingen zij maximaal op jaarbasis ontvangen. Een minimum aantal aanmeldingen wordt niet bepaald. Tabel 2.1 geeft een korte beschrijving van de voornaamste contracten.

Tabel 2.1 Voornaamste contracten

Activiteit (verantwoordelijke en maximum aantal klanten in 2007)	Doel en inhoud
Work First (Westrom, maximaal 200 klanten)	Work First is met name gericht op uit- en doorstroom. Het totale traject duurt maximaal zes weken en bestaat uit werken en begeleiding. Na afloop wordt een advies uitgebracht aan de klantmanager van de gemeente.
Buurtbeheerbedrijf (Westrom, maximaal 100 klanten)	Dit contract bestaat uit sociale activering en arbeidsparticipatie voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Regulier werk is voor hen voorlopig niet aan de orde.
Menukaart (Westrom, maximaal 95 klanten)	Met dit contract kan de gemeente gebruikmaken van instrumenten van Westrom die niet in een ander contract zijn ondergebracht, bijvoorbeeld scholingsinstrumenten of jobcoaching. Ook vallen WSW-voortrajecten hieronder.
Education First (CBB, maximaal 50 klanten)	Bedoeld voor jongeren. Werken en leren worden gecombineerd met als doel uitstromen naar werk of doorstromen naar een BBL-opleiding (Beroepsbegeleidende leerweg).
Poorttraject naar werk (CBB, maximaal 100 klanten)	Voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Beginnen met basisvaardigheden en steeds een stap verder richting werk.
Nederlands op de werkvloer (CBB, maximaal 50 klanten)	CBB heeft de leiding over deze activiteit, maar alle partners in het Productiehuis maken er gebruik van en zo is het ook bedoeld. De docent is iemand van CBB.

Activiteit (verantwoordelijke en maximum aantal klanten in 2007)	Doel en inhoud
Motivetraining (Punt Uit, maximaal 200 klanten)	Bedoeld voor klanten op de hoogste trede van de re-integratieladder. De klant leert de houding, het gedrag en de vaardigheden richting de arbeidsmarkt verbeteren. De intensieve training is in groepsverband en daarnaast krijgt de klant individuele begeleiding.
Medische keuring (Arbo Unie, maximaal 150 klanten)	Door bedrijfsarts of psycholoog. Het doel is adviseren over de inzetbaarheid van de klant voor een bepaald traject of een bepaalde functie. Arbo Unie stelt een profiel op van de klant door iemands beperkingen te beschrijven in relatie tot de inzetbaarheid.
Werkgeversloket	Officieel is dit loket de centrale plaats waar de werving en selectie voor alle klanten van het Productiehuis plaatsvindt. Punt Uit heeft een paar matchmakers in dienst die actief op zoek gaan naar een match tussen klant en werkgever. Concreet betekent dit dat de matchmaker op zoek gaat naar vacatures die aansluiten bij de 'beperkingen' van haar klanten. Het Werkgeversloket is gevestigd in het Productiehuis, waardoor makkelijk contact kan worden gemaakt tussen klantmanagers, consultants van alle aanwezige re-integratiebedrijven en werkgevers.

Eigen begeleiding

Naast de trajecten die de re-integratiebedrijven uitvoeren, zijn er relatief veel klanten die de gemeente begeleidt, vaak in de vorm van zogenaamde 'eigen begeleiding'. Uit de managementrapportages van de afdeling Sociale Zaken komt naar voren dat het gaat om ruim de helft van het totaal aantal klanten in traject. Klantmanagers van de gemeente geven aan dat er verschillende redenen zijn om voor 'eigen begeleiding' te kiezen.

In de eerste plaats heeft een deel van de klanten die 'eigen begeleiding' krijgen een baan. Zo komt het regelmatig voor dat een klant parttime werkt en het duidelijk is dat hij of zij waarschijnlijk nooit méér uren zal kunnen werken. Actieve begeleiding is dan eigenlijk niet aan de orde is, aangezien deze klanten hun 'maximum' al hebben bereikt. Klanten die parttime werken maar nog wel meer aankunnen, krijgen een regulier traject aangeboden. Ook klanten die vrijwilligerswerk verrichten of actief zijn op een werkervaringsplaats, krijgen hiernaast vaak 'eigen begeleiding'. Maar van echte begeleiding is meestal geen sprake.

De keuze voor 'eigen begeleiding' kan ook medisch van aard zijn. Dit is het geval wanneer klanten wachten op een medische diagnose die moet worden vastgesteld. Pas wanneer duidelijk is wat precies met iemand aan de hand is, kan de klantmanager een passend traject kiezen. Van echte begeleiding in deze 'wachttijd' is meestal geen sprake. Vrouwen met zwangerschapsverlof vallen ook onder deze categorie.

Een derde veel (voorkomende) reden om te kiezen voor deze vorm van begeleiding, is dat een klant moet wachten op de start van een (volgend) traject of op een werkervaringsbaan. Als dit om enkele weken of dagen gaat, heeft een andere activiteit in de tussentijd weinig zin. Het traject 'eigen begeleiding' zorgt er in elk geval voor dat de klant in de 'wachttijd' niet uit het zicht verdwijnt. Van echte activiteit is in deze (relatief korte) periode geen sprake.

Voor het overige (en grootste) deel van de klanten die op 'eigen begeleiding' worden gezet, is simpelweg geen passend traject voorhanden. Het gaat dan vaak om mensen met psychische klachten, die in afwachting zijn van een (apart ingekocht) contract. Deze vorm van begeleiding duurt vaak langer dan de andere vormen van eigen begeleiding, omdat het hier om complexere problematiek gaat. Hoewel klantmanagers sinds de oprichting van het Productiehuis de mogelijkheid hebben apart instrumenten in te kopen (via het zogenaamde 'individuele potje', waarover hieronder meer), gaat daar vaak een periode van wachten aan vooraf. Totdat een passend traject van start kan gaan, is er nauwelijks sprake van actieve begeleiding.

Zorgtrajecten

Naast 'eigen begeleiding' is de gemeente in 2007 van start gegaan met de activiteit 'opStap'. Dit traject is een zorgtraject, bedoeld voor klanten met grote persoonlijke belemmeringen. Aangezien het begeleiden van deze klanten veel tijd kost, gebeurt de uitvoering niet door klantmanagers zelf, maar door een coach van de gemeente. Dit is iemand in dienst van de gemeente die speciaal voor dit doel is aangesteld. De klantmanager behoudt de regie en formuleert bij de aanmelding voor dit traject een concreet doel, dat binnen twee jaar moet zijn gerealiseerd (vaak vrijwilligerswerk, een participatiebaan of een cursus).

Individueel potje

Zoals eerder aangegeven bestaat voor de aparte inkoop van instrumenten een apart budget, het 'individuele potje'. De klantmanager heeft de mogelijkheid dit budget te gebruiken voor scholing⁵ en activering, wanneer dit in het huidige aanbod aan instrumenten niet te vinden is. Voorbeelden van scholing zijn het behalen van een taxipas of een heftruckdiploma. Ook kunnen hiermee belangrijke randvoorwaarden om te kunnen werken, worden gefinancierd, zoals reiskosten of kinderopvang.

Gesubsidieerde arbeid

Naast bovengenoemde re-integratietrajecten is er nog gesubsidieerde arbeid. Behalve de oude vormen van gesubsidieerde arbeid, die ook in Roermond worden afgebouwd, kunnen klanten van de gemeente Roermond gebruikmaken van drie nieuwe vormen van gesubsidieerde arbeid. De drie vormen (opklimmend op de re-integratieladder) zijn: werkervaringsbanen (door Westrom), detacheringsbanen (door Westrom) en banen met loonkostensubsidie. Klanten die de klant-

⁵ Zie bijlage 7 voor een definitie van scholing.

manager aanmeldt voor een werkervaringsbaan, hebben vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij krijgen de mogelijkheid te werken binnen het industrieel bedrijf van Westrom of soms ook extern. Daarnaast vindt begeleiding plaats, die onder andere bestaat uit bemiddeling tussen de klant en potentiële werkgevers. Bij detachering fungeert Westrom als detacheringsbedrijf, waarbij steeds vaker banen bij klanten worden gezocht in plaats van klanten bij banen. Westrom doet hiertoe aan actieve werving onder bedrijven.

De gemeentelijke klantmanagers

De klantmanagers van de gemeente hebben in alle gevallen de regie over de klant. Het leveren van maatwerk staat centraal bij de keuze voor een bepaald traject. De klantmanager meldt een klant voor een traject aan bij een re-integratiebedrijf, waarna het bedrijf de intake doet en een trajectplan opstelt. In andere gevallen kiest de klantmanager voor een vorm van eigen begeleiding, een zorgtraject, een activiteit gefinancierd uit het individuele potje of gesubsidieerde arbeid.

Het Werkgeversloket speelt een belangrijke rol bij de trajecten. In principe neemt de klantmanager bij elk traject contact op met het Werkgeversloket om te inventariseren welke vacatures er voor de betreffende klant beschikbaar zijn.

Daarnaast zijn de klantmanagers er steeds meer van doordrongen dat intensieve nazorg de kans aanzienlijk vergroot dat een verkregen baan behouden blijft.

Klantmanagers zijn zich bij de keuze voor een traject bewust van de doelen die de gemeente nastreeft. Zij realiseren zich dat 'werk' altijd het uiteindelijke doel moet zijn. Tegelijkertijd geven zij aan dat er steeds meer ruimte is voor vormen van begeleiding die niet direct tot werk leiden, maar de klant hier wel een stapje dichterbij brengen. Het gaat dan om het wegnemen van belemmeringen en het bijbrengen van allerlei vaardigheden die uiteindelijk van belang kunnen zijn bij het vinden van werk.

Samenwerking klantmanagers en re-integratiebedrijven

De communicatie tussen klantmanagers en consultants van re-integratiebedrijven ervaren beide partijen als positief. Het Productiehuis draagt hierin belangrijke mate aan bij volgens de betrokkenen. Door de korte lijnen in het Productiehuis gebeurt het ook regelmatig dat de klantmanager en de consultant van het re-integratiebedrijf de intake gezamenlijk doen, en samen een realistisch doel voor de klant bepalen. Wanneer zich problemen voordoen met een klant, vinden regelmatig driegesprekken plaats. Re-integratiebedrijven geven aan dat de gemeente goed naar hen luistert als zij bepaalde ideeën hebben over een klant of een traject. Ook bespreken re-integratiebedrijven en de gemeente samen hoe het re-integratieaanbod het best op de veranderende vraag kan worden afgestemd.

Tussen gemeente en re-integratiebedrijven bestaan afspraken over het maximum aantal klanten dat het bedrijf jaarlijks krijgt aangemeld en over de

vaste momenten waarop de consultant van het re-integratiebedrijf aan de klantmanager moet rapporteren. Het maximum aantal klanten komt voort uit het maximale contractbedrag dat de gemeente per contract heeft gereserveerd. Er zijn geen afspraken over het minimum aantal aan te melden klanten.

Samenwerking tussen re-integratiebedrijven

In eerste instantie verliep de afstemming tussen de verschillende re-integratiebedrijven in het Productiehuis stroef en speelde onderlinge concurrentie parten. Na verloop van tijd begon men steeds meer in te zien dat alle bedrijven baat hadden bij een goede samenwerking. Nu is er elke twee weken een uitvoeringsoverleg met alle partners van het Productiehuis, waarin men elkaar informeert over nieuwe vacatures en leer-werktrajecten. Door deze vorm van samenwerken weten alle partijen van elkaar waar mogelijkheden liggen voor individuele klanten.

2.5 Monitoring resultaten

De gemeente ontvangt van elk re-integratiebedrijf apart de in- en uitstroomcijfers op activiteitsniveau en op individueel niveau. Omdat klanten veelal achtereenvolgende activiteiten bij verschillende bedrijven volgen, krijgt de gemeente geen zicht op de resultaten van individuele trajecten.

Sinds juli 2006 houdt de gemeente zelf maandelijks bij hoeveel personen zijn in- en uitgestroomd, wat de uitstroomredenen zijn en hoe de klanten zijn verdeeld over de verschillende activiteiten. Deze cijfers worden gebruikt voor het opstellen van de managementrapportages. Informatie op klantniveau ontbreekt, waardoor het niet mogelijk is voor bepaalde groepen klanten het effect van de ingezette instrumenten te bepalen. Ook geven de cijfers geen inzicht in de resultaten van individuele activiteiten en van contracten. Sinds 2008 is de gemeente actief bezig verbetering aan te brengen in de systemen, zodat het wel mogelijk wordt klanten te volgen.

In dit hoofdstuk hebben we het re-integratiebeleid en de uitvoering daarvan in beeld gebracht. In hoofdstuk 3 gaan we in op de resultaten van het beleid.

3 GEREALISEERDE EFFECTEN

In Roermond is het bijstandsvolume in de afgelopen twee jaren met 4,3 procent per jaar afgenomen. Van de klanten die in 2007 instroomden, begon de helft met een activiteit in het Productiehuis (zie tabel 3.1).

Daarvan startte ongeveer twee derde met Work First.

Het aandeel van de klanten dat in een traject zit, is tussen 2004 en 2006 gestegen van 57 procent naar 71 procent. Toch worden veel klanten niet daadwerkelijk geactiveerd. Van de 379 jongeren die sinds begin 2004 zijn ingestroomd, hebben er 127 geen traject gekregen. Ook zijn er andere klantgroepen voor wie geen passend traject voorhanden is. Officieel vallen deze klanten vaak onder 'de eigen begeleiding'. In de praktijk worden zij nauwelijks begeleid.

In de afgelopen jaren is grote vooruitgang geboekt in de snelheid waarmee wordt gestart met trajecten. In 2007 startte bijna twee derde van de trajecten binnen een maand en een kwart startte zelfs binnen een dag. Verder is het aandeel klanten dat binnen een jaar na instroom weer uitstroomt, toegenomen van 24 procent in 2004 tot 30 procent in 2006. Het gaat hierbij meestal om klanten die geen traject hebben gevolgd.

Van de deelnemers aan Work First stroomt minimaal 13 procent uit naar werk. Voor Punt Uit is de uitstroom naar werk minimaal 14 procent.

De (ex-)klanten geven aan de consultants van de re-integratiebedrijven gemiddeld een rapportcijfer 6,8. Dit is een gemiddelde score. Klanten in Roermond zijn in vergelijking met klanten in andere gemeenten positiever over het effect van de trajecten. De helft ziet een positief effect.

3.1 Inleiding

We beginnen dit hoofdstuk met de ontwikkelingen in de instroom, de uitstroom en het bijstandsvolume voor de jaren 2006 en 2007.¹ Vervolgens gaan we dieper in op de ingezette re-integratie-instrumenten. Hiervoor hebben we gebruikgemaakt van de gemeentelijke bestanden met uitkerings- en re-integratiegegevens.² Waar mogelijk wordt de informatie uit de bestanden aangevuld met informatie uit de interviews met uitvoerenden.

We kijken achtereenvolgens naar de inhoud van de trajecten, de resultaten van die trajecten en de visie van de klant op de ingezette re-integratie en de resultaten. Tot slot gaan we in op de kosten van re-integratie.

¹ Bron: managementrapportage van Sociale Zaken, 2006 en 2007.

² Zie bijlage 3 voor een beschrijving van het databestand.

3.2 Instroom, uitstroom en bijstandsvolume

In deze paragraaf gaan we in op de ontwikkelingen in de instroom, de uitstroom naar werk en het bijstandsvolume.

Instroom

Het is de bedoeling dat zo veel mogelijk klanten bij de poort worden 'tegengehouden'. Dat wil zeggen: voorkomen dat zij een uitkering aanvragen. Aangezien in principe iedereen die een WWB-uitkering aanvraagt in de eerste plaats bij CWI terecht komt, vervult CWI een belangrijke rol in de instroompreventie.³ CWI brengt personen die zich melden voor een WWB-uitkering, immers op de hoogte van het feit dat Work First staat te wachten. De gemeente Roermond heeft weinig zicht op het aantal mensen dat zich bij CWI meldt voor een uitkering, maar uiteindelijk geen uitkering aanvraagt. Deze cijfers zijn wel bekend bij CWI.⁴ In 2006 hebben 1334 personen zich bij CWI gemeld voor een bijstandsuitkering. Hiervan hebben er uiteindelijk 601 de uitkering toegewezen gekregen. Dat wil zeggen dat 733 mensen (55%) hun aanvraag niet hebben doorgezet of dat hun aanvraag is afgewezen. Deze mensen wilden dus bij nader inzien liever op een andere manier in hun onderhoud voorzien of bleken geen recht te hebben op een WWB-uitkering. Voor 2007 hebben we nog geen cijfers van CWI tot onze beschikking.

Uitstroom naar werk

De uitstroomcijfers laten zien dat 668 uitkeringen zijn beëindigd in 2006, waarbij voor 182 'werk' als reden werd opgegeven (27,3%). In 2007 zijn 643 personen uitgestroomd, van wie 184 naar werk (28,6%).

Ontwikkeling bijstandsvolume

Met een beginstand van 1550 uitkeringen en een eindstand van 1483, is het bijstandsvolume in 2006 afgenomen met 67 uitkeringen oftewel 4,3 procent. In 2007 is wederom een afname van 4,3 procent gerealiseerd. Het aantal personen dat niet meer afhankelijk is van een uitkering, is hoger dan het aantal uitkeringen, omdat uitkeringsgerechtigden in één gezin samen één uitkering ontvangen. Wanneer we kijken naar het aantal personen dat afhankelijk is van een uitkering, zien we in 2007 een afname van 93 personen, wat overeenkomt met 5,2 procent. Voor 2006 hebben we deze gegevens niet, aangezien de gemeente deze cijfers pas sinds juli 2006 structureel bijhoudt en we dit op basis van het onderzoeksbestand niet kunnen herleiden (zie bijlage 3).

³ Zie bijlage 7 voor een uitleg van de functie van het CWI.

⁴ Bron: SUWI landkaart, Keten Prestatie Indicatoren. CWI hanteert voor WWB en WW aparte preventiequotes. Voor het onderzoek hebben we alleen naar de WWB-preventiequotes gekeken.

3.3 Re-integratie

In deze paragraaf geven we een beeld van de mate waarin klanten worden geactiveerd, met welke activiteit zij starten en hoe snel dit gebeurt. Ook brengen we in kaart welke klanten een aanbod krijgen en welke klanten niet.

Mate van activering

Eén traject bestaat meestal uit verschillende activiteiten, waarbij elke activiteit door een ander re-integratiebedrijf kan worden uitgevoerd. Tegelijkertijd kan een klant ook activiteiten volgen die niet onder een contract met een re-integratiebedrijf vallen. Wanneer we 'activering' definiëren als de mate waarin instromers een traject krijgen aangeboden, zien we dat dit sinds de oprichting van het Productiehuis is toegenomen. Onderstaande tabel laat dit zien voor klanten die in de jaren 2004 tot en met 2007 (stand oktober) zijn ingestroomd. Klanten die in deze periode meerdere malen zijn ingestroomd, zijn slechts één keer meegeteld (alleen het laatste dossier, zie bijlage 3). Dit zorgt ervoor dat het werkelijke aantal klanten dat een traject heeft gevolgd waarschijnlijk hoger is. Aangezien dit geldt voor alle jaren, is het wel mogelijk de jaren onderling te vergelijken.

Tabel 3.1 Activering van nieuwe instroom

Instroomjaar	Totale instroom	Traject gevolgd in jaar van instroom of later	Percentage actief
2004	449	255	57%
2005	520	340	65%
2006	538	383	71%
2007 (t/m okt) ⁵	426	250	59%

Nieuwe instromers hebben een steeds grotere kans een traject aangeboden te krijgen, als we kijken naar de periode 2004 tot en met 2006. Of deze stijging doorzet in 2007 is nog onzeker, omdat op het moment van het onderzoek nog niet bekend is hoeveel van de in 2007 ingestroomde klanten een traject zullen krijgen.⁶

Naast de activering van nieuwe instroom, is het interessant na te gaan hoeveel klanten op een bepaald moment een traject volgen. Vanaf juli 2006 houdt de gemeente dit per maand bij. Op basis van deze gegevens kunnen we opmaken dat van alle personen met een bijstandsuitkering maandelijks gemiddeld (over heel 2007) zeventig procent in traject zit.

⁵ We hebben de instroom in 2007 en trajectdeelname van de in 2007 ingestroomde klanten niet geëxtrapoleerd voor heel 2007 omdat we hierover niet op een verantwoorde wijze veronderstellingen kunnen doen.

⁶ We kennen de totale instroom in 2007 nog niet en het is te kort geleden om te bepalen hoeveel van de in 2007 ingestroomde klanten een traject zullen krijgen.

Eerste activiteit in trajecten

Nu we weten hoeveel mensen die in een bepaald jaar instromen, worden geactiveerd, is de volgende vraag met welke activiteit deze klanten zijn begonnen. Onderstaande tabel laat dit zien. Van klanten die in 2006 zijn ingestroomd en een traject hebben gekregen, is 37 procent met een activiteit in het Productiehuis (P) gestart. In 2007 begint vijftig procent van de trajecten met een activiteit in het Productiehuis. We zien ook dat relatief veel klanten die in 2004 of 2005 zijn ingestroomd, hun eerste activiteit in het Productiehuis hebben gevolgd. Dit terwijl het Productiehuis pas in 2006 van start is gegaan. Deze klanten zijn dus niet snel geactiveerd, waarover straks meer.

Tabel 3.2 Verdeling van geactiveerde instroomklanten naar startactiviteiten⁷

Eerst gevolgde activiteit na instroom	Instroom in 2004	Instroom in 2005	Instroom in 2006	Instroom in 2007 (t/m okt.) ⁸
Arbo Unie	13	34	35	36
CBB Education First (P)	5	10	3	7
CBB NL op de werkvloer (P)	8	7	5	5
CBB Poorttraject (P)	7	18	20	10
Punt Uit (P)	17	41	36	15
Westrom Work First (P)	9	18	67	81
Westrom Buurtbeheerbedrijf (P)	11	15	11	7
Westrom Menukaart	8	7	7	5
NT2	28	28	34	5
Eigen begeleiding	33	92	157	75
Overig	116	70	8	4
Totaal aantal geactiveerde klanten	255	340	383	250

Eigen begeleiding

Behalve NT2 en 'eigen begeleiding' vallen alle activiteiten uit bovenstaande tabel onder een contract. Het percentage activiteiten onder een contract is de laatste jaren iets gestegen. Van alle activiteiten die niet onder een contract vallen, neemt de activiteit 'eigen begeleiding' een steeds groter deel in beslag. Zoals beschreven in hoofdstuk 2, gaat het hier vaak om klanten die ofwel wachten op een traject of op een medische diagnose. Klanten voor wie dus geen passend traject voorhanden is. De groep die in eigen begeleiding zit, is sinds de oprichting van het Productiehuis toegenomen. Wanneer we de activeringspercentages uit tabel 3.1 erbij halen, ligt het voor de hand te veronderstellen dat klanten die nu 'eigen begeleiding' krijgen, in het verleden helemaal niet werden geactiveerd. De klantmanagers bevestigen deze veronderstelling. De 'moeilijke groepen' komen nu inderdaad aan de beurt.

⁷ Activiteiten met minder dan vijf klanten voor alle jaren zijn niet in de tabel opgenomen.

⁸ We hebben de instroom in 2007 niet geëxtrapoleerd voor heel 2007 omdat we hierover niet op een verantwoorde wijze veronderstellingen kunnen doen.

Work First

Een opvallend feit dat uit tabel 3.2 naar voren komt, is dat niet alle instroomklanten beginnen met Work First. In 2006 startte 17 procent van de trajecten met Work First en in 2007 was dit 32 procent. Dit is opvallend omdat het beleid is dat alle klanten die in de WWB stromen, in principe naar Work First gaan. Klantmanagers geven aan dat zij, nadat een klant is aangemeld, een eerste inschatting maken of Work First zinvol is. Blijkbaar besluiten zij in veel gevallen dat een andere activiteit beter bij de klant past op dat moment.

Aantal activiteiten in het Productiehuis

De gemeente heeft zich ten doel gesteld alle nieuwe instromers binnen een paar dagen na overdracht aan de gemeente een traject in het Productiehuis aan te bieden. We zagen echter dat lang niet alle nieuwe instromers die worden geactiveerd, in het Productiehuis starten met een traject. Aangezien een traject vaak uit meerdere activiteiten bestaat⁹, is het goed mogelijk dat klanten misschien niet hun eerste, maar wel hun tweede en/of derde activiteit in het Productiehuis volgen. De vraag is hoeveel activiteiten jaarlijks in totaal in het Productiehuis van start gaan, ongeacht het instroomjaar van klanten of de hoeveelste activiteit het is. Uit de bestanden komt naar voren dat in 2006 in totaal 885 activiteiten zijn gestart, waarvan 586 in het Productiehuis (vanaf de start, eind februari). In 2007 (stand oktober) zijn 752 activiteiten gestart, waarvan 452 in het Productiehuis.

Snelheid van aanbod

Voor de jaren 2004 tot en met 2007 hebben we onderzocht hoe snel instromers, als zij een traject krijgen aangeboden, starten met dit traject. We hebben de periode in maanden bepaald tussen het moment van instroom en de startdatum van het traject (voor zover bekend¹⁰). Tabel 3.3 laat een grote verbetering zien in de jaren 2006 en 2007 ten opzichte van de jaren ervoor. Van alle klanten die in 2007 zijn ingestroomd én een traject krijgen, start 63 procent hiermee binnen een maand en 28 procent zelfs binnen een dag. Ter vergelijking: in 2004 duurde het voor ongeveer de helft van de instromers langer dan vier maanden voordat het aangeboden traject van start kon gaan.

Tabel 3.3 Snelheid waarmee instromers met een traject beginnen

Periode tussen start uitkering en start traject (=activiteit)	2004 (n=197)	2005 (n=264)	2006 (n=274)	2007 (n=163)
< 1 maand	23%	21%	42%	63%
< 2 maanden	38%	37%	66%	80%
< 4 maanden	51%	55%	82%	95%
< 6 maanden	60%	64%	92%	99%
< 12 maanden	74%	83%	100%	100%

⁹ Zie bijlage 7 voor een definitie van 'trajecten' en 'activiteiten'.

¹⁰ Van een aantal trajecten is de exacte startdatum niet geregistreerd (zie bijlage 3).

Doelgroepen

Het aanbod van verschillende instrumenten geeft aan in hoeverre sprake is van specifieke instrumenten voor verschillende groepen, aldus de klantmanagers. Sommige instrumenten zijn bedoeld voor specifieke groepen, zoals Education First voor jongeren.

Geen passend traject

Ondanks de verscheidenheid van instrumenten, kwam al eerder naar voren dat voor ongeveer de helft van de groep klanten (even) geen passend traject beschikbaar is. Zij worden om die reden vaak op 'eigen begeleiding' gezet of krijgen helemaal geen traject.

Ruim een derde van de jongeren onder de 23 jaar (127 van de 379 in het totale onderzoeksbestand) krijgt geen traject. Klantmanagers geven als verklaring hiervoor dat er veel jongeren zijn met psychische klachten of andere persoonlijke belemmeringen. Een deel van deze jongeren heeft een SW-indicatie, maar nog geen SW-arbeidsplaats. Per 1 januari 2008 heeft de gemeente de mogelijkheid om, in afwachting van een SW-arbeidsplaats, een 'voortraject WSW' in te zetten.¹¹ Op het moment van het onderzoek bestond deze mogelijkheid nog niet en mochten gemeenten voor deze doelgroep geen instrumenten inzetten. Wanneer een klant in aanmerking komt voor een Wajong-uitkering, neemt UWV de verantwoordelijkheid over. Daarnaast geven de klantmanagers aan dat Roermond te maken heeft met relatief veel alleenstaande jonge moeders, voor wie het vaak praktisch lastig is een traject te volgen. Eigen begeleiding is dan vaak de enige mogelijkheid.

Verder vinden de klantmanagers het moeilijk om steeds opnieuw een passend re-integratieaanbod te doen voor oudere, allochtone vrouwen. Deze vrouwen hebben vaak al meerdere trajecten gevolgd, zonder resultaat. Taal- en cultuurproblemen en gebrek aan werkervaring vormen de grootste belemmeringen.

Uit de bestanden komt ook naar voren dat ouderen in het nadeel zijn als het gaat om het activeringsaanbod. Klanten boven de 56 jaar die in de WWB stromen, krijgen in zeker de helft van de gevallen geen traject. Deze mensen zijn niet altijd even gemotiveerd om weer aan het werk te gaan, zeggen de klantmanagers.

In het vorige hoofdstuk is aangegeven dat de gemeente een aantal moeilijke groepen specifiek onder de aandacht heeft en hiervoor ook aparte trajecten heeft ontwikkeld. Aangezien deze trajecten halverwege 2007 van start zijn gegaan, is het op dit moment nog niet mogelijk hierover uitspraken te doen.

3.4 Resultaten

We beginnen deze paragraaf met de vraag hoe snel klanten na instroom weer uit de bijstand stromen. Vervolgens gaan we in op de redenen van uitstroom. Tot slot kijken we in welke mate deelnemers van Work First en de motive-

¹¹ Zie bijlage 7 voor een omschrijving van voortrajecten WSW.

training van Punt Uit uitstromen naar werk.

Snelheid van uitstroom

Uit de onderstaande tabel is, voor de jaren 2004 tot en met 2007, af te lezen of en in welk jaar de instromers zijn uitgestroomd. Zo zien we dat het percentage klanten dat in hetzelfde kalenderjaar in- en uitstroomt, is gestegen van 24 procent in 2004 tot 30 procent in 2006. Klanten lijken nu dus sneller uit te stromen ten opzichte van een paar jaar geleden. Bijna drie jaar na afloop van het instroomjaar 2004 is ruim zeventig procent uitgestroomd.

Tabel 3.4 Instroomjaar versus uitstroomjaar

Uitstroomjaar	Instroom 2004 (n=449)	Instroom 2005 (n=520)	Instroom 2006 (n=538)	Instroom 2007 (t/m okt. n=426)
2004	106 (24%)			
2005	129 (29%)	139 (27%)		
2006	44 (10%)	129 (25%)	163 (30%)	
2007 (t/m okt.)	41 (9%)	57 (11%)	110 (20%)	118 (28%)
Totale uitstroom t/m okt. 2007	320 (71%)	325 (63%)	273 (51%)	118 (28%)

De vraag is wie deze 'snelle klanten' zijn, die in hetzelfde jaar in- en uitstromen. Het blijkt dat een groot deel van deze 'snelle klanten' geen traject heeft gevolgd en dit blijkbaar ook niet nodig hebben gehad.¹² Het gaat vaak om jonge mensen (tussen de 23 en 35 jaar).

Reden van uitstroom

De redenen om uit te stromen zijn de afgelopen jaren niet veel veranderd. Al een aantal jaar stroomt ongeveer 29 procent van de uitstroomklanten uit vanwege werk. Dit is de belangrijkste uitstroomreden. Op basis van het onderzoeksbestand constateren we dat het percentage van de uitstroom waarover 'geen inlichtingen' zijn, de afgelopen jaren gestegen is van zeven procent in 2004 naar veertien procent in 2007. Hier is geen directe verklaring voor te geven. De vraag is of in deze categorie veel klanten zitten die vanwege werk uit de uitkering zijn gestroomd. Klantmanagers achten de kans zeer groot dat dit zo is; zij krijgen zelf wel degelijk informatie van deze klanten terug en weten zo dus dat er veel werkenden onder hen zijn. Omdat de klantmanagers echter geen formeel formulier ontvangen, hebben zij officieel geen inlichtingen en zullen zij dit ook als zodanig registreren. Overigens gaat het voor de groep zonder formeel opgegeven reden ook vaak om klanten die zijn gaan samenwonen.

¹² Het gaat hier waarschijnlijk voor een groot deel om klanten van wie het CWI heeft vastgesteld dat zij 'een korte afstand tot de arbeidsmarkt' hebben (ook wel fase-1-klanten of route-A-klanten genoemd) en die daarom niet zijn doorverwezen naar de gemeente. In de praktijk is het gangbaar dat het CWI deze fase-1-klanten de eerste zes maanden begeleidt.

Uitstroom naar werk

Veel re-integratieactiviteiten zijn niet direct op uitstroom naar werk gericht (bijvoorbeeld taaltrainingen). In dat geval zegt het aantal klanten dat na afloop van een dergelijke activiteit aan het werk is, weinig over de effectiviteit van het instrument. Klanten kunnen immers wel degelijk een stap dichtbij werk gekomen zijn, zonder dat dit in cijfers is uit te drukken. Voor trajecten die (in elk geval ten dele) gericht zijn op uitstroom naar werk, zoals die van Work First van Westrom en de motivetraining van Punt Uit, is het wel zinvol om naar de uitstroomcijfers te kijken.

We constateren dat van de 148 klanten die in 2006 of 2007 direct na instroom gestart zijn met Work First (zie tabel 3.5), er 76 zijn uitgestroomd (eind 2007) van wie 19 naar werk. De klanten die niet zijn uitgestroomd, hebben Work First wel beëindigd. Overigens hebben we van 22 klanten geen informatie over de uitstroomredenen. Aangenomen dat hier veel werkenden onder zitten, is het aantal klanten dat aan het werk is maximaal 41, waarmee de uitstroom naar werk na Work First ligt tussen de 13 en 28 procent.

Voor klanten die in 2006 of 2007 zijn ingestroomd en gestart met de motivetraining van Punt Uit (51 in totaal), hebben er zeven werk gevonden (eind 2007). Voor de klanten die niet zijn uitgestroomd, geldt dat zij de activiteit wel hebben beëindigd. Rekening houdend met het aantal uitstromers waarvan de uitstroomredenen onbekend is, kan het percentage uitstroom naar werk voor Punt Uit liggen tussen de 14 en 24 procent. We benadrukken op deze plaats dat bovengenoemde indicaties mede gebaseerd zijn op vermoedens van de klantmanagers en dat dus alleen de laagste percentages op feiten berusten.

Tabel 3.5 Uitstroom naar werk op basis van ingestroomde klanten

Activiteit	Instroom in 2006 en 2007 en activiteit beëindigd	Uitstroom naar werk	Uitstroom met als reden 'geen informatie'
Work First	148	19 (13%)	22 (15%)
Punt Uit	51	7 (14%)	5 (10%)

Bij bovenstaande cijfers zijn we uitgegaan van klanten die in 2006 of 2007 zijn ingestroomd en gestart met Work First of Punt Uit. De gemeente houdt daarnaast bij hoeveel activiteiten in 2006 en 2007 in totaal van start zijn gegaan en wat deze hebben opgeleverd in termen van uitstroom.¹³ Tabel 3.6 geeft de cijfers voor Work First en Punt Uit. Hieruit blijkt dat Work First, wanneer we kijken naar het totaal aantal gestarte trajecten, een uitstroompercentage realiseert van tien procent. Punt Uit weet een uitstroompercentage te realiseren van 55 procent. Een groot deel van de klanten die in 2006 of 2007 gestart zijn met Work First of Punt Uit, heeft echter al één of meerdere andere activiteiten gevolgd, waardoor het 'netto-effect' van Work First en Punt Uit niet kan worden aangetoond.

¹³ De cijfers zijn afkomstig uit de bijlage bij de raadsinformatiebrief, nr BS/UIT/2008/722.

Tabel 3.6 Uitstroom naar werk op basis van totaal aantal activiteiten

Activiteit	Instroom in de activiteit in 2006 en 2007	Uitstroom naar werk in 2006 en 2007
Work First	317	32
Punt Uit	412	226

3.5 De visie van de klant

In deze paragraaf geven we een beeld van het oordeel van klanten en ex-klanten die activiteiten in het Productiehuis volgen of hebben gevolgd over de dienstverlening van het re-integratiebedrijf en van de gemeente. Daarnaast kijken we wat die (ex-)klanten vinden van het effect van de trajecten. We maken hierbij gebruik van de resultaten van een schriftelijke enquête onder klanten en ex-klanten van het Productiehuis.

Uit tabel 3.6 blijkt dat ruim de helft van de klanten en ex-klanten tevreden is over de consulent van het re-integratiebedrijf¹⁴ en over de klantmanager van de gemeente. Een op de acht (ex-)klanten is daarover niet tevreden. Er zijn weinig verschillen tussen de oordelen over enerzijds de consulent van het re-integratiebedrijf en anderzijds de klantmanager.

Tabel 3.7 Tevredenheid over consulenten (klanten en ex-klanten)

	Soms tevreden/ soms ontevreden		On- tevreden	Weet ik niet	Ik weet niet of de begeleider van re- integratiebedrijf of gemeente is
Re-integratiebedrijf (Productiehuis)	55%	22%	12%	7%	3%
Gemeente	53%	31%	13%	1%	2%

Klanten en ex-klanten geven de consulenten van de re-integratiebedrijven in het Productiehuis gemiddeld het rapportcijfer 6,8. De klantmanagers van de gemeente krijgen gemiddeld een 6,6. Deze rapportcijfers wijken niet veel af van de gemiddelde rapportcijfers die klanten van andere gemeenten geven.¹⁵

Ex-klanten geven gemiddeld een hoger cijfer aan de consulent (7,6) van het re-integratiebedrijf dan klanten (6,4). Opmerkelijk is dat ex-klanten zonder werk gemiddeld een hoger cijfer (8,3) geven aan de consulent van het re-integratiebedrijf dan ex-klanten met werk (7,3). Ex-klanten geven ook een iets

¹⁴ In Purmerend hebben we dezelfde vraag gesteld. Hier was 51 procent van de klanten tevreden met de consulent van het re-integratiebedrijf.

¹⁵ In het landelijke onderzoek van Blik op Werk onder ruim 19.000 klanten, geven gemeentelijke klanten een gemiddeld rapportcijfer van 6,9. In Purmerend gaven klanten gemiddeld een 6,4 en in Utrecht een 6,3 aan de consulent van het re-integratiebedrijf. In Heerhugowaard gaven klanten gemiddeld een 7,0 aan de casemanager van de gemeente.

hoger cijfer aan de consulent van de gemeente (7,0) dan klanten (6,4).

Uit tabel 3.7 is af te lezen dat bijna alle klanten en ex-klanten (89%) vinden dat de consulent van het re-integratiebedrijven goed bereikbaar is. Ruim twee derde vindt dat de consulent hen goed heeft geïnformeerd over rechten en plichten. Drie op de vijf (ex-)klanten vindt dat de consulent goed luistert. Daar staat tegenover dat een op de vijf (ex-)klanten vindt dat de consulent slecht luistert. Ook drie op de vijf (ex-)klanten vindt dat de consulent zich goed aan de gemaakte afspraken houdt. Een op de vijf (ex-)klanten vindt daarentegen dat de consulent zich niet aan de gemaakte afspraken houdt.

Ex-klanten zijn iets uitgesprokener in hun oordeel dan klanten. Zij geven minder vaak aan 'niet eens/niet oneens'. Ook zijn ze iets positiever in hun oordeel.

Tabel 3.8 Stellingen over consulenten re-integratiebedrijven¹⁶ (klanten en ex-klanten)

	(Geheel) mee eens	Niet eens/ niet oneens	(Geheel) mee oneens
De consulent van het re-integratiebedrijf is goed bereikbaar	89%	6%	4%
De consulent van het re-integratiebedrijf luistert slecht naar mij	19%	21%	59%
De consulent van het re-integratiebedrijf houdt zich niet aan de gemaakte afspraken	18%	22%	60%
De consulent van het re-integratiebedrijf kan me alles goed uitleggen	80%	13%	8%
De consulent van het re-integratiebedrijf heeft mij goed geïnformeerd over mijn rechten en plichten	69%	21%	10%

Effect traject volgens (ex-)klanten

Naast het oordeel over de dienstverlening hebben we de klanten en ex-klanten gevraagd naar hun mening over het effect van het gevolgde traject. Uit tabel 3.8 blijkt dat ongeveer de helft van de (ex-)klanten vindt dat het traject een positief effect heeft gehad. De meest genoemde effecten zijn: meer motivatie om te gaan werken (58%), spreekt meer mensen (54%) en meer zelfvertrouwen (53%). In vergelijking met de gemeente Purmerend, scoort Roermond goed. In Purmerend vond tussen de 28 en 46 procent van de klanten dat het re-integratiebedrijf een positief effect had gehad.

¹⁶ In de vragenlijst zijn geen stellingen opgenomen over de klantmanager van de gemeente.

Tabel 3.9 Effect traject volgens klanten en ex-klanten

Door de hulp van het re-integratie-bedrijf...	(Geheel) mee eens	Niet eens/ niet oneens	(Geheel) mee oneens
Spreek ik meer mensen (n = 90)	54%	22%	23%
Is mijn kans op werk vergroot (n = 88)	48%	19%	33%
Heb ik meer zelfvertrouwen gekregen (n = 85)	53%	20%	27%
Leer ik nuttige nieuwe dingen (n = 89)	52%	27%	21%
Doe ik meer dingen buiten de deur (n = 84)	44%	26%	37%
Heb ik zin om aan het werk te gaan (n = 86)	58%	24%	17%

Van de ex-klanten die momenteel werken, vindt ongeveer de helft dat het traject daaraan een bijdrage heeft geleverd (zie tabel 3.9). Een derde vindt dat het traject heeft bijgedragen doordat ze zijn voorgedragen bij werkgevers. Ongeveer een kwart ziet de bijdrage in aangeleerde sollicitatievaardigheden.

Tabel 3.10 Bijdrage traject aan het vinden van werk volgens ex-klanten met werk

Hoe heeft het traject bijgedragen aan het vinden van werk? (n=32) (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage
Niet	23%
Door mij (weer) een dagritme te bieden	14%
Door mij sollicitatievaardigheden te leren	23%
Door mij te helpen bij het (beter) leren van de Nederlandse taal	18%
Door mij te helpen met mijn psychische problemen	9%
Door met werkgever(s) te bemiddelen: mij voor te dragen bij werkgever(s)	32%
Anders	14%
Weet niet	14%

Een derde van de klanten en ex-klanten heeft de afgelopen twee jaar Work First bij Westrom gevolgd. Bijna een derde van hen is van mening dat zij door Work First makkelijker werk kunnen vinden of hebben gevonden, omdat zij bijvoorbeeld dingen hebben geleerd of extra gemotiveerd zijn omdat zij geen productiewerk meer willen doen (zie tabel 3.10). Daarentegen vindt bijna de helft dat Work First niet bijdraagt of heeft bijgedragen aan het vinden van werk. Een kwart weet niet of Work First een bijdrage heeft gehad.

Tabel 3.11 Effect Work First volgens klanten en ex-klanten met werk

Denkt u door Work First makkelijker werk te zullen vinden? Heeft u daardoor gemakkelijker werk gevonden? (n=168)	Percentage
Ja, doordat ik dingen geleerd heb die mij helpen / hebben geholpen bij het vinden van werk	13%
Ja, doordat ik extra gemotiveerd ben / was om werk te vinden, omdat ik geen productiewerk meer wil(de) doen	10%
Ja, andere reden	7%
Nee	44%
Weet niet	25%

Op basis van de klantenquête concluderen we dat het oordeel van klanten en ex-klanten over de re-integratiedienstverlening in Roermond vergelijkbaar is met dat van klanten uit andere gemeenten. Ruim de helft is tevreden. Er worden rapportcijfers tussen 6,5 en 7,0 gegeven.

Ongeveer de helft van de (ex-)klanten vindt dat het traject een positief effect heeft gehad. In vergelijking met de gemeente Purmerend, waar dezelfde vraag aan klanten is voorgelegd, is dit een hoog percentage. Over Work First zijn de (ex-)klanten minder positief. Slechts een derde zegt dat het hun arbeidsmarktpositie heeft verbeterd.

3.6 Kosten re-integratie

In deze paragraaf gaan we in op de benutting van het I-deel van het WWB-budget¹⁷ en op de gemiddelde kosten van een re-integratietraject.

I-deel

De gemeente streeft naar een budgetneutrale uitvoering van de WWB, in de zin dat de uitgaven aan uitkeringen het toegekende budget niet te boven gaan. In 2005 is dit gelukt; de gemeente had een overschot van één procent (€ 164.199) op het Inkomensdeel. Het definitief toegekende budget voor 2005 was € 17,5 mln. Het toegekende budget viel in 2006 iets lager uit met € 16,9 mln. Het lukte de gemeente in 2006 niet om binnen dit budget te blijven. De netto uitgaven bedroegen € 17,6 mln., waarmee de gemeente in 2006 is geëindigd met een tekort van vier procent (€ 687.923) op het Inkomensdeel. Overigens lukte het de gemeente in 2007 wel om binnen het toegekende budget (€ 17,6 mln.) te blijven. Van het toegekende budget bleef € 0,3 mln. over.

Kosten re-integratie

En wat kost de re-integratie? Aangezien we per re-integratiecontract het maximumbedrag en het maximaantal aan te melden klanten weten, kunnen we voor elk contract de gemiddelde trajectprijs bepalen. De prijzen lopen sterk uiteen, maar bedragen ruim € 3000 gemiddeld per activiteit per persoon. Met 885 activiteiten in totaal in 2006, betekent dit een totaal bedrag aan re-integratieactiviteiten van ruim € 2,5 mln. per jaar. De kosten van activiteiten buiten contracten worden hier buiten beschouwing gelaten, evenals de kosten van gesubsidieerde arbeid. De totale uitgaven aan re-integratie uit het W-deel (dus inclusief gesubsidieerde arbeid) bedroegen voor 2006 ruim € 6,1 mln. Voor 2007 bedroegen de totale uitgaven € 7,6 mln.

¹⁷ Zie bijlage 7 voor een uitleg van de financieringssystematiek van de WWB.

4 DOELTREFFENDHEID¹

Van de elf doelstellingen die de gemeente Roermond voor zichzelf heeft opgesteld, zijn er vijf helemaal, drie gedeeltelijk en drie niet gerealiseerd. De doelstellingen die zijn gerealiseerd, zijn de ontwikkeling van het bijstandsvolume, de uitstroom naar regulier werk en de inrichting van het Productiehuis (vraag centraal en werkplekken).

De doelstellingen die niet of slechts ten dele zijn gerealiseerd hebben te maken met instroompreventie, de sluitende aanpak van de nieuwe instroom en jongeren, het activeringspercentage, het aantal trajecten in het Productiehuis en de overschrijding van het I-deel van het WWB-budget.

Wanneer we kijken naar de beleidscyclus, constateren we dat Roermond de eerste fasen heel goed doorloopt. De doelstellingen en het beleid zijn goed uitgewerkt. Maar de laatste fasen van de beleidscyclus worden minder goed doorlopen. Met name de registratie en monitoring van de resultaten van het beleid laten nog te wensen over.

We hebben Roermond vergeleken met drie groepen gemeenten die vergelijkbaar zijn qua omvang, qua sociale structuur of de daling van het bijstandsvolume voor 2004. Uit deze vergelijking komt naar voren dat er in Roermond ruimte is voor verbeteringen van de instroombeperking, de uitstroombevordering en de daling van het bijstandsvolume.

4.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken hebben we het re-integratiebeleid, de uitvoering en de gerealiseerde effecten beschreven. In dit hoofdstuk stellen we de effectiviteit van het beleid vast door de resultaten van het beleid af te zetten tegen het vooraf bepaalde normenkader. Dit kader bestaat uit de doelstellingen, de beleidscyclus en de resultaten van andere gemeenten.

4.2 Doelstellingen

Voor elk van de elf doelstellingen geven we aan of de gemeente deze heeft gerealiseerd. Een nadere operationalisatie van de doelstellingen staat in bijlage 4. Hoewel de doelstellingen gaan over 2005 en/of 2006, zullen we waar mogelijk ook de resultaten van 2007 eraan afmeten.

1	Preventiequote instroom van 65 procent in 2005 en 70 procent in 2006. Van het totale aantal WWB-aanvragen moet in 2005 65 procent en in 2006 70 procent niet in de uitkering zijn gestroomd.
---	--

¹ Zie bijlage 7 voor een omschrijving van het begrip doeltreffendheid.

Voor het jaar 2005 hebben we geen cijfers beschikbaar, aangezien CWI deze cijfers niet heeft gepubliceerd. In 2006 hebben 1334 mensen zich bij CWI gemeld voor een bijstandsuitkering. Hiervan hebben er uiteindelijk 601 een uitkering gekregen. Dat wil zeggen dat 733 mensen hun aanvraag niet hebben doorgezet of hun aanvraag is afgewezen. Hiermee komt de preventiequote op 55 procent. Hiermee is de doelstelling voor 2006 niet gehaald.

2 Activering van zeventig procent van het WWB-bestand.

De resultaten laten zien dat de doelstelling, geformuleerd door de gemeente, is behaald. De gemeente heeft zelf vanaf juli 2006 per maand bijgehouden hoeveel personen met een bijstandsuitkering een traject volgen. Op basis van die cijfers zien we dat het activeringspercentage in de tweede helft van 2006 gemiddeld 54 procent per maand bedroeg. In 2007 is dit percentage gestegen naar gemiddeld zeventig procent per maand. Maar ruim de helft van alle personen die maandelijks in traject zitten, volgt 'eigen begeleiding'. Zij worden dus niet echt geactiveerd.

3 Vanaf 2006 worden elk jaar 625 trajecten in het Productiehuis gestart.²

In 2006 zijn in totaal 885 activiteiten gestart, waarvan 586 in het Productiehuis (vanaf de start eind februari). Geëxtrapoleerd over heel 2006 zou dit kunnen betekenen dat in 2006 ruim 700 activiteiten in het Productiehuis zijn gestart. Daarmee is de doelstelling voor 2006 gehaald.

In 2007 (stand eind oktober) zijn 752 activiteiten gestart waarvan 452 in het Productiehuis. Wanneer in de rest van 2007 per maand evenveel activiteiten starten in het Productiehuis, zal het aantal stijgen tot 542. Daarmee wordt de doelstelling voor 2007 waarschijnlijk niet gehaald.

4 Klanten jonger dan 23 jaar krijgen de mogelijkheid een startkwalificatie te behalen of een passend begeleidingstraject.

Voor de jongeren met een WWB-uitkering is deze doelstelling niet gehaald. Weliswaar krijgen jongeren, als zij een traject krijgen, dit snel na instroom aangeboden. Maar een derde van de jongeren wordt niet geactiveerd. Voor de niet-uitkeringsgerechtigde jongeren is geen informatie beschikbaar.

5 Alle klanten die een bijstandsuitkering aanvragen, starten binnen een paar dagen in het Productiehuis met Work First.

² Uit navraag bij SZ blijkt dat het hier gaat om het totaal aantal activiteiten/ contracten dat binnen het Productiehuis is gestart. Wanneer één klant in 2006 drie contracten heeft gehad (samen één traject), telt dit voor drie activiteiten. Het aantal klanten (trajecten) is dus minder dan het aantal activiteiten.

Op basis van het onderzoek constateren we het volgende:

- Een derde van de nieuwe instroom krijgt geen traject.
- In 2006 krijgt 71 procent van de nieuwe instroom een traject, gemiddeld binnen twee maanden.
- Van degenen die een traject krijgen, krijgt ongeveer twintig procent Work First.

Deze doelstelling wordt dus niet gerealiseerd.

- | | |
|---|--|
| 6 | Verdeling van de drie typen werkplekken die binnen het concept Productiehuis kunnen worden onderscheiden: <ul style="list-style-type: none">- 2006: 20 bij werkgevers, 75 in Productiehuis en 25 in Buurtbeheerbedrijf;- 2007: 50 bij werkgevers, 100 in Productiehuis en 50 in Buurtbeheerbedrijf. |
|---|--|

Wanneer we afgaan op de aantallen trajecten die van start zijn gegaan in het Productiehuis, constateren we dat de beoogde werkplekken in het Productiehuis en in het Buurtbeheerbedrijf voor (de tweede helft van) 2006 en voor heel 2007 zijn gerealiseerd. Ook het aantal werkplekken bij werkgevers is gerealiseerd volgens de doelstelling, met vijftig banen in 2006 en 80 in 2007.

- | | |
|---|---|
| 7 | De vraag op de arbeidsmarkt staat centraal. |
|---|---|

Dat deze doelstelling wordt gerealiseerd komt in de eerste plaats naar voren door de functie van het Werkgeversloket. Daarbij zijn in het Productiehuis verschillende branches actief (horeca, toerisme, zorg, bouw, industrie) en worden werkgevers ook uitgenodigd om een kijkje te nemen in het Productiehuis. Bij de keuze voor een bepaald traject betreft de klantmanager altijd de vraag vanuit de arbeidsmarkt. Ten slotte werkt de gemeente Roermond samen met de zogenaamde BV Limburg. Limburgse werkgevers die hierin zijn vertegenwoordigd, hebben in dit kader additionele werkplekken in hun eigen bedrijf gecreëerd of ervoor gezorgd dat bepaalde werkzaamheden in het Productiehuis kunnen worden uitgevoerd.

- | | |
|---|--|
| 8 | Zo veel mogelijk uitkeringsgerechtigden naar reguliere arbeid laten uitstromen (175 uitkeringsgerechtigden in 2006). |
|---|--|

Deze doelstelling is behaald voor zowel 2006 als 2007. In 2006 zijn 183 uitkeringsgerechtigden uitgestroomd naar regulier werk, in 2007 gaat het om 184 personen.

- | | |
|---|---|
| 9 | Zo veel mogelijk klanten uit gesubsidieerde banen toeleiden naar regulier werk. Maximaal 250 gesubsidieerde banen (oud en nieuw) in 2006. |
|---|---|

Op basis van het bestand van de gemeente (met alle personen die in de periode 2004 tot en met 2007 in aanmerking zijn gekomen voor een bijstandsuitkering) kunnen we niet vaststellen of deze doelstelling is behaald. Personen die gesubsidieerde arbeid verrichten, ontvangen namelijk geen uitkering meer. Uit de kernkaart WWB van Sociale Zaken komt naar voren dat 215 klanten in 2006 via een gesubsidieerde baan aan het werk waren. De gegevens uit de kernkaart zijn echter maar ten dele relevant omdat hier ook de nieuwe vormen van gesubsidieerd werk (UGA trajecten) zijn meegenomen. De gemeente geeft aan dat alle WIW/ID-banen per 1 januari 2008, conform de doelstelling zijn afgebouwd. Een uitzondering is gemaakt voor mensen boven de zestig jaar. Voor de WIW/ID-banen van de voormalige gemeente Swalmen is een langere overgangstermijn in acht genomen. Hiermee is deze doelstelling gerealiseerd.

10 Stijging bijstandsvolume in 2006 van maximaal zes procent.

Deze doelstelling wordt gehaald. Voor zowel 2006 als 2007 geldt dat het jaar werd afgesloten met 4,3 procent minder uitkeringen dan aan het begin van het jaar. Wanneer we kijken naar het aantal personen dat afhankelijk is van een uitkering (dit is hoger dan het aantal uitkeringen) zien we zelfs een afname van 5,2 procent in 2007. Voor 2006 hebben we deze gegevens niet over het hele jaar.

11 De uitgaven van de gemeente aan bijstandsuitkeringen mag het definitief toegekende budget in een jaar niet te boven gaan.

Deze doelstelling is voor 2006 niet gerealiseerd. De uitgaven van het Inkomensdeel van de WWB overschrijden het definitief toegekende budget voor 2006. De overschrijding is vier procent. In 2005 lukte het wel deze doelstelling te realiseren. Toen was er een overschot van één procent. Ook voor 2007 is de doelstelling wel gerealiseerd en blijft de gemeente binnen het vastgestelde budget.

4.3 Beleidscyclus³

Hoe beter de fasen van de beleidscyclus worden doorlopen, hoe beter wordt voldaan aan de randvoorwaarden voor een effectief beleid. Over het re-integratiebeleid van Roermond constateren we dat de eerste twee fasen goed worden doorlopen, maar dat de overige fasen verbetering behoeven. Concreet houdt dit het volgende in:

³ We hebben gebruik gemaakt van het beleidscyclusmodel dat RegioPlan samen met het Ministerie van SZW heeft ontwikkeld. Zie: *Ontwikkeling toezichtsmodellen doeltreffendheid uitvoering ABW*, Den Haag, Ministerie van SZW, mei 1997.

1. Het hoofddoel van het re-integratiebeleid is duidelijk en concreet. Het hoofddoel is vertaald in concrete doelstellingen voor instroom, re-integratie en uitstroom.
2. Het beleid is duidelijk geformuleerd met taakstellingen en instrumenten.
3. Het beleid is in grote lijnen vertaald in werkprocessen, die in de vorm van instructies en voorschriften zijn vertaald. De taakverdeling van verschillende partners in het Productiehuis is niet expliciet gemaakt en de inhoud van veel re-integratietrajecten is niet duidelijk gedefinieerd.
4. De uitvoering van het beleid geschiedt volgens afspraak, voor zover afspraken en voorschriften aanwezig zijn.
5. De resultaten van het beleid worden nauwelijks gemonitord en geëvalueerd. Er bestaat momenteel geen goed beeld van wat wel of niet goed gaat in het Productiehuis. Elk bedrijf heeft zijn eigen klantdossier, zodat Sociale Zaken verschillende losse documenten ontvangt. Het is daarom moeilijk klanten te volgen. Daarbij registreert niet elk bedrijf dezelfde activiteit op dezelfde manier, waardoor het effect van activiteiten niet te meten is.
6. Het beleid wordt niet bijgesteld op basis van de resultaten. Hierdoor mist de gemeente een kans om te leren van ervaringen uit het verleden.

4.4 Vergelijking met andere gemeenten

Voor het beoordelen van de effectiviteit van het re-integratiebeleid vergelijken we de gemeente Roermond met een aantal andere gemeenten. We hebben voor deze benchmark drie groepen gemeenten samengesteld waarbij binnen elke groep geldt dat de gemeenten op een bepaald kenmerk vergelijkbaar zijn met Roermond. Het is hierbij belangrijk om vooraf op te merken dat er geen gemeenten zijn die op al deze drie kenmerken vergelijkbaar zijn. **Daarom kunnen op basis van deze benchmark geen harde conclusies worden getrokken.** Wel kunnen de resultaten van de benchmark een signalerende functie hebben, waarmee de gemeente zijn voordeel kan doen. Het gaat om de volgende kenmerken: gemeentegrootte, sociale structuur en ontwikkeling bijstandsvolume vóór 2004. De samenstelling van de drie groepen is te vinden in bijlage 5.

Binnen elke groep hebben we de gemeenten vergeleken op de volgende prestatie-indicatoren:

- de ontwikkeling van het bijstandsvolume;
- de ontwikkeling van de instroom;
- de ontwikkeling van de uitstroom tussen 2004 en 2006.⁴

⁴ Bronnen: CBS, gemeenteloket SZW, VNG.

We constateren dat Roermond, in vergelijking met gemeenten van vergelijkbare omvang of sociale structuur, relatief achter blijft met de daling in bijstandsvolume 2004-2006. Dit komt met name doordat de uitstroombijstand achterblijft.

De derde groep van vergelijkbare gemeenten is samengesteld vanuit het idee dat de afname in het bijstandsvolume na 2004 relatief minder is bij gemeenten die vóór 2004 al een substantiële afname hebben gerealiseerd, zoals Roermond. De gemeente Roermond heeft tussen 1996 en 2004 een afname van het bijstandsvolume gerealiseerd van 42 procent. De gemeenten in de groep die we voor dit deel van de benchmark hebben samengesteld, hebben in die periode afnames gerealiseerd tussen 38 en 45 procent.

Uit de vergelijking met deze gemeenten blijkt Roermond het minder goed te doen dan gemiddeld op de bovengenoemde prestatie-indicatoren. Een kanttekening hierbij is dat geen van de andere gemeenten een gemeente met een zwakke sociale structuur is (zoals Roermond). In onderstaande tabellen laten we de ontwikkeling in bijstandsvolume, in- en uitstroom zien over de periode 2004 - 2006. We maken gebruik van indexcijfers, waarbij we 2004 (als basisjaar) op 100 zetten.

Tabel 4.1 Bijstandsvolume Roermond en het gemiddelde van gemeenten met een vergelijkbare daling in bijstandsvolume vóór 2004 (2004 = 100)

Gemeente	Bijstand 2004	Bijstand 2005	Bijstand 2006
Roermond	100	100	97
Vergelijkbare gemeenten (gem. score)	100	102	93

Uit deze tabel is op te maken dat Roermond in de periode 2004-2006 een afname van het bijstandsvolume van drie procent heeft gerealiseerd tegen een gemiddelde afname van zeven procent in de andere gemeenten. Binnen die groep gemeenten hebben twee het slechter gedaan dan Roermond, vier gemeenten hebben het beter gedaan en één gemeente heeft een vergelijkbare afname gehad.

Tabel 4.2 Instroompercentage Roermond en het gemiddelde van gemeenten met een vergelijkbare daling in bijstandsvolume vóór 2004 (2004=100)

Gemeente	Instroom 2004	Instroom 2005	Instroom 2006
Roermond	100	103	101
Vergelijkbare gemeenten (gem. score)	100	100	85

Uit tabel 4.2 blijkt dat in Roermond de instroom in de bijstand tussen 2004 en 2006 met één procent is gestegen, terwijl in de andere gemeenten de instroom gemiddeld juist gedaald is met vijftien procent. Zes gemeenten hebben het

qua instroom (veel) beter gedaan dan Roermond, één gemeente heeft het slechter gedaan.

Tabel 4.3 Uitstroompercentage Roermond en het gemiddelde van gemeenten met een vergelijkbare daling in bijstandsvolume vóór 2004 (2004=100)

Gemeente	Uitstroom 2004	Uitstroom 2005	Uitstroom 2006
Roermond	100	88	97
Vergelijkbare gemeenten (gem. score)	100	104	121

Wanneer we kijken naar de uitstroom uit de bijstand, zien we in tabel 4.3 dat Roermond het ook hier minder goed doet dan de andere gemeenten. Terwijl in Roermond de uitstroom is gedaald met drie procent, is in de andere gemeenten de uitstroom juist gestegen met gemiddeld 21 procent. Binnen deze groep hebben zes gemeenten het qua uitstroom (veel) beter gedaan dan Roermond en één gemeente slechter.

Uit de benchmark komen dus duidelijke signalen naar voren dat in Roermond verbeteringsmogelijkheden zijn in de instroombeperking, de vergroting van de uitstroom en de daling van het bijstandsvolume.

5 CONCLUSIES

In dit rapport doen wij verslag van een onderzoek naar de effectiviteit van het re-integratiebeleid van de gemeente Roermond. We hebben onderzocht in hoeverre de gemeente erin is geslaagd, met de huidige instrumenten, de doelstellingen van het re-integratiebeleid te realiseren. Speciale aandacht is hierbij uitgegaan naar het Productiehuis, dat begin 2006 is opgericht. In het Productiehuis zijn, naast activiteiten gericht op werk (zoals Work First en het Werkgeversloket), verschillende re-integratiebedrijven actief met het uitvoeren van activiteiten gericht op sociale activering.

Voor de uitvoering van het onderzoek hebben we eerst de beoogde effecten van het beleid in kaart gebracht, inclusief de prioritering van doelgroepen die de gemeente voor ogen heeft. Vervolgens hebben we de uitvoering en de resultaten van het beleid beschreven. Ten slotte hebben we de uitvoering van het beleid geconfronteerd met de beleidscyclus en de resultaten met de beleidsdoelstellingen en de resultaten van andere gemeenten.

Op basis van onze bevindingen concluderen we hieruit het volgende:

1. Het Productiehuis staat

Twee jaar na de start kunnen we constateren dat het Productiehuis steeds beter gaat functioneren. De partijen in het Productiehuis werken naar eigen zeggen steeds beter samen. Het aandeel van de nieuwe instroom dat start met een activiteit in het Productiehuis, stijgt. Men slaagt erin klanten steeds sneller na instroom op traject te zetten. Betrokken partijen zijn tevreden over het werkgeversloket.

2. Het bijstandsvolume is slechts beperkt gedaald

Roermond is erin geslaagd zowel in 2006 als in 2007 een daling van het bijstandsvolume te realiseren van ruim vier procent. Daarmee is de doelstelling om het volume niet meer dan zes procent te laten stijgen, ruimschoots gehaald. Deze daling was in 2006 echter niet voldoende om binnen het toegekende I-deel van het WWB-budget te blijven. In 2007 lukte dit wel. Daarnaast blijkt dat gemeenten met een vergelijkbare sociale structuur en gemeenten die net als Roermond voor 2004 al een grote reductie van het bijstandsvolume hebben gerealiseerd, gemiddeld een veel grotere afname hebben gerealiseerd dan Roermond. Wij concluderen daarom dat een ambitieuzere doelstelling op zijn plaats was geweest en dat waarschijnlijk nog ruimte is voor een verdere daling van het bijstandsvolume.

3. De uitstroom naar werk is beperkt

In Roermond is de uitstroom uit de bijstand sinds 2004 ongeveer op hetzelfde niveau gebleven en ook het aantal mensen dat uitstroomt naar werk is niet gestegen. Dit terwijl er sprake was van hoogconjunctuur. Ook uit de vergelijking met gemeenten die voor 2004 een vergelijkbare reductie van het

bijstandsvolume hebben gerealiseerd, blijkt dat de uitstroom in Roermond relatief beperkt is. Ook hier concluderen wij dat de doelstelling over het aantal klanten dat jaarlijks uitstroomt naar werk ambitieuzer had mogen zijn en dat er ruimte is voor het realiseren van meer uitstroom naar werk.

4. De instroompreventie is nog onvoldoende

In Roermond heeft in 2006 55 procent van de mensen die een bijstandsuitkering aanvroegen, daarvan afgezien of geen uitkering gekregen. De doelstelling was zeventig procent. Ook uit de benchmark blijkt dat er ruimte is voor een grotere reductie van de instroom.

5. Doeltreffendheid re-integratiebeleid beperkt

Wij beschouwen de reductie van het bijstandsvolume, het bevorderen van de uitstroom naar werk en instroompreventie als de drie centrale doelstellingen voor het gemeentelijk re-integratiebeleid. Gezien de beperkte resultaten ten aanzien van deze drie doelstellingen, concluderen wij dat de doeltreffendheid van het re-integratiebeleid van de gemeente Roermond als geheel beperkt is.

6. Het aantal klanten dat wordt geactiveerd, is nauwelijks toegenomen

In 2007 wordt volgens de registratie van de gemeente ruim zeventig procent van de klanten geactiveerd. In de praktijk blijkt echter de helft van die klanten nauwelijks begeleiding te krijgen. Volgens de registratie staan zij onder 'eigen begeleiding'. Deze klanten zijn veelal in afwachting van een (vervolg)traject of diagnosestelling, maar veel vaker worden zij onder 'eigen begeleiding' geregistreerd omdat er geen passend instrument voorhanden is.

7. Voor verschillende klantgroepen zijn geen passende instrumenten

Het onderzoek heeft aangetoond dat Roermond niet voor alle klanten een passend instrument tot haar beschikking heeft. Dit is het geval voor jongeren met psychische problemen, ouderen en (oudere) allochtone vrouwen. Momenteel is de gemeente wel bezig om gericht trajecten in te kopen voor risicjongeren, niet-willers en klanten met sociaal-psychische problemen.

8. Prioritaire doelgroepen krijgen vaak geen traject

Het doelgroepenbeleid van de gemeente Roermond beperkt zich tot het benoemen van twee klantgroepen (jongeren en nieuwe instroom) waaraan prioriteit moet worden gegeven. Tot voor kort werden er geen specifieke trajecten voor bepaalde doelgroepen ingekocht, omdat dit 'maatwerk' in de weg staat. Hierin komt binnenkort verandering.

Uit het onderzoek blijkt dat de prioritaire doelgroepen lang niet altijd een traject krijgen. Dit geldt voor jongeren en voor de nieuwe instroom. Van beide groepen krijgt een derde geen traject. Deze klantgroepen hebben vaak te maken met psychische klachten of andere persoonlijke belemmeringen. Voor klanten met dit soort problematiek is vaak geen passend traject beschikbaar.

9. Doelstellingen en beleid goed geformuleerd

Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente Roermond een duidelijk

beleidsplan heeft opgesteld met doelstellingen, die grotendeels in meetbare kengetallen zijn verwoord. Voor slechts een paar doelstellingen waren aanpassingen nodig om deze meetbaar te maken. Uit de gesprekken met uitvoerenden is gebleken dat de grote lijnen van het beleid bij alle betrokkenen bekend zijn. Een kanttekening die bij de doelstellingen kan worden gemaakt, is dat het er veel zijn zonder dat hierin een hiërarchie is aangebracht.¹ Verder hadden met name de doelstellingen over het bijstandsvolume en de uitstroom naar werk ambitieuzer gekund.

10.Registratie en monitoring resultaten beleid onvoldoende

De registratie van gegevens verloopt nog niet zo goed. Re-integratiebedrijven registreren de uitstroom- en re-integratiegegevens niet op uniforme wijze. Het effect van de ingezette instrumenten is hierdoor lastig vast te stellen en te volgen. Ook is het bijstellen van het beleid op basis van de resultaten hierdoor moeilijk. Naast het monitoren van instrumenten is ook het volgen van de voortgang en resultaten van trajecten moeilijk. Dit komt doordat trajecten veelal bestaan uit meerdere instrumenten waardoor er meerdere dossiers zijn (bij elk re-integratiebedrijf één). Overigens wordt er momenteel binnen de afdeling Sociale Zaken hard aan gewerkt de cijfers van het Productiehuis in samenhang boven tafel te krijgen.

11.De helft van de klanten ziet een positief effect van trajecten

Op basis van de klantenquête concluderen we dat het oordeel van klanten en ex-klanten over de re-integratiedienstverlening in Roermond vergelijkbaar is met dat van klanten uit andere gemeenten. Ruim de helft is tevreden. Ze geven rapportcijfers tussen 6,5 en 7,0.

Ongeveer de helft van de (ex-)klanten vindt dat het traject een positief effect heeft gehad. Dit is een relatief hoog percentage. Over Work First zijn de (ex-)klanten minder positief. Slecht een derde zegt dat het hun arbeidsmarktpositie heeft verbeterd.

¹ Hoofddoelstellingen worden hierdoor niet goed gescheiden van 'nevendoelestellingen'. Hierdoor kunnen er geen duidelijke uitspraken over de doeltreffendheid gemaakt worden. Immers, de doeltreffendheid kan pas worden vastgesteld wanneer het relatieve belang van de niet-gerealiseerde doelstellingen is bepaald. Het kan best zo zijn dat hoofddoelstellingen wel worden gerealiseerd en nevendoelstellingen of bepaalde subdoelstellingen niet.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Onderzoeksvragen met globale antwoorden

In deze bijlage geven we de onderzoeksvragen weer met telkens een globaal antwoord op de vraag en een verwijzing naar de paragraaf in het rapport waar meer te vinden is over het betreffende onderwerp.

1. Welke vastgestelde effecten wil de gemeente Roermond met het arbeidsmarktbeleid realiseren?

De hoofddoelstelling van het beleid van de gemeente Roermond is zo veel mogelijk uitkeringsgerechtigden naar regulier werk begeleiden. Wanneer dit niet (direct) haalbaar is, dan is sociale activering in eerste instantie een passende optie. Maar de inzet blijft de klant steeds een stapje hoger op de re-integratieladder krijgen.

Om de hoofddoelstelling te concretiseren, heeft de gemeente elf doelstellingen geformuleerd (zie verder paragraaf 2.3 en bijlage 4).

2. Wat wordt beoogd met de prioritering van doelgroepen?

De gemeente Roermond heeft een prioritering van doelgroepen geformuleerd. Het gaat daarbij om twee doelgroepen: jongeren en nieuwe instroom. Hiermee beoogt de gemeente jongeren en nieuwe instroom bij re-integratie voorrang te geven op personen in gesubsidieerd werk, zittend bestand en niet-uitkeringsgerechtigden.

3. Zijn de effecten in meetbare kengetallen verwoord?

De gemeente Roermond had in tien van de elf doelstellingen meetbare kengetallen opgenomen. Een deel van de kengetallen had alleen betrekking op het jaar 2006. Om de doelstellingen smart te maken, heeft RegioPlan alleen hier en daar definities wat scherper geformuleerd.

Alleen in doelstelling 7 ('De vraag op de arbeidsmarkt staat centraal') zijn geen meetbare kengetallen opgenomen. Zie verder bijlage 4 voor de precieze formulering van de doelstellingen.

4. Zijn deze doelen en kengetallen bij betrokkenen en verantwoordelijken bekend?

De doelen en kengetallen zijn bij de verantwoordelijke, in de persoon van het hoofd van de afdeling Sociale Zaken bekend.

De klantmanagers geven zelf aan zich bij de keuze voor een traject bewust te zijn van de doelen die de gemeente nastreeft.

5. Hoe probeert de gemeente Roermond deze effecten te realiseren? Welke instrumenten zet de gemeente Roermond in?

Sinds begin 2006 is het Productiehuis het centrale concept binnen de uitvoering van het re-integratiebeleid. De gedachte achter het Productiehuis was om alle

re-integratie-inspanningen onder één dak te laten plaatsvinden. Klanten moesten meteen na de uitkeringsaanvraag in het Productiehuis aan het werk gaan en zij moesten een sluitende aanpak krijgen totdat zij uitstroomden. De verschillende vormen van re-integratie worden op de eerste plaats uitgevoerd door een aantal re-integratiebedrijven. Hiervan zijn Work First door Westrom en de motivetraining door Punt Uit de belangrijkste. Echter, meer dan de helft van de klanten die een traject volgen, zijn 'in eigen begeleiding' bij de klantmanagers van de gemeente. Het gaat hierbij meestal niet om actieve begeleiding (zie verder paragraaf 2.2 en 2.4).

6. Slaagt de gemeente Roermond in het realiseren van de effecten met de gebruikte instrumenten?

Van de elf doelstellingen die de gemeente Roermond voor zichzelf heeft opgesteld, zijn er zes helemaal (doelstelling 2 en 6 t/m 10), twee gedeeltelijk (doelstelling 3 en 11) en drie niet gerealiseerd (doelstelling 1, 4 en 5). De doelstellingen die zijn gerealiseerd, hebben betrekking op de ontwikkeling van het bijstandsvolume, de uitstroom (vanuit gesubsidieerd werk) naar regulier werk en de inrichting van het Productiehuis (vraag centraal en werkplekken). De doelstellingen die niet of slechts ten dele zijn gerealiseerd hebben te maken met instroompreventie, de sluitende aanpak van de nieuwe instroom en jongeren, het activeringspercentage, het aantal trajecten in het Productiehuis en de overschrijding van het I-deel van het WWB-budget. De doelstellingen met betrekking tot de ontwikkeling van het bijstandsvolume en de uitstroom naar werk zijn weliswaar gerealiseerd, maar uit de vergelijking met andere gemeenten komt het beeld naar voren dat er ruimte is voor verbeteringen van de volumebeperking en de uitstroombestemming (zie verder hoofdstuk 4).

7. Wordt in de praktijk de vastgestelde prioritering van doelgroepen gehanteerd? Worden de beoogde effecten daarvan gerealiseerd?

De prioritering van de doelgroepen wordt in de praktijk niet volledig gehanteerd: een derde van de jongeren en een derde van de nieuwe instroom krijgt geen traject. Het beoogde effect, deze twee doelgroepen voorrang geven bij re-integratie, wordt dus niet gerealiseerd (zie verder paragraaf 3.3).

8. Verzamelt de gemeente regelmatig gestructureerde informatie over de realisatie van het beleid?

De gemeente Roermond maakt in principe elke maand een managementrapportage met daarin onder meer informatie over de instroom, de uitstroom, het bijstandsvolume en de verdeling van de klanten over de verschillende activiteiten. Er is echter geen informatie over de resultaten van activiteiten, contracten en op klantniveau van de ingezette instrumenten. (zie paragraaf 2.5).

9. Wordt deze informatie gebruikt voor sturing en eventuele bijstelling van het beleid?

De resultaten van het beleid worden nauwelijks gemonitord en geëvalueerd.

Er bestaat geen goed beeld van wat wel en niet goed gaat in het Productiehuis. Er is nauwelijks informatie over de resultaten van de ingezette instrumenten. Het beleid wordt niet bijgesteld op basis van de resultaten (zie verder paragraaf 4.3).

10. Zijn er andere instrumenten waarmee de realisatie van de doelstellingen kan worden bereikt?

Volgens de registratie werd in 2006 71 procent van de klanten geactiveerd. Bijna de helft daarvan viel onder 'eigen begeleiding'. In de praktijk is voor een groot deel van de klanten die onder 'eigen begeleiding' valt geen passend traject beschikbaar. De belangrijkste groepen waarvoor geen passende instrumenten beschikbaar zijn, zijn jongeren met psychische problemen, ouderen en (oudere) allochtonen vrouwen. De inzet van passende instrumenten voor deze groepen kan de doeltreffendheid van het re-integratiebeleid aanzienlijk vergroten (zie paragraaf 3.3).

11. Tegen welke kosten zijn/worden de doelstellingen gerealiseerd?

De gemeente Roermond heeft in 2006 ruim € 6,1 miljoen uitgegeven aan re-integratie en € 17,6 miljoen aan uitkeringen. In 2007 heeft de gemeente € 7,7 miljoen uitgegeven aan re-integratie en € 17,3 miljoen aan uitkeringen.

12. Wie zijn de klanten en hoe tevreden zijn deze met de geboden instrumenten?

(Ex-)klanten geven de consulent van het re-integratiebedrijf gemiddeld het rapportcijfer 6,8 en de klantmanager van de gemeente een 6,6. Ruim de helft van de klanten en ex-klanten is tevreden over deze begeleiders. Dit oordeel is vergelijkbaar met dat van klanten van andere gemeenten.

Ongeveer de helft van de (ex-)klanten vindt dat het traject een positief effect heeft gehad. Over Work First zijn de (ex-)klanten minder positief. Slechts een derde zegt dat het hun arbeidsmarktpositie heeft verbeterd (zie verder paragraaf 3.5).

13. Voert de gemeente Roermond een evenwichtig doelgroepenbeleid?

Behalve de prioriteit bij jongeren en nieuwe instroom is er geen expliciet doelgroepenbeleid in de zin dat bepaalde groepen specifieke instrumenten krijgen. Omdat maatwerk centraal staat, wordt per klant bekeken wat het beste traject is (zie verder paragraaf 2.3). Aangezien er voor een aantal klantgroepen geen passende instrumenten beschikbaar zijn, is er geen sprake van een 'evenwichtig' doelgroepenbeleid.

BIJLAGE 2

Schriftelijke enquête onder (ex-)klanten

Opzet vragenlijsten

Alle klanten (432) en alle ex-klanten (251) die een traject hebben gevolgd bij het Productiehuis, zijn benaderd met een schriftelijke vragenlijst. Er is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten: een voor klanten en een voor ex-klanten. De rekenkamercommissie heeft de verzending van de vragenlijsten verzorgd.

De vragenlijst was uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- achtergrondkenmerken;
- tevredenheid re-integratie;
- resultaat van het traject.

Respons

Tabel B2.1 geeft per vragenlijst weer naar hoeveel (ex-)klanten een vragenlijst is gestuurd en hoeveel mensen hebben gerepsondeerd.

Tabel B2.1 Responscijfers (ex-)klanten

Type vragenlijst	Aantal verstuurd	Respons (absoluut)	Respons (percentage)
Re-integratie klanten	432	137	32%
Re-integratie ex-klanten	251	44	18%
Totaal	683	181	27%

In totaal hebben 183 (27%) mensen de vragenlijsten ingevuld. Voor een schriftelijke enquête is deze respons vergelijkbaar met de respons bij andere gemeenten.¹ Het responspercentage van de afzonderlijke vragenlijsten laat grote verschillen zien. Duidelijk is dat de respons van ex-klanten lager is dan de respons van huidige klanten. De redenen van non-respons zijn niet bekend. Wel is duidelijk dat van 22 ex-klanten het adres is gewijzigd, omdat de vragenlijsten per post retour kwamen. De resultaten van de ex-klanten zijn indicatief voor deze groep.

Trajecten

De vragen over de tevredenheid met de dienstverlening zijn alleen beantwoord door de respondenten die hun laatst gevolgde traject bij het Productiehuis hebben gevolgd (64 klanten (47%); 30 ex-klanten (68%)).²

¹ Heerhugowaard 34 procent (klanten 41% ex-klanten 15%); Utrecht klanten 35procent; Purmerend klanten 25 procent; Ede klanten 26 procent.

² Wanneer gevraagd wordt naar de ervaringen van mensen met een bepaald onderwerp is het voor de betrouwbaarheid van de resultaten van belang te vragen naar de meest recente ervaringen. Mensen die als laatste een traject buiten het Productiehuis hebben gevolgd, zijn daarom niet meegenomen in de analyse naar de tevredenheid met de dienstverlening van de Productiehuis-trajecten.

Punt Uit (18 klanten (28%); 7 ex-klanten (23%)) en Work First bij Westrom (16 klanten (25%); 13 ex-klanten (43%)) zijn de trajecten die het vaakst als laatst zijn gevolgd. Bijna twintig procent van de respondenten heeft aangegeven géén enkel traject te hebben gevolgd.

BIJLAGE 3

Databestand

Het onderzoeksbestand bevat alle klanten die in de periode 2004 tot en met oktober 2007 in aanmerking kwamen voor een WWB-uitkering (91%), een IOAW-uitkering (acht procent) of een IOAZ-uitkering (1%). Het onderzoeksbestand is gebaseerd op het uitkeringsbestand en is aangevuld met informatie over ingezette re-integratie-activiteiten. De uitkeringsgegevens in het onderzoeksbestand zijn door de afdeling Sociale Zaken ingevoerd. De gegevens over de re-integratie-activiteiten worden door de re-integratie-bedrijven aangeleverd en door de afdeling Sociale Zaken ingevoerd. Van elke klant is alleen het laatste dossier in het onderzoeksbestand opgenomen. Van een klant die in 2004 is uitgestroomd en in 2007 weer is ingestroomd, zijn in het bestand alleen gegevens opgenomen van de laatste uitkeringsperiode. Eventuele activiteiten die deze klant in 2004 heeft gevolgd, zitten niet in het bestand.

De managementrapportages van de afdeling Sociale Zaken zijn op hetzelfde bestand gebaseerd, maar bevatten wel gegevens over eerdere uitkeringsperiodes. Het aantal activiteiten is daarom in de managementrapportages beter geregistreerd dan in het onderzoeksbestand.

Daarom hebben we voor informatie van het aantal activiteiten de managementrapportages gebruikt en voor informatie op klantniveau het onderzoeksbestand.

In het onderzoeksbestand zijn in totaal 3568 klanten opgenomen, waaronder 664 paren. Dit betekent dat 1328 klanten een partner hadden die in de genoemde periode ook een bijstandsuitkering had. De overige 2240 klanten hadden geen partner met een bijstandsuitkering. De verdeling van klanten in het bestand naar jaar van instroom is als volgt:

Tabel B3.1 Samenstelling onderzoeksbestand naar jaar van instroom

Instroomjaar	Aantal	Percentage
2000 of eerder	903	25,3%
2001	165	4,6%
2002	203	5,7%
2003	363	10,2%
2004	449	12,6%
2005	520	14,6%
2006	538	15,1%
2007 (t/m okt.)	427	12,0%
Totaal	3568	100,0%

Van alle klanten in het bestand hebben 2258 klanten een traject gevolgd. Een

traject kan uit meerdere activiteiten bestaan, waarbij elke activiteit door een ander re-integratiebedrijf uitgevoerd kan worden; voor elke activiteit is dan een apart contract afgesloten. Activiteiten die niet door een re-integratiebedrijf zijn uitgevoerd, zijn niet in een contract ondergebracht. In totaal zijn door deze 2258 klanten 6125 activiteiten gevolgd. De overige 1310 klanten hebben geen enkele activiteit gevolgd (dat wil zeggen: op basis van het laatste dossier).

BIJLAGE 4

Normenkader

We hebben de doeltreffendheid van het re-integratiebeleid vastgesteld met behulp van een normenkader dat we voorafgaand aan het onderzoek samen met de rekenkamercommissie hebben ontwikkeld.

Het normenkader bestaat uit drie delen:

1. De doelstellingen van de gemeente Roermond.
2. De beleidscyclus.
3. De prestaties van andere gemeenten (benchmark).

Doelstellingen¹

1. *Preventiequote instroom van 65 procent in 2005 en 70 procent in 2006. Van het totaal aantal WWB-aanvragen moet in 2005 65 procent en in 2006 70 procent niet in de uitkering zijn gestroomd.*
 - Het gaat hier om het aandeel van de personen die een WWB-, IOAW-, of IOAZ-uitkering aanvragen, maar daar uiteindelijk vanafziet of van wie de aanvraag wordt afgewezen. Dit deel van de preventiequote ligt voor een deel bij het CWI, maar hangt ook ten dele samen met de inzet van Work First (als afschrikmiddel) door de gemeente.
2. *Activering van zeventig procent van het WWB-bestand.*
 - Het gaat hier om zeventig procent van alle klanten met een WWB-, IOAW- of IOAZ-uitkering (inclusief de niet-arbeidsplichtigen).
 - Er is geen peildatum benoemd waarop dit moet zijn gerealiseerd. Wij zullen kijken naar de ontwikkeling van het activeringspercentage per maand vanaf de start van het Productiehuis.
 - Een klant wordt geactiveerd wanneer hij deelneemt in een van de soorten trajecten die zijn opgenomen in tabel 7 van de managementrapportage van oktober 2007.
3. *Vanaf 2006 worden elk jaar 625 trajecten in het Productiehuis gestart.*
 - Uit navraag bij SZ blijkt dat het hier gaat om het totaal aantal activiteiten/contracten dat binnen het Productiehuis is gestart. Wanneer één klant in 2006 drie contracten heeft gehad, telt dit voor drie. Het aantal klanten (trajecten) is dus minder.

¹ De volgende bronnen zijn gebruikt om de doelen en prestatie-indicatoren vast te stellen: Nota Productiehuis Roermond (2005), Beslisnota Re-integratie Roermond en Notitie Beleidsplan WWB (2006). Omdat het Productiehuis in 2006 voor het eerste jaar volledig heeft gedraaid, zijn alleen voor dat jaar indicatoren opgenomen.

4. *Sluitende aanpak voor jongeren (< 23 jaar)*
 - Alle jongeren onder de 23 jaar die een WWB-uitkering aanvragen of al een WWB-uitkering krijgen, en niet-uitkeringsgerechtigde jongeren onder 23 jaar die zich als werkzoekende inschrijven bij het CWI, krijgen de mogelijkheid een startkwalificatie te behalen. Als dit niet mogelijk is, krijgen ze een passend begeleidingstraject gericht op arbeidsinschakeling.
5. *Sluitende aanpak voor nieuwe instroom.*
 - Alle klanten die een WWB-, IOAZ- of IOAW-uitkering aanvragen en bij wie de CWI-bemiddeling niet tot uitstroom naar werk heeft geleid, beginnen binnen een paar dagen aan Work First in het Productiehuis.
6. *Verdeling van de drie typen werkplekken die binnen het concept Productiehuis kunnen worden onderscheiden.*
 - 2006: 20 bij werkgevers, 75 in Productiehuis en 25 in Buurtbeheerbedrijf.
 - 2007: 50 bij werkgevers, 100 in Productiehuis en 50 in Buurtbeheerbedrijf.
 - Het gaat hier om werkplekken waarop klanten daadwerkelijk zijn geplaatst.
 - De werkplekken bij werkgevers worden ten opzichte van reguliere banen gekenmerkt door begeleiding van zowel de werkgever als een re-integratiebedrijf.
 - Bij werkgevers gaat het om werk van minimaal twintig uur per week, bij werk in Productiehuis of Buurtbeheerbedrijf voor hooguit een aantal dagdelen per week.
 - Minimumduur van de werkplek is zes maanden. Verlenging van zes maanden wanneer iemand nog niet is uitgestroomd.
7. *De vraag op de arbeidsmarkt staat centraal.*
 - Deze doelstelling moet op de eerste plaats worden gerealiseerd door de vraag naar arbeid altijd te betrekken bij de keuze van trajecten.
 - Op de tweede plaats moet de re-integratiedienstverlening die vanuit het Productiehuis wordt aangeboden, ook voor werkgevers aantrekkelijk zijn.
 - Ten derde zal de gemeente Roermond samenwerkingsovereenkomsten sluiten met de BV Limburg en ten minste twee andere Roermondse werkgevers, waarin afspraken worden gemaakt over het creëren van additionele werkplekken en/of het uitbesteden van werk in Productiehuis.
8. *Zo veel mogelijk uitkeringsgerechtigden naar reguliere arbeid laten uitstromen (175 uitkeringsgerechtigden in 2006).*
 - Met uitkeringsgerechtigden worden mensen bedoeld die een WWB-, IOAW- of IOAZ-uitkering ontvangen.
 - Het gaat hier om regulier werk van ten minste zes maanden. Gesubsidieerde arbeid valt ook hieronder.
 - Uitstroom betreft hier volledig onafhankelijk van een uitkering.
 - Als uitstroombestand hanteren we een uitstroombestand die ligt in 2006.

9. *Zo veel mogelijk klanten uit gesubsidieerde banen toeleiden naar regulier werk. Maximaal 250 gesubsidieerde banen (oud en nieuw) in 2006.*

- Het resultaat van deze doelstelling moet zijn dat er per 31-12-2006 maximaal 250 gesubsidieerde banen over zijn.
- Gesubsidieerde banen volgens de oude regeling zijn ID-banen. Bij nieuwe gesubsidieerde banen gaat het om banen die volgens de UGA-regeling tot stand zijn gekomen.

10. *Stijging bijstandsvolume in 2006 van maximaal zes procent.*

- Het aantal personen met een WWB-, IOAW- of IOAZ-uitkering mag op 31-12-2006 maximaal zes procent meer bedragen dan het aantal bijstandsgerechtigden op 31-12-2005 (= 1520 personen). Dit betekent dat het aantal uitkeringsgerechtigden eind 2006 maximaal 1611 mag zijn.

11. *Budgetneutrale uitvoering van de WWB.*

- Het gaat hier alleen om het inkomensdeel van het WWB-budget (I-deel).
- Budgetneutraal wil hier zeggen dat voor elk jaar de totale uitgaven die vanuit het I-deel worden gefinancierd niet groter mogen zijn dan het definitief (in oktober van het lopende jaar) toegekende I-deel van het WWB-budget.

Beleidscyclus

Hoe beter de fasen van de beleidscyclus worden doorlopen, hoe beter wordt voldaan aan de randvoorwaarden voor een effectief beleid. Om vast te stellen in hoeverre in Roermond de beleidscyclus heeft gevolgd en gesloten, hebben we de volgende vragen gesteld:

- Zijn er concrete doelen geformuleerd als het gaat om het arbeidsmarktbeleid van de gemeente in het algemeen en het Productiehuis in het bijzonder?
- Is er concreet beleid geformuleerd met taakstellingen en instrumenten?
- Is het beleid vertaald in werkprocessen?
- Geschiedt de uitvoering van het beleid volgens afspraak?
- Worden de resultaten van het beleid gemonitord en geëvalueerd?
- Worden de uitkomsten van de periodieke evaluaties gebruikt om het beleid zonodig bij te stellen?

Benchmark

Voor het beoordelen van de effectiviteit van het re-integratiebeleid hebben we de gemeente Roermond vergeleken met een aantal andere gemeenten. We hebben voor deze benchmark drie groepen gemeenten samengesteld, waarbij binnen elke groep geldt dat de gemeenten op een bepaald kenmerk vergelijkbaar zijn met Roermond. Het gaat om de volgende drie groepen:

Groep 1: gemeenten met een vergelijkbare omvang;

Groep 2: gemeenten met een centrumfunctie en een zwakke sociale structuur;

Groep 3: gemeenten met een vergelijkbare ontwikkeling van het bijstandsvolume vóór 2004.

Voor de samenstelling van deze drie groepen verwijzen we naar bijlage 5.

We hebben de gemeenten vergeleken op basis van de volgende prestatie-indicatoren²:

- Het bijstandspercentage ultimo 2006.
- De ontwikkeling van het bijstandsvolume in de periode vanaf 1/1/2004.
- Het instroompercentage ten opzichte van het bijstandsvolume in de periode vanaf 1/1/2004.
- Het uitstroompercentage ten opzichte van het bijstandsvolume in de periode vanaf 1/1/2004.

² Bronnen prestatie-indicatoren: CBS, gemeenteloket SZW, VNG.

BIJLAGE 5

Samenstelling benchmarkgroepen

Voor het beoordelen van de effectiviteit van het re-integratiebeleid hebben we de gemeente Roermond vergeleken met een aantal andere gemeenten. In bijlage 4 hebben we aangegeven dat we voor dit doel drie groepen gemeenten hebben samengesteld. Hieronder geven we aan hoe deze drie groepen zijn samengesteld.

Groep 1 Vergelijkbare omvang

Sinds de gemeentelijke herindeling op 1 januari 2007 telt Roermond 55.000 inwoners. Aangezien het grootste deel van de onderzoeksperiode vóór 2007 ligt, hebben we het inwonertal van destijds (ruim 45.000) gebruikt bij het samenstellen van de groep met vergelijkbare gemeenten. Hieronder worden deze gemeenten weergegeven.

Tabel B5.1 Gemeenten met vergelijkbare omvang

Gemeente	Aantal inwoners
Roermond	45.253
Kerkrade	49.323
Middelburg	46.974
Soest	45.217
Vlissingen	45.098
Waalwijk	45.762
Weert	48.575
Woerden	47.912
Zutphen	46.642
Zwijndrecht	44.588

Groep 2 Centrumfunctie en zwakke sociale structuur

Het ministerie van BZK heeft een indeling van gemeenten gemaakt naar sociale structuur en de mate van centrumfunctie. Roermond valt volgens deze indeling onder de gemeenten met een zwakke sociale structuur en een sterke centrumfunctie. We hebben Roermond vergeleken met de gemeenten met minder dan 100.000 inwoners, een centrumfunctie en een zwakke sociale structuur (op basis van kengetallen uit BZK 2006). Deze gemeenten worden in de onderstaande tabel weergegeven.

Tabel B5.2 Gemeenten met centrumfunctie en zwakke sociale structuur

Gemeente	Aantal inwoners
Roermond	45.253
Almelo	72.097
Heerlen	91.724
Hoogezand-Sappemeer	34.576
Leeuwarden	91.709
Vlissingen	45.098

Groep 3 Ontwikkeling van het bijstandsvolume vóór 2004

Wanneer gemeenten in de pre-WWB-periode al een grote afname van het bijstandsvolume hebben gerealiseerd, zal het waarschijnlijk moeilijker zijn om na 2004 nog een substantiële afname te realiseren. Roermond heeft in de periode 1996-2004 een afname van het bijstandsvolume gerealiseerd van 42 procent. We hebben Roermond vergeleken met een aantal gemeenten (met een omvang tussen de 20.000 en 70.000 inwoners) die in die periode een afname in het bijstandsvolume hebben gerealiseerd tussen 38 procent en 45 procent. Deze gemeenten worden in tabel B5.3 weergegeven.

Tabel B5.3 Gemeenten met vergelijkbare ontwikkeling bijstandsvolume vóór 2004

Gemeente	Aantal inwoners	Afname bijstand 1996 - 2004
Roermond	45.253	-42%
Borne	20.547	-44%
Dongeradeel	25.034	-41%
Epe	32.978	-43%
Hoorn	67.846	-44%
Ooststellingwerf	26.125	-38%
Waalwijk	45.762	-40%
Waddinxveen	26.062	-38%

BIJLAGE 6

Documenten en respondenten

Bestudeerde documenten

- Programmabegroting voor de jaren 2004, 2005, 2006 en 2007
- Productraming voor de jaren 2004, 2005 en 2006
- Productrealisatie voor de jaren 2004, 2005 en 2006
- Jaarverantwoording voor de jaren 2004, 2005 en 2006
- Coalitieprogramma 2002-2006
- Notitie beleidsplan WWB 2006
- Nota Productiehuis Roermond (2005)
- Beslisnota Re-integratie Roermond
- Raadsvoorstellen en nota's voor de jaren 2004, 2005 en 2006
- Managementrapportage Sociale Zaken team Bedrijfsvoering, 2006 en 2007

Geïnterviewde personen

Huib Vissers	Hoofd Sociale Zaken
Jan Ramakers	Senior beleidsmedewerker Sociale Zaken
Fried Smeets	Wethouder Sociale Zaken
Tilman Schreurs	Wethouder Financiën
Hanneke Timmer	Klantmanager Werk
José Versteegen	Klantmanager Werk
Fabian Stassen	Klantmanager Werk
Ester Noten	Klantmanager Werk
Ingrid Raaijmakers	Divisiemanager Trajecten Westrom
Ton van Zoest	Bedrijfsleider Arbeidsactivering Westrom
Jos Wollersheim	Manager CBB
Thim Derhaag	Key accountmanager Arbo Unie
Corné Peters	Manager Punt Uit a.i.

BIJLAGE 7

Begrippenlijst

Begrip	Uitleg
Activering	Activering is een verzamelbegrip voor alle activiteiten die tot doel hebben burgers actiever te maken. Enerzijds gaat het om 'sociale activering', dat wil zeggen burgers stimuleren om meer te participeren in de samenleving, bijvoorbeeld in de vorm van het volgen van cursussen, het meedoen aan sociale activiteiten en het verrichten van vrijwilligerswerk. Anderzijds gaat het om re-integratie, dat wil zeggen mensen aan het werk helpen.
CWI	Het CWI, voluit het Centrum voor Werk en Inkomen is een landelijke organisatie met regiokantoren. Het CWI verzorgt voor alle gemeenten in een regio de WWB-aanvragen en voor UWV de WW-aanvragen. CWI is samen met gemeenten en UWV verantwoordelijk voor instroompreventie. CWI begeleidt mensen met een WWB-uitkering met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt in het eerste half jaar. CWI heeft de beschikking over een groot landelijk vacaturebestand en verzorgt de arbeidsbemiddeling van werkzoekenden.
Doelmatigheid	Doelmatigheid, ook wel efficiëntie genoemd, is de mate waarin een bepaald doel met zo weinig mogelijk financiële middelen wordt gerealiseerd.
Doeltreffendheid	Doeltreffendheid, ook wel effectiviteit genoemd, is de mate waarin een bepaald doel wordt gerealiseerd.
Duurzame uitstroom	Duurzame uitstroom wil zeggen dat een uitkeringsgerechtigde uitstroomt naar werk en een bepaalde periode niet meer terugkeert in de uitkering. Meestal wordt een periode van een half jaar of een jaar gehanteerd. De gemeente Roermond hanteert een half jaar.
Gesubsidieerde baan	Een baan waarvoor de overheid aan de werkgever een subsidie geeft. Voorbeelden van gesubsidieerde banen zijn In- en uitstroombanen (ID-banen) en WIW-banen. Na 2004 hebben de meeste gemeenten nieuwe vormen van gesubsidieerde banen gecreëerd.
I-deel	Bij de start van de WWB hebben gemeenten de beschikking gekregen over twee budgetten: het I-deel en het W-deel. Van het I-deel (voluit het inkomensdeel van het WWB-budget) moeten gemeenten de WWB-uitkeringen bekostigen. Wanneer een gemeente geld overhoudt uit het I-deel mag dat vrij besteed worden. Komt een gemeente tekort dan moet die gemeente het uit eigen middelen aanvullen.
IOAW	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte en werkloze werknemers.
IOAZ	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.

Begrip	Uitleg
Klantmanager	De klantmanager is binnen een gemeente verantwoordelijk voor het activeren en re-integreren van klanten
Klantvolgsysteem	Met een klantvolgsysteem bedoelen wij een digitaal systeem waarin op het niveau van individuele klanten gegevens over de voortgang en resultaten van trajecten worden ingevoerd. Het systeem kan gebruikt worden door begeleiders om de voortgang van hun eigen klanten te volgen, maar ook door managers voor geaggregeerde managementinformatie.
Nieuwe instroom	De nieuwe instroom zijn de klanten die minder dan een jaar geleden zijn ingestroomd in de WWB. De nieuwe instroom vormt samen met het zittend bestand het gehele WWB-bestand.
Nieuwkomers	Nieuwkomers zijn vreemdelingen –dat wil zeggen personen met een niet-Nederlandse nationaliteit- in de leeftijd van 18 en 65 jaar die na het in werking treden van de Wet Inburgering van 1 januari 2007 voor een niet-tijdelijk doel in Nederland zijn toegelaten.
NT2	NT2 staat voor cursussen Nederlands als Tweede Taal.
Oudkomers	Oudkomers zijn vreemdelingen in de leeftijd van 18 en 65 jaar die voor 1 januari 2007 al in Nederland woonden, maar geen acht jaren tijdens de leerplichtige leeftijd in dit land hebben gewoond en evenmin over diploma's beschikken waaruit blijkt dat zij voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal en samenleving.
Preventiequote	De preventiequote is de verhouding tussen enerzijds het aantal mensen dat in een bepaalde periode na melding bij het CWI uiteindelijk afziet van de uitkeringsaanvraag of van wie de aanvraag wordt afgewezen, en anderzijds het totale aantal mensen dat zich in die zelfde periode bij het CWI meldt voor een uitkering. De preventiequote wordt uitgedrukt in procenten.
Scholing	Onder scholing wordt meestal kwalificerende scholing verstaan en geen vaardigheidstrainingen die vaak onderdeel zijn van re-integratietrajecten. UWV hanteert in haar scholingsprotocol de volgende definitie voor kwalificerende scholing: "Het systematisch verwerven van arbeidsmarktrelevante kennis en/of vaardigheden voor de uitoefening, het behoud of het verkrijgen van een taak, functie of (zelfstandig) beroep onder begeleiding van daartoe aangestelde docenten. Het dient zowel voor het uitoefenen als het verkrijgen van een (deel)kwalificatie voor taak, functie of beroep.

Begrip	Uitleg
Sluitende aanpak	Met de sluitende aanpak van de nieuwe instroom wordt beoogd langdurige werkloosheid te voorkomen door werklozen die niet zelf aan het werk kunnen komen, binnen twaalf maanden van werkloosheid een arbeidsmarktgericht aanbod te doen. De sluitende aanpak vloeit voort uit Europees werkgelegenheidsbeleid. Vanaf 1999 zijn daartoe aan gemeenten, UWV en CWI in toenemende mate extra middelen beschikbaar gesteld. In 2002 moest de sluitende aanpak nieuwe instroom volledig zijn geïmplementeerd. Vanaf 2001 is in Nederland de doelgroep voor de sluitende aanpak verbreed en worden ook langdurig werklozen daarbij betrokken. In het Kabinetsstandpunt Re-integratie van begin 2008 heeft het Ministerie van SZW aangekondigd om af te stappen van de sluitende aanpak en uitvoeringsorganisaties daar niet langer op af te rekenen.
Startkwalificatie	Een startkwalificatie is het minimale onderwijsniveau dat volgens de overheid nodig is om kans te maken op duurzaam werk. Een startkwalificatie is een havo of vwo-diploma of een mbo-diploma vanaf niveau 2. Een vmbo-diploma wordt dus niet gezien als een startkwalificatie.
Traject	Een traject is een combinatie van opeenvolgende activiteiten om een klant te activeren en/of aan het werk te helpen. Een traject bestaat dus uit één of meer activiteiten die vaak door verschillende organisaties worden uitgevoerd.
UWV	UWV is de landelijke organisatie die de WW, de WIA en de Wajong uitvoert.
Voortraject WSW	Om in aanmerking te komen voor werk in het kader van de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) moet men door CWI geïndiceerd worden voor de WSW. Mensen komen echter na indicatie vaak op een wachtlijst. Sommige mensen staan meer dan een jaar op die wachtlijst. Om te voorkomen dat zij hun arbeidsmarktvaardigheden tijdens dit lange wachten verliezen, zetten gemeenten zogenaamde voortrajecten WSW in.
Wajong	Wajong staat voor de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten. Mensen die voor hun 17 ^e verjaardag of tijdens hun studie voor hun 30 ^e verjaardag (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt worden, hebben recht op een Wajong-uitkering van maximaal 75% van het wettelijk minimum loon. De Wajong wordt uitgevoerd door UWV.
W-deel	Bij de start van de WWB hebben gemeenten de beschikking gekregen over twee budgetten: het I-deel en het W-deel. Van het W-deel (vult het werkdeel van het WWB-budget) moet de gemeente re-integratie bekostigen. Het geld mag nergens anders voor gebruikt worden. Gemeenten mogen 75% van het W-deel meenemen naar het volgende jaar. Houdt een gemeente meer over, dan moet dat overschot worden terugbetaald aan het rijk.

Begrip	Uitleg
Werkgeversloket	Veel gemeenten hebben tegenwoordig een werkgeversloket. De invulling daarvan varieert. Meestal worden verschillende soorten dienstverlening van de gemeente aan werkgevers in het werkgeversloket geïntegreerd aangeboden. Het aanbieden van kandidaten (vanuit ondermeer het WWB-bestand) voor vacatures van werkgevers is daarvan vaak een onderdeel.
Work First	Work First is, volgens een definitie van de Raad voor Werk en Inkomen een methodiek die wordt gekenmerkt door de combinatie van verplichte werkactiviteiten (gekoppeld aan sancties) en het vergroten van kennis en vaardigheden van de deelnemers. De grondgedachte van Work First is om mensen door het laten verrichten van werkactiviteiten dichterbij de arbeidsmarkt te brengen. Werk is dus niet het eindpunt van een re-integratietraject, maar een belangrijk onderdeel ervan. In de praktijk van gemeenten komen verschillende uitvoeringsvarianten voor en wordt Work First vaak vooral ingezet als instrument voor instroompreventie.
WWB Zittend bestand	Wet Werk en Bijstand Het zittend bestand bestaat uit de klanten die meer dan een jaar geleden zijn ingestroomd in de WWB. Het zittend bestand vormt samen met de nieuwe instroom het gehele WWB-bestand.

Klantonderzoek re-integratie

Gemeente Roermond

Klanten

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
 - de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
 - een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**);
 - de vragenlijst invult met blokletters binnen het aangegeven kader.
-
- Soms wordt gevraagd om **een getal** in te vullen. Schrijf dan **één cijfer per vakje**, zodat het hele cijfer **binnen** het vakje komt.
 - **Geen streepjes** zetten als u niets hoeft in te vullen!
-
- Bij sommige vragen mag u meer dan één antwoord geven. Dit wordt aangegeven met *(meer antwoorden mogelijk)*.
U kunt dan een kruisje zetten **voor alle antwoorden** die op u van toepassing zijn.
 - Soms kunt u een vraag of meer vragen overslaan. Er staat dan achter het antwoord dat u heeft gekozen wat de volgende vraag is die u moet beantwoorden. *Bijvoorbeeld → ga door naar vraag 25*

BIJVOORBEELD

Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
☒ vrouw *(u hebt nu ingevuld dat u een vrouw bent)*

Als u per ongeluk het verkeerde vakje hebt aangekruist, moet u het **goede vakje helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

- ☒ man *(u hebt nu ingevuld dat u een man bent)*
☒ vrouw

Wat is uw leeftijd?

(u hebt nu ingevuld dat u 38 jaar bent)

A Algemene vragen

1. Ontvangt u op dit moment een bijstandsuitkering (bijvoorbeeld WWB, IOAW of IOAZ)?

- ☐ Ja
☐ Nee → *ga naar vraag 3*

2. Hoe lang krijgt u deze uitkering al?

- ☐ Minder dan een maand
☐ Tussen 2 maanden - 1/2 jaar
☐ Tussen 1/2 - 1 jaar
☐ Tussen 1 en 2 jaar
☐ Tussen 2 en 5 jaar
☐ Langer dan 5 jaar
☐ Weet ik niet

3. Wat is uw leeftijd?

4. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
☐ Vrouw

5. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- ☐ Geen opleiding
☐ Basisschool
☐ LBO/ VBO/ MAVO/ VMBO/ Vakopleidingen
☐ MBO niveau 1
☐ MBO niveau 2 of hoger
☐ HAVO/ VWO
☐ HBO/ WO
☐ Een andere opleiding

6. Hoe is de samenstelling van uw huishouden?

- ☐ (Echt)paar met kinderen
☐ (Echt)paar zonder kinderen
☐ Alleenstaande met kinderen
☐ Alleenstaande zonder kinderen
☐ Inwonend bij ouders
☐ Anders

7. Heeft u kinderen in uw huishouden die jonger zijn dan 5 jaar?

- ☐ Ja
☐ Nee

8. Heeft u de Nederlandse nationaliteit?

- ☐ Ja, ik heb uitsluitend de Nederlandse nationaliteit
☐ Ja, ik heb zowel de Nederlandse als een andere nationaliteit
☐ Nee

9. **Heeft u een sollicitatieplicht?** *Toelichting: dit betekent dat u van de gemeente verplicht bent te solliciteren*

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

B Re-integratie

10. **Heeft u in de afgelopen 2 jaar Work First bij Westrom gevolgd?**

Work First betekent dat u vijf dagdelen per week werkt in het Productiehuis en de overige tijd besteedt aan sollicitatieactiviteiten of begeleidingsgesprekken. Work First duurt maximaal zes weken.

- ☐ Ja
- ☐ Nee → ga nu naar vraag 12
- ☐ Weet ik niet → ga nu naar vraag 12

11. **Denkt u dat u door Work First makkelijker werk zult vinden?**

(meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, ik ben extra gemotiveerd om werk te vinden omdat ik geen productiewerk meer wil doen
- ☐ Ja, ik heb dingen geleerd die mij helpen bij het vinden van werk
- ☐ Ja, andere reden
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

12. **Welke traject(en) heeft u de afgelopen twee jaar gevolgd (inclusief het traject dat u momenteel volgt)?**

(meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Geen → ga nu naar vraag 21
- ☐ Work First bij Westrom
- ☐ Buurtbeheerbedrijf bij Westrom
- ☐ Punt Uit
- ☐ Re-integratie BV bij De Haan Groep (DHG)
- ☐ Poorttraject naar werk bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Nederlands op de werkvloer bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Education First bij CBB
- ☐ Een ander traject
- ☐ Ik weet niet hoe het traject heet dat ik gevolgd heb

13. **Welk traject volgt u op dit moment? Als u op dit moment geen traject volgt welk traject heeft u als laatste gevolgd?**

- ☐ Work First bij Westrom
- ☐ Buurtbeheerbedrijf bij Westrom
- ☐ Punt Uit
- ☐ Re-integratie BV bij De Haan Groep (DHG)
- ☐ Poorttraject naar werk bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Nederlands op de werkvloer bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Education First bij CBB
- ☐ Een ander traject
- ☐ Ik weet niet hoe het traject heet

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het traject dat u op dit moment volgt.

Als u op dit moment geen traject volgt beantwoordt u dan de vragen voor het traject dat u als laatste gevolgd heeft.

14. Wij willen graag weten wat u van de volgende uitspraken over de consulent van het re-integratiebedrijf vindt.

Toelichting: de consulent is de medewerker die u begeleidt bij uw traject

		Geheel mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Geheel mee oneens
a.	De consulent van het re-integratiebedrijf is goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐
b.	De consulent van het re-integratiebedrijf luistert slecht naar mij	☐	☐	☐	☐	☐
c.	De consulent van het re-integratiebedrijf houdt zich niet aan de gemaakte afspraken	☐	☐	☐	☐	☐
d.	De consulent van het re-integratiebedrijf kan me alles goed uitleggen	☐	☐	☐	☐	☐
e.	De consulent heeft mij goed geïnformeerd over mijn rechten en plichten	☐	☐	☐	☐	☐

15. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over uw consulent van het re-integratiebedrijf die u begeleidt bij uw traject?

- ☐ Tevreden
☐ Soms tevreden/soms ontevreden
☐ Ontevreden
☐ Weet ik niet
☐ Ik weet niet of mijn begeleider van het re-integratiebedrijf is of van de gemeente

16. Als u het re-integratiebedrijf een rapportcijfer tussen 1 en 10 zou moeten geven, wat voor cijfer zou u dan geven?

Een 1 staat hierbij voor heel slecht en 10 staat voor heel goed.

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10

C Gemeente

De volgende vragen gaan over uw tevredenheid met de gemeente Roermond

17. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over uw consulent van de gemeente?

Toelichting: de consulent van de gemeente begeleidt u bij uw traject.

- ☐ Tevreden
- ☐ Soms tevreden/soms ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Ik weet niet of mijn begeleider van de gemeente is of van een andere organisatie

18. Als u de gemeente een rapportcijfer tussen 1 en 10 zou moeten geven, wat voor cijfer zou u dan geven?

Een 1 staat hierbij voor heel slecht en 10 staat voor heel goed.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

D Het resultaat van het traject

19. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Door de hulp van het re-integratiebedrijf:		Geheel mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Geheel mee oneens
a.	Spreek ik meer mensen	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Is mijn kans op het vinden van werk vergroot	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Leer ik nuttige nieuwe dingen	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Doe ik meer dingen buiten de deur	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Heb ik zin om aan het werk te gaan	☐	☐	☐	☐	☐

20. Hoe belangrijk zijn voor u de onderstaande punten bij het vinden van werk?

Door de hulp van het re-integratiebedrijf:		Ze er be lang rijk	Be lang rijk	Niet be lang rijk/ niet on- be lang rijk	Onbe- lang rijk	Ze er onbe- lang rijk
a.	De ondersteuning die ik krijg van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐
b.	De ondersteuning die ik krijg van het re-integratiebedrijf	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Mijn eigen inzet en motivatie	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Mijn wil om meer geld te verdienen dan een uitkering	☐	☐	☐	☐	☐

21. Denkt u dat u betaald werk zult vinden?

- ☐ Ja, ik denk dat ik **binnen** zes maanden werk heb gevonden
- ☐ Ja, ik denk dat ik over zes maanden of langer werk heb gevonden
- ☐ Nee, ik denk dat het mij nooit (meer) lukt werk te vinden
- ☐ Nee, want ik hoef van de gemeente niet naar werk te zoeken

22. Kunt u aangeven wat voor u de belangrijkste oorzaken zijn dat u nog geen betaald werk heeft gevonden?

(meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik heb onvoldoende opleiding/scholing/kennis
- ☐ Ik heb onvoldoende kennis van de Nederlandse taal
- ☐ Ik heb fysieke problemen
- ☐ Ik heb psychische problemen
- ☐ Ik heb onvoldoende kinderopvang
- ☐ Ik heb schulden
- ☐ Werkgevers willen mij niet aannemen
- ☐ Andere reden
- ☐ Weet ik niet

E Tot slot

23. Heeft u nog opmerkingen over dit onderwerp of deze vragenlijst?

┌

We willen u hartelijk bedanken voor uw medewerking.

**U kunt de vragenlijst in de bijgevoegde envelop stoppen en op de post doen.
Het adres staat er al op en een postzegel is niet nodig.**

Als u de envelop kwijt bent, kunt u de vragenlijst in een envelop zonder postzegel sturen naar:

Regioplan / Scanserv
Antwoordnummer 10600
2650 VB NOOTDORP

Klantonderzoek re-integratie

Gemeente Roermond

Ex-klanten

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
 - de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
 - een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**);
 - de vragenlijst invult met blokletters binnen het aangegeven kader.
-
- Soms wordt gevraagd om **een getal** in te vullen. Schrijf dan **één cijfer per vakje**, zodat het hele cijfer **binnen** het vakje komt.
 - **Geen streepjes** zetten als u niets hoeft in te vullen!
-
- Bij sommige vragen mag u meer dan één antwoord geven. Dit wordt aangegeven met *(meer antwoorden mogelijk)*.
U kunt dan een kruisje zetten **voor alle antwoorden** die op u van toepassing zijn.
 - Soms kunt u een vraag of meer vragen overslaan. Er staat dan achter het antwoord dat u heeft gekozen wat de volgende vraag is die u moet beantwoorden. *Bijvoorbeeld → ga door naar vraag 25*

BIJVOORBEELD

Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
- ☒ vrouw (u hebt nu ingevuld dat u een vrouw bent)

Als u per ongeluk het verkeerde vakje hebt aangekruist, moet u het **goede vakje helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

- ☒ man (u hebt nu ingevuld dat u een man bent)
- ☒ vrouw

Wat is uw leeftijd?

- (u hebt nu ingevuld dat u 38 jaar bent)

A Algemene vragen

1. Heeft u in het verleden een bijstandsuitkering gehad (bijvoorbeeld WWB, IOAW of IOAZ)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik heb nooit een bijstandsuitkering gehad → ga naar vraag 5
- ☐ Nee, ik heb op dit moment een bijstandsuitkering → ga naar vraag 5

2. Hoe lang geleden heeft u voor het laatst een bijstandsuitkering (WWB, IOAW of IOAZ) gehad?

- ☐ Minder dan 2 maanden geleden
- ☐ Tussen 2 maanden - 1/2 jaar
- ☐ Tussen 1/2 - 1 jaar
- ☐ Langer dan 1 jaar
- ☐ Weet ik niet

3. Had u tijdens uw uitkering een sollicitatieplicht? *Toelichting: dit betekent dat u van de gemeente verplicht was te solliciteren*

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

4. Om welke reden is uw uitkering gestopt?

(meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Betaald werk gevonden
- ☐ Samenwonen/huwelijk
- ☐ Verhuisd naar andere gemeente
- ☐ Andere reden

5. Wat is uw leeftijd?

6. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

7. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- ☐ Geen opleiding
- ☐ Basisschool
- ☐ LBO/ VBO/ MAVO/ VMBO/ Vakopleidingen
- ☐ MBO niveau 1
- ☐ MBO niveau 2 of hoger
- ☐ HAVO/ VWO
- ☐ HBO/ WO
- ☐ Een andere opleiding

8. Hoe is de samenstelling van uw huishouden?

- ☐ (Echt)paar met kinderen
- ☐ (Echt)paar zonder kinderen
- ☐ Alleenstaande met kinderen
- ☐ Alleenstaande zonder kinderen
- ☐ Inwonend bij ouders
- ☐ Anders

9. Heeft u kinderen in uw huishouden die jonger zijn dan 5 jaar?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

10. Heeft u de Nederlandse nationaliteit?

- ☐ Ja, ik heb uitsluitend de Nederlandse nationaliteit
- ☐ Ja, ik heb zowel de Nederlandse als een andere nationaliteit
- ☐ Nee

B Re-integratie

11. Welk(e) traject(en) heeft u de afgelopen twee jaar gevolgd?

(meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Geen → ga naar vraag 20
- ☐ Work First bij Westrom
- ☐ Buurtbeheerbedrijf bij Westrom
- ☐ Punt Uit
- ☐ Re-integratie BV bij De Haan Groep (DHG)
- ☐ Poorttraject naar werk bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Nederlands op de werkvloer bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Education First bij CBB
- ☐ Een ander traject
- ☐ Ik weet niet hoe het traject heet dat ik gevolgd heb

12. Welk traject heeft u als laatste gevolgd?

- ☐ Work First bij Westrom
- ☐ Buurtbeheerbedrijf bij Westrom
- ☐ Punt Uit
- ☐ Re-integratie BV bij De Haan Groep (DHG)
- ☐ Poorttraject naar werk bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Nederlands op de werkvloer bij Centrum Bedrijf en Beroep (CBB)
- ☐ Education First bij CBB
- ☐ Een ander traject
- ☐ Ik weet niet hoe het traject heet

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het traject dat u als laatste gevolgd heeft.

13. Wij willen graag weten wat u van de volgende uitspraken over de consulent van het re-integratiebedrijf vindt.

Toelichting: de consulent is de medewerker die u begeleidde bij uw traject

		Geheel mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Geheel mee oneens
a.	De consulent van het re-integratiebedrijf was goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐
b.	De consulent van het re-integratiebedrijf luisterde slecht naar mij	☐	☐	☐	☐	☐
c.	De consulent van het re-integratiebedrijf hield zich niet aan de gemaakte afspraken	☐	☐	☐	☐	☐
d.	De consulent van het re-integratiebedrijf kon me alles goed uitleggen	☐	☐	☐	☐	☐
e.	De consulent heeft mij goed geïnformeerd over mijn rechten en plichten	☐	☐	☐	☐	☐

14. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over uw consulent van het re-integratiebedrijf die u begeleidde bij uw traject?

- ☐ Tevreden
☐ Soms tevreden/soms ontevreden
☐ Ontevreden
☐ Weet ik niet
☐ Ik weet niet of mijn begeleider van het re-integratiebedrijf is of van de gemeente

15. Als u het re-integratiebedrijf een rapportcijfer tussen 1 en 10 zou moeten geven, wat voor cijfer zou u dan geven?

Een 1 staat hierbij voor heel slecht en 10 staat voor heel goed.

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10

C Gemeente

De volgende vragen gaan over uw tevredenheid met de gemeente Roermond

16. Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over uw consulent van de gemeente?

Toelichting: de consulent van de gemeente begeleidde u bij uw traject.

- ☐ Tevreden
- ☐ Soms tevreden/soms ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Ik weet niet of mijn begeleider van de gemeente is of van een andere organisatie

17. Als u gemeente een rapportcijfer tussen 1 en 10 zou moeten geven, wat voor cijfer zou u dan geven?

Een 1 staat hierbij voor heel slecht en 10 staat voor heel goed.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

D Het resultaat van het traject

18. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Door de hulp van het re-integratiebedrijf:		Geheel mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Geheel mee oneens
a.	Spreek ik meer mensen	☐	☐	☐	☐	☐
b.	Is mijn kans op het vinden van werk vergroot	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Leer ik nuttige nieuwe dingen	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Doe ik meer dingen buiten de deur	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Heb ik zin om aan het werk te gaan	☐	☐	☐	☐	☐

19. Hoe belangrijk zijn voor u de onderstaande punten bij het vinden van werk?

	Door de hulp van het re-integratiebedrijf:	Ze er be lang rijk	Be lang rijk	Niet be lang rijk/ niet on- be lang rijk	Onbe- lang rijk	Ze er onbe- lang rijk
a.	De ondersteuning die ik krijg van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐
b.	De ondersteuning die ik krijg van het re-integratiebedrijf	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Mijn eigen inzet en motivatie	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Mijn wil om meer geld te verdienen dan een uitkering	☐	☐	☐	☐	☐

20. Heeft u op dit moment betaald werk?

- ☐ Ja
☐ Nee → ga naar vraag 25

21. Op welke wijze heeft volgens u het re-integratietraject bijgedragen aan het vinden van werk?

(meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Niet
☐ Door mij (weer) een dagritme te bieden
☐ Door mij sollicitatievaardigheden te leren
☐ Door mij te helpen bij het (beter) leren van de Nederlandse taal
☐ Door mij te helpen met mijn psychische problemen
☐ Door mij te leren omgaan met geld/ door mij te helpen met mijn schulden
☐ Door met werkgever(s) te bemiddelen: mij voor te dragen bij werkgever(s)
☐ Anders
☐ Weet ik niet

22. Wat voor soort werk heeft u?

- ☐ Betaald werk (niet-gesubsidieerd)
☐ Gesubsidieerd werk
☐ Weet ik niet

23. Heeft u in de afgelopen 2 jaar Work First bij Westrom gevolgd?

Work First betekent dat u vijf dagdelen per week werkt in het Productiehuis en de overige tijd besteedt aan sollicitatieactiviteiten of begeleidingsgesprekken. Work First duurt maximaal zes weken

- ☐ Ja
☐ Nee → ga naar vraag 25
☐ Weet ik niet → ga naar vraag 25

24. Heeft u door Work First makkelijker werk kunnen vinden?

(meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, ik was extra gemotiveerd om werk te vinden omdat ik geen productiewerk meer wilde doen
☐ Ja, ik heb dingen geleerd die mij hebben geholpen bij het vinden van werk
☐ Ja, andere reden
☐ Nee
☐ Weet ik niet

23. Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?

We willen u hartelijk bedanken voor uw medewerking.

**U kunt de vragenlijst in de bijgevoegde envelop stoppen en op de post doen.
Het adres staat er al op en een postzegel is niet nodig.**

Als u de envelop kwijt bent, kunt u de vragenlijst in een envelop zonder postzegel sturen naar:

Regioplan / Scanserv
Antwoordnummer 10600
2650 VB NOOTDORP

