



EEN STAP VOORWAARTS

**Effectiviteit van re-integratie, een praktische handreiking
om te meten of interventies doen wat ze moeten doen**

Deel 2

Gilde Re-integratie, in samenwerking met
Regioplan Beleidsonderzoek

Juni 2011

VOORWOORD

Veel van de bestaande re-integratieonderzoeken maken slechts beperkte uitspraken over de effectiviteit van de concrete interventies mogelijk. Wat hebben interventies werkelijk bijgedragen aan (de kans op) het vinden van een baan en daarmee de uitstroom van klanten uit de bijstand? Effectiviteit is een complex begrip en het meten van effectiviteit van re-integratie staat in Nederland nog in de kinderschoenen. In deze publicatie wordt meer zicht geboden op het begrip effectiviteit en vooral op de vraag hoe u dit kunt meten. Zij biedt u een handreiking om het effect van interventies te meten en biedt handvatten om te bepalen welke interventies zouden moeten worden ingezet.

Uit veel re-integratieonderzoek komt het beeld naar voren dat de ondersteuning die gemeenten (en UWV) aan hun klanten bieden lang niet altijd effectief is. Burgers die zelf de weg naar werk kunnen vinden, krijgen ondersteuning (worden op 'traject' gezet) en burgers die dat juist niet zelf kunnen, krijgen geen of verkeerde ondersteuning. Dit is uiteraard een gechargeerd beeld. Er gaat in re-integratieland meer goed dan veel pers-publicaties ons willen doen geloven. De moeilijkheid is wel: hoe weet je dat dankzij de re-integratie-inspanningen de klant op weg is geholpen of, in het gunstigste geval, duurzaam aan het werk is gegaan? Is het toeval, had de klant het zonder ondersteuning gered en hebben de interventies werkelijk bijgedragen aan het succes?

De re-integratiewetenschap is – zeker in Nederland – nog volop in ontwikkeling. Er is een begin van een kennisfundament aan het ontstaan. Initiatieven zoals www.interventiesnaarwerk.nl (INW) en het Gilde Re-integratie werken vanuit verschillende invalshoeken aan de totstandkoming van dat kennisfundament. Ook kan inmiddels steeds meer gebruik worden gemaakt van kennis die in het buitenland is opgedaan.

Op basis van deze kennis is een aantal zogenoemde werkzame bestanddelen geïdentificeerd: de 'motoren' voor succes. Dit zijn: zelfregie, zelfvertrouwen, zelfkennis, motivatie en gezondheidsbeleving. Deze motoren voor succes zijn de drijvende krachten achter een andere motor: werkzoekgedrag van klanten en daarmee hun kansen op de arbeidsmarkt. Daarbij is de werkrelatie tussen klant en re-integratieprofessional een belangrijke randvoorwaarde. Met behulp van interventies kan worden gesleuteld aan deze 'motoren' zodat ze bij wijze van spreken worden gestart of in een hogere versnelling worden gezet. Door deze motoren door te lichten, kan ook een relatie worden gelegd tussen interventies en het beoogde effect. Dit is niet alleen voor re-integratieonderzoek een stap voorwaarts, maar ook voor de ondersteuning van klanten bij het vinden en behouden van werk.

Deze handreiking is opgesteld voor iedereen die te maken heeft met re-integratie en in het bijzonder voor mensen die moeten bepalen of bepaalde interventies doen wat ze verondersteld worden te doen, namelijk mensen dichter bij de arbeidsmarkt brengen. Ik denk daarbij bijvoorbeeld aan beleidsmedewerkers en managers bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), gemeenten en uitvoerende organisaties, maar bijvoorbeeld ook aan gemeenteraden, rekenkamercommissies, et cetera. Deze handreiking biedt hen een beter begrip van de effectiviteit van interventies en hoe deze kan worden gemeten binnen de eigen organisatie.

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij een financiële bijdrage vanuit de EDD-regeling (Erop af: doen en delen!), gefinancierd door het ministerie van SZW met een stuurgroep bestaande uit het ministerie, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Divosa. Wij zijn hen zeer erkentelijk voor deze bijdrage. Inhoudelijk is het hele traject dat tot deze publicatie heeft geleid begeleid door een aantal deskundige en betrokken wetenschappers, onderzoekers en adviseurs:

- Drs. Paul van der Aa, onderzoeker sociaalwetenschappelijke afdeling Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente Rotterdam
- Drs. Gejo Duinkerken, adviseur Gilde Re-integratie
- Klaas Folkerts, senior beleidsmedewerker afdeling Regie Werk en Inkomen, Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Rotterdam en landelijk projectleider Gilde Re-integratie
- Dr. Roeland van Geuns, adviseur Gilde Re-integratie en partner Regioplan Beleidsonderzoek
- Drs. Han van der Heul, senior kennisadviseur kenniscentrum UWV
- Dr. Edwin van Hooft, universitair hoofddocent, Programmagroep Arbeids- en Organisationspsychologie, Universiteit van Amsterdam
- Drs. Henk-Jan Jansen, adviseur Beleid, Raad voor Werk en Inkomen
- Drs. Klaas Kloosterman, onderzoeker Bureau Onderzoek, gemeente Groningen
- Drs. Jessie Koen, promovenda bij de Programmagroep Arbeids- en Organisationspsychologie, Universiteit van Amsterdam
- Drs. Thomas Kampen, promovendus bij de Programmagroep Sociologie en Antropologie Universiteit van Amsterdam
- Drs. Dorien Konst, partner Tien Organisatieadvies
- Drs. Peter Wesdorp, adviseur Gilde Re-integratie
- Dr. Corrien Blom, senior consultant BureauTaal
- Drs. Simo Goddijn, senior consultant BureauTaal
- Mimouna Yahia, kwaliteitsmedewerker gemeente Purmerend

De uitvoering van het project lag in handen van:

- Drs. Marieke Blommesteijn, senior onderzoeker Regioplan
Beleidsonderzoek
- Drs. Maikel Groenewoud, medior onderzoeker Regioplan
Beleidsonderzoek
- Drs. Janneke van Oostijen, onderzoeker Regioplan Beleidsonderzoek
- De eindverantwoordelijkheid voor het project lag bij Gilde Re-integratie in
de personen van Roeland van Geuns, Peter Wesdorp en Gejo Duinkerken.

Uiteraard ben ik alle bovengenoemden zeer dankbaar voor hun inzet en deskundigheid.

Ik geloof erin dat deze handreiking een zeer bruikbaar instrument is. Daarom wil ik het u van harte aanbevelen.

Mart Toet
Algemeen directeur Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente
Rotterdam
Voorzitter begeleidingscommissie Gilde Re-integratie

INHOUDSOPGAVE

Deel II: Begrippenlijst en onderzoeksinstrumenten

1	Begrippenlijst.....	1
2	Theoretische kader & literatuurlijst.....	3
3	Vragenlijst	15
4	Observatie-instrument.....	65

DEEL II:
Begrippenlijst en de onderzoeksinstrumenten

1 BEGRIPPENLIJST

Beleidsinterventies: Instrumenten die worden ingezet om bepaalde beoogde beleidsdoelen te realiseren.

Bruto-effectiviteit: Om vast te stellen of een re-integratie-interventie effect heeft gehad, kan achteraf worden vastgesteld hoeveel van de werkzoekenden die de re-integratie-interventie hebben ontvangen weer duurzaam aan het werk zijn gegaan. Dit is de bruto-effectiviteit. Door deze groep te vergelijken met een controlegroep die de interventie niet heeft ontvangen, kan iets worden gezegd over de netto-effectiviteit.

Effectiviteitsanalyse: Met een effectiviteitsanalyse wordt vastgesteld of de inzet van een interventie toegevoegde waarde heeft bij het bereiken van de gestelde doelen. Vinden mensen bijvoorbeeld vaker een baan nadat zij een re-integratietraject hebben gevolgd?

Externe factoren: Exogene factoren die het behalen van de beleidsdoelstelling beïnvloeden, maar die buiten het te evalueren beleid vallen.

Netto-effectiviteit: netto-effectiviteit is de toegevoegde waarde van de interventie. Niet alleen kan dan worden vastgesteld of meer werkzoekenden aan het werk zijn gegaan, maar ook of dat sneller en duurzamer is gebeurd. Daarmee is duidelijk dat een interventie werkt, maar nog niet hóe de interventie werkt en of de interventie voor andere groepen en in andere contexten zou kunnen werken.

Onderzoeksgroep, controlegroep: De onderzoeksgroep is de groep die wel te maken heeft met een bepaalde interventie en de controlegroep is de groep die niet te maken heeft met die interventie en waarmee de onderzoeksgroep wordt vergeleken. Een controlegroep kan worden samengesteld uit een grotere groep die niet te maken heeft met de interventie.

Uitkeringsduur, werkloosheidsduur en baanzoekduur: Mensen kunnen tijdens de uitkeringsduur of werkloosheidsduur op zoek zijn naar een baan. Het begin van de baanzoekduur hoeft niet perse samen te vallen met het begin van de uitkeringsduur of werkloosheidsduur.

2 THEORETISCH KADER & LITERATUURLIJST

Model van Wanberg

De veronderstelling dat (actief) werkzoekgedrag de kans op het vinden van werk vergroot, is terug te voeren op de uitkomst van onderzoek van Connie Wanberg. Het door haar ontwikkelde model bevat harde en zachte kenmerken:

- Harde kenmerken – zoals leeftijd, opleiding, geslacht – zijn gegevenheden.
- Zachte kenmerken – zoals motivatie, werkzoekintentie – zijn veranderlijk.

Interventies moeten gericht zijn op de veranderlijke zachte kenmerken. Hieronder staat een summiere beschrijving van het door Wanberg ontwikkelde model.

Model van Wanberg

1. Arbeidsmarkt: De vraag naar bepaalde soorten arbeidskwalificaties
2. Menselijk kapitaal: Arbeidskwalificaties zoals vaardigheden, werkervaring, opleiding en andere persoonsgebonden karakteristieken
3. Sociaal kapitaal: Instrumentele, informatieve en emotionele steun uit het netwerk van de klant bij het werk zoeken
4. Obstakels: Allerlei kenmerken en omstandigheden van de persoon of zijn omgeving die het vinden van werk bemoeilijken
5. Economische noodzaak: Financiële factoren die de kans op werk zoeken en werkhervatting beïnvloeden
6. Werkzoekgedrag: Intensiteit en doelgerichtheid van zoekactiviteiten
7. Discriminatie: Oneigenlijke selectiecriteria van werkgevers op niet-werkgerelateerde aspecten

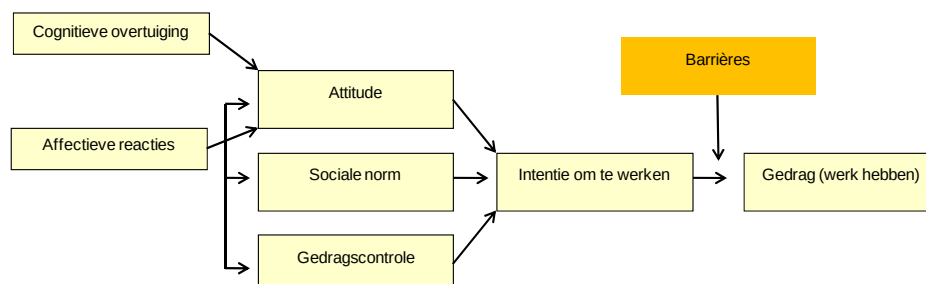
Theory of Planned Behaviour

De *Theory of Planned Behavior* is voortgekomen uit de *Theory of Reasoned Action* (Fishbein, M., & Ajzen, I., 1975 & 1980) en is in feite een verdere uitwerking hiervan. De theorie stelt dat iemand pas een bepaald gedrag zal vertonen als zo iemand ook de intentie heeft om dit te doen. Of iemand die de intentie heeft om een bepaald gedrag te vertonen dit ook daadwerkelijk zal doen, hangt daarnaast af van externe factoren, randvoorwaarden of barrières.

De intentie om een bepaald gedrag te vertonen, kan worden voorspeld door drie basisdeterminanten, namelijk de attitude ten aanzien van het gedrag (*ik vind het niet belangrijk om betaald werk te hebben*), de subjectieve norm (*mijn familie vindt het onzin dat ik ga werken*) en de gepercipieerde controle over het gedrag (*ik ben in staat om zelf werk te zoeken*).

De onderstaande figuur geeft een overzicht van de relevante factoren en de relatie tussen deze factoren.

Figuur 1 Schematische weergave theorie van beredeneerd gedrag



Attitude ten opzichte van het gedrag: 'ik vind het niet belangrijk om betaald werk te hebben'

De attitude ten opzichte van het gedrag betreft de (positieve en negatieve) meningen en voorkeuren die men heeft ten opzichte van het beoogde gedrag. De attitude beïnvloedt de intentie om dit gedrag uit te voeren. Het gaat hier niet om een algemene attitude ten opzichte van een idee (werken in het algemeen) maar om het specifieke gedrag (zelf werken). Uit diverse onderzoeken blijkt dat de meer algemene attitudes slechte voorspellers zijn van gedrag. Een attitude wordt op haar beurt bepaald en gevormd op basis van veronderstelde consequenties of opbrengsten van het gedrag (cognitieve overtuigingen) en de affectieve of emotionele aspecten (onder meer gevoelens). In het geval van de langdurig werklozen betekent dit dat iemand pas de intentie ontwikkelt om te participeren op de arbeidsmarkt, wanneer zijn houding ten opzichte van werken positief is (geworden), dat wil zeggen wanneer de gepercipieerde voordelen van werken groter zijn dan de gepercipieerde nadelen. Is deze houding negatief, dan zal de intentie afwijzend zijn en zal het gedrag – werken – niet worden ontwikkeld.

Subjectieve norm: 'mijn familie vindt het onzin dat ik ga werken'

De subjectieve of sociale norm, dat wil zeggen de sociale druk om het gedrag uit te voeren. Er kunnen discrepanties tussen iemands attitudes en gedrag ontstaan door een sterke sociale dwang op iemand om zich op een bepaalde manier te gedragen (bijvoorbeeld in de vorm van groepsdruk). Wat betreft de sociale norm spelen twee elementen een belangrijke rol. Ten eerste gaat het om de indruk die de persoon heeft over wat relevante anderen vinden dat de persoon zelf zou moeten doen, de zogenaamde referentieopvattingen. Ten tweede is het van belang of de persoon geneigd is zich iets van die anderen aan te trekken, de zogenoemde motivatie om te conformeren. De sociale norm is overigens niet alleen van invloed op onze intenties, maar kan ook van invloed zijn op onze attitudes. In het geval van (niet) participeren op de arbeidsmarkt gaat het erom dat de (directe en maatschappelijke) omgeving van de werkloze in ieder geval niet afwijzend staat tegenover het voornemen

om te gaan werken. Is dat wel het geval, dan is er sprake van een ernstige extra belemmering: 'mijn familie vindt het onzin dat ik ga werken, waarom zou ik dan in godsnaam op zoek gaan naar werk'.

De gepercipieerde gedragscontrole: 'ik ben in staat om zelf werk te zoeken'

De gepercipieerde gedragscontrole wil zeggen de mate waarin men het idee heeft het gedrag uit te voeren dan wel te vertonen. Het gaat om de mogelijkheid dan wel onmogelijkheid die iemand ziet om zijn attitudes en intenties in concreet gedrag om te zetten. De werkloze moet zijn kansen op de arbeidsmarkt positief beoordelen. Het gaat met andere woorden om het geloof in eigen vaardigheden en eigen kunnen: 'ik ben in staat om zelf werk te zoeken en ik weet zeker dat ik mijn werk goed zal doen'. Naarmate de ervaren controle groter is, zal de intentie om het gedrag te vertonen groter worden. Maar andersom werkt dit ook: als werklozen het idee hebben dat zij weinig controle hebben over het aan de slag gaan (omdat zij bijvoorbeeld denken dat werkgevers hen geen kans geven en/of omdat zij veronderstellen dat er geen geschikt werk voor hen is) zal de intentie om werk te gaan zoeken niet groot zijn.

WhatWorks-principes

De principes zijn gebaseerd op grootschalige evaluaties en meta-analyses van strafrechtelijke interventies en herbewerkt voor interventies gericht op re-integratie. Er wordt aangenomen dat de mate waarin aan deze principes wordt voldaan, indicatief is voor de mate waarin de interventies de gewenste effecten (kunnen) bereiken. Het betreft de volgende principes:

1. Risicoprincipe: de interventie richt zich alleen op de mensen die het nodig hebben in de mate waarin zij het nodig hebben (*If it ain't broke, don't fix it*).
2. Behoeftepincipe: de interventie richt zich op die veranderbare kenmerken die relevant zijn voor de kans op werk.
3. Responsiviteitsprincipe: de interventie is aangepast aan de mogelijkheden van de klant (leerstijlen, leervermogen, cultuur, motivatie).
4. Interventieprincipe: de interventie is zoveel mogelijk gebaseerd op methoden die aantoonbaar effectief of aannemelijk zijn.
5. Betrouwbaarheidsprincipe: de interventie wordt uitgevoerd als bedoeld binnen de juiste randvoorwaarden.
6. Professionaliteitsprincipe: de interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en houding.

LITERATUURLIJST

Voor de overzichtelijkheid is deze literatuurlijst als volgt opgebouwd:

1. Re-integratie – algemeen
2. Effectiviteit re-integratie(-instrumenten)
3. Diagnose-instrumenten re-integratie
4. Gedrag en gedragsbeïnvloeding – basis
5. Gezondheidsbeleving
6. Motivatie
7. Zelfvertrouwen (self-efficacy)
8. Zelfregie
9. Werkrelatie

1. Re-integratie – algemeen

Hooft, E.A.J. van, Ottervanger, M., Dam & A. van (2007). *Verklarende factoren van werkzoekgedrag en werkhervatting*. Instituut voor Psychologie Erasmus Universiteit Rotterdam.

Hooft, E.A.J. van & Crossley, C.D. (2008). "The Joint Role of Locus of Control and Perceived Financial Need in Job Search." Published in: *International Journal of Selection and Assessment* 16:3, pp. 258–271.

Hooft, E.A.J. van, Born, Marise Ph., Taris, T.W., Flier, H. van der & Blonk, R.W.B. (2004). "Predictors of job search behavior among employed and unemployed people." Published in *Personnel Psychology*, 57, 25–59.

Mallee, L., J.W.M. Mevissen, Soethout & J.E., Weening, H.A. (2006). *De re-integratiemarkt geijkt: Evaluatie introductie marktwerking bij re-integratie van niet-werkenden*. Regioplan Beleidsonderzoek.

Mallee, L., Mevissen, J.W.M. & Tap, W.R. (2008). *Ontwikkelingen op de re-integratiemarkt*. Regioplan Beleidsonderzoek.

Meager, N. (2009). "The Role of Training and Skills Development in Active Labour Market Policies." Verschenen in: *International Journal of Training and Development* 13:1, Wiley Blackwell.

Oorschot, W. van (2000). "Work, Work, Work: Labour market participation in the Netherlands, A critical review of policies and outcomes." Verschenen in: *COST Action 13 Working Group 'Unemployment' book*.

Veerman, T.J., Veldhuis, V., Aerts, M.C.M. & Egmond, J.W. van (2008). *Een markt in beweging: Ontwikkelingen aan de aanbodzijde van de re-integratiemarkt*. Bureau Astri in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI).

Wanberg, C.R., Kanfer, R. & Rotundo, M. (1999). "Unemployed Individuals: Motives, Job-Search Competencies and Job-Search Constraints as Predictors of Job Seeking and Reemployment". *Journal of Applied Psychology*, 84, 897-910.

Wanberg, C.R., Song, Z. & Hough, L.M. (2002). "Predictive Validity of a Multidisciplinary Model of Reemployment Success." *Journal of Applied Psychology*, 87, 1100–1120.

2. Effectiviteit re-integratie(-instrumenten)

Calmfors, L., Forslund, A. & Hemström, M. (2002). *Does active labour market policy work? Lessons from the Swedish experiences*. Institute for International Economic Studies, Stockholm University, Seminar Paper No. 700.

Calmfors, L. (2004). *The Limits of Activation in Active Labour Market Policies*, Keynote speech at the International Reform Monitor Conference on "Activation without Perspective? - Increasing Employment Opportunities for the Low-Skilled" arranged by the Bertelsmann Foundation in Berlin.

Inspectie Werk en Inkomen (2006). *Duurzaamheid van re-integratie: Korte- en langetermijneffecten van re-integratie van arbeidsgehandicapten*.

Koning, J. de, Gelderblom, A., Zandvliet, K. & Boom, L. van den (2005). *Effectiviteit van Reïntegratie, De stand van zaken, literatuuronderzoek*. SEOR.

Koen, J., Klehe, U.-C. & van Vianen, A.E.M. (2008). *Competentieontwikkeling & Re-integreerbaarheid*. Eindrapportage in opdracht van de Dienst Werk en Inkomen Amsterdam. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Koen, J., Klehe, U.-C. & van Vianen, A.E.M. (2009). *Ontwikkeling van re-integreerbaarheid*. Eindrapportage in opdracht van de Dienst Werk en Inkomen Amsterdam. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Noordzij, G. & Hooft, E.A.J. van (2008). "De invloed van doeloriëntaties op de effectiviteit van re-integratie." Gepubliceerd in *Gedrag&Organisatie*, 2008-21, nr. 3.

Rensen, P., Kooij, A. van der, Booijink, M. Zwet, R. van der & Verduin, M. (2009). *Passend bewijs voor effectiviteit in de sociale sector*. Movisie

TNO en SEO (2008). *Handboek meetmethoden voor effectiviteit van activerend arbeidsmarktbeleid op persoonsniveau*.

3. Diagnose-instrumenten re-integratie

Collewet, M., Gravesteijn, J. & Koning, J. de (2009). *Diagnose-instrumenten bij re-integratie: best practices in andere landen*. SEOR in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI).

Raad voor Werk en Inkomen (2009). *Diagnose bij re-integratie: Analyse en aanbevelingen*.

Staghøj, J., Svarer, M. & Rosholm, M. (2007). *A Statistical Programme Assignment Model*. The Institute for the Study of Labor (IZA) Discussion Paper No. 3165.

Kemper, D.R., Visser, S.M. de, Engelen, M.W.H. & Flapper, E. (2009). *Naar de methodische diagnose: Een onderzoek naar de werking van diagnose-instrumenten bij re-integratie*. Research voor Beleid in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI).

4. Gedrag (en gedragsbeïnvloeding) - basis

Ajzen, I. (1991). "The Theory of Planned Behavior." Published in *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, p. 179-211.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action; A social cognitive theory*. Prentice Hall: Englewood Cliffs, N.J.

Bandura, A. (1991). "Social Cognitive Theory of Self-Regulation." Published in *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, p. 248-287.

Feather, N.T. (1982). *Expectations and actions: expectancy value models in psychology*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Gollwitzer, P. M. (1999). "Implementation intentions: Strong effects of simple plans." Published in *American Psychologist*, 54, 493-503.

Prochaska, J.O., Redding, C.A. & Evers, K.E. (2002). "The transtheoretical model and stages of change." In: Glanz, K., Rimer, B.K., Lewis, F.M. et al (Red.). *Health behaviour and health education: theory, research and practice, 3rd edition*, (pp. 99-120). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Prochaska, J., Johnson, S. & Lee, P. (1998). "The transtheoretical model of behavior change." In: Schumaker, S., Schron, E., Ockene, J. & McBee, W. (Eds.). *The Handbook of Health Behavior Change, 2nd ed.* New York, NY: Springer.

WRR-verkenning 22: *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag.* (2009). Tiemeijer, W., Thomas, C. & Prast, H. (Red.) Amsterdam University Press.

Zanna, M. P. & Rempel, J. K. (1988). "Attitudes: A new look at an old concept." In: Bartal, D. & Kruglanski, A. W. (Eds.). *The social psychology of knowledge*, 315–334. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

5. Gezondheidsbeleving

Ahs, A. & Westerling, R. (2005). "Self-rated health in relation to employment status during periods of high and of low levels of unemployment." Published in: *European Journal of Public Health*, Vol. 16, No. 3, p. 294–304.

Ajzen, I. & Manstead, A.S.R. (2007). "Changing health-related behaviours: An approach based on the theory of planned behaviour." Published in: Bos, K. van den, Hewstone, M., Wit, J. De, Schut, H. & Stroebe, M. (Eds.). *The scope of social psychology: Theory and applications*, pp. 43-63. New York: Psychology Press.

Armitage, C.J. & Conner, M. (2000). "Social cognition models and health behaviour: A Structured Review." Published in: *Psychology and Health*, 2000, Vol. 15, p. 173-189.

Elder, J.P., Ayala, G.X. & Harris, S. (1999). "Theories and Intervention Approaches to Health-Behaviour Change." Published in: *American Journal of Preventive Medicine* 1999;17 (4):275-284.

Inspectie Werk en Inkomen (2009). *Meedoen met belemmeringen: Maatschappelijke participatie, gezondheidsbeleving en zelfredzaamheid van langdurig uitkeringsgerechtigden.*

Marmot M, Wilkinson RG (eds, 1999). *Social determinants of health.* Oxford: Oxford University Press, 1999.

Molarius, A., Berglund, K., Eriksson, C., Lambe, M., Nordstrom, E., Eriksson, H.G. & Feldman, I. (2006). "Socioeconomic conditions, lifestyle factors, and self-rated health among men and women in Sweden." Published in: *European Journal of Public Health*, Vol. 17, No. 2, p. 125–133.

Redding, C.A., Rossi, J.S., Rossi, S.R., Velicer, W.F. & Prochaska, J.O. (2000). "Health Behavior Models." Published in: *The International Electronic Journal of Health Education*, 2000; 3 (Special Issue): 180-193.

Rosenstock, I.M., Stretcher, V.J. & Becker, M.H. (1988). "Social learning theory and the Health Belief Model." Published in: *Health Education Quarterly*, 15(2), p. 175–183.

Stretcher, V.J. & Rosenstock, I.M. (1997). "The health Belief Model." Published in: Glanz, K., Lewis, F.M. & Rimer, B.K. (Eds.). *Health Behavior and Health Education: Theory, Research and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.

6. Motivatie

Atkinson, J. W. (1964). *An introduction to motivation*. Princeton, NJ: Van Nostrand.

Dweck, C.S. (2000). *Self-theories: Their role in motivation, personality, and development*. Lillington, NC: Taylor & Francis.

Dweck, C.S., & Leggett, E.L. (1988). "A socialcognitive approach to motivation and personality." *Psychological Review*, 95, 256-273.

Dweck, C. S. (1986). "Motivational processes affecting learning." Published in: *American Psychologist*, 41, p. 1040–1048.

Gagné, M. & Deci, E. (2005). "Self-determination theory and work motivation." Published in: *Journal of Organizational Behavior*, 26, p. 331–362.

Kehr, H. M. (2004). "Integrating implicit motives, explicit motives, and perceived abilities: The Compensatory model of work motivation and volition." Published in: *Academy of Management Review*, Vol. 29, No. 3, p. 479-499.

Locke, E. A., Mento, A. J., & Katcher, B. L. (1978). "The interaction of ability and motivation in performance: An exploration of the meaning of moderators." Published in *Personnel Psychology*, 31, 269-280.

Miller, W.R. & Rollnick, S. (2002). *Motivational interviewing: preparing people for change*. The Guilford Press.

Sokolowski, K., Schmalt, H., Langens, T.A. & Puca, R. M. (2000). "Assessing Achievement, Affiliation, and Power Motives All at Once: The Multi-Motive Grid (MMG)." Published in: *Journal of personality Assessment*, 74(1), 126-145.

Steers, R.M., Mowday, T. & Shapiro, D. (2004). "The future of work motivation theory." Published in: *Academy of Management Review*, Vol. 29, No. 3, p. 379–387.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Weiner, B. (1980). *Human Motivation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Weiner, B. (1985). "An attributional theory of achievement motivation and emotion." *Psychological Review.*, 92, 548-573.

7. Zelfvertrouwen/Geloof in eigen kunnen (Self-efficacy)

Bandura, A. (1982). "Self-efficacy mechanism in human agency." Published in: *American Psychologist*, Vol. 37, No. 2, p. 122-147.

Bandura, A. & Cervone, D. (1983). "Self-Evaluative and Self-Efficacy Mechanism Governing the Motivational Effects of Goal Systems." Published in: *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 45, No. 5, p. 1017-1028.

Bandura, A. (1993). "Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning." Published in: *Educational Psychologist*, 28(3), p. 117-148.

Judge, T., Erez, A. & Bono, J. (1998). "The Power of Being Positive: The Relation Between Positive Self-Concept and Job Performance." Published in: *Human Performance*, 11 (2/3), p. 167–187.

Locke, E. A., Fredrick, E., Bobko, P. & Lee, C. (1984). "Effect of self-efficacy, goals, and task strategies on task performances." Published in: *Journal of Applied Psychology*, 69, 241-251.

Martocchio, J.J. & Webster, J. (1992). "Effects of feedback and cognitive playfulness on performance in microcomputer software training." Published in: *Personnel Psychology*, 45.

8. Zelfregie

Bandura, A. (2005). "The Primacy of Self-Regulation in Health Promotion." Published in: *Applied Psychology: An International Review*, 2005, 54(2), p. 245-254.

Kemper, R., Visser, S. de & Engelen, M. (2010). *Het verhaal van de klant Mogelijkheden voor zelfsturing bij re-integratie*. Research voor Beleid in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI).

RWI (2010). *Het heft in eigen hand: Sturen op zelfsturing*.

Locke, E.A. & Latham, G.P. (2002). "Building a practically useful theory of goal setting and task motivation." Published in: *American Psychologist*, Vol. 57, No. 9, p. 705-717.

Zimmerman B.J. (1990). "Self-regulated learning and academic achievement: An Overview." Published in: *Educational Psychologist*, 1990, 25(1), p. 3-17.

Zimmerman B.J. (1995). "Self-regulation involves more than metacognition: A social cognitive perspective." Published in: *Educational Psychologist*, 1995, 30(4), p. 217–221.

9. Werkrelatie

Eppink, M. & Post, B. (2003). *Klantcontacten bij gemeenten en UWV*. Uitgevoerd door het Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen (ITS) in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI).

Good, D. (2000). "Individuals, Interpersonal Relations, and Trust." Published in: Gambetta, D. (Ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations, electronic edition*. Department of Sociology, University of Oxford, chapter 3, pp. 31-48.

Luhman, N. (2000). "Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives." Published in: Gambetta, D. (Ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations, electronic edition*. Department of Sociology, University of Oxford, chapter 6, pp. 94-107.

Möllering, G. (2005). "The Trust/Control Duality: An Integrative Perspective on Positive Expectations of Others." Published in: *International Sociology*, September 2005, Vol 20(3), p. 283–305.

Möllering, G. (2006). "Trust, institutions, agency: towards a neoinstitutional theory of trust." Published in: Bachmann, R. & Zaheer, A. (Ed.) *Handbook of trust research, chapter 20*.

Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S. & Camerer C. (1998). "Not so different after all: A cross-discipline view of trust." Published in: *Academy of Management Review*, 1998, Vol. 23, No. 3, 393–404.

Schoorman, D., Mayer, R.C. & Davis, J.H. (2007). "An integrative model of organizational trust: Past, Present and Future." Published in: *Academy of Management Review*, 2007, Vol. 32, No. 2, 344–354.

Wright, A. & Ehnert, I. (2006). "Making Sense of Trust Within and Across Boundaries." Paper presented at 22nd EGOS Colloquium, Bergen, Norway, July 6th-8th, 2006.

3 VRAGENLIJST

Vragenlijst langdurig werklozen

TOELICHTING

Lees dit alstublieft eerst!

Voor wie is deze vragenlijst?

Deze vragenlijst is voor u. Wij hopen dat u de lijst voor ons wilt invullen.

Kunt u de lijst niet zelf invullen?

Als u de lijst niet zelf kunt invullen, kan iemand u misschien helpen. Bijvoorbeeld de persoon die de lijst aan u gegeven heeft.

Waar gaat de vragenlijst over?

De vragenlijst gaat over u. We beginnen met algemene vragen. We vragen bijvoorbeeld hoe oud u bent. Daarna stellen we vragen over verschillende dingen in uw leven.

Er zijn geen goede of foute antwoorden. Alle antwoorden zijn goed. Kies het antwoord dat het best bij u past.

Hoe lang duurt het om de lijst in te vullen?

Het duurt ongeveer 30 minuten om de lijst in te vullen.

Hoe moet u de lijst invullen?

- Begin bij de eerste vraag. Vul alle vragen in.
- Kruis voor iedere vraag 1 hokje aan, behalve als er bij de vraag staat dat u meer dan 1 hokje mag aankruisen.
- Bij sommige vragen moet u een getal of iets anders invullen op de stippellijn.

Wilt u een antwoord veranderen?

Misschien wilt u een antwoord veranderen? Dat doet u zo:

- Streep het oude antwoord door.
- Kruis een nieuw antwoord aan.
- Zet een pijl voor het nieuwe antwoord.

☒ ~~oud antwoord~~

→ ☒ nieuw antwoord

Begrijpt u iets niet?

Misschien zijn er vragen die u niet goed begrijpt? Ga dan naar de persoon die de vragenlijst aan u gegeven heeft. Zeg wat u niet begrijpt. Hij of zij helpt u graag!

Wat gebeurt er met uw antwoorden?

Uw antwoorden worden gebruikt voor onderzoek. Alleen de onderzoekers zien uw antwoorden. Dus niemand anders.

De onderzoekers schrijven uw naam nergens op. En zij vertellen aan niemand dat u aan het onderzoek heeft meegewerkt.

De resultaten van het onderzoek helpen ons de dienstverlening te verbeteren.

Fijn dat u de lijst voor ons wilt invullen!

1. Algemene vragen

Vraag 1. Hoe oud bent u?

Ik ben jaar.

Vraag 2. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
☐ Vrouw

Vraag 3. Wat is de hoogste opleiding die u helemaal heeft afgemaakt?

Zoek uw hoogste school of opleiding en kruis het hokje daarvoor aan.

- ☐ Ik heb geen opleiding afgemaakt
☐ Speciaal onderwijs
☐ Lagere school of basisschool
- ☐ Huishoudschool, lbo, lts, leao
☐ Mavo, mulo of vmbo
☐ Mbo, mts of meao
- ☐ Havo, vwo, hbs, mms, atheneum of gymnasium
☐ Hbo, hts of heao
☐ Universiteit
- ☐ Ik heb een andere opleiding afgemaakt, namelijk
.....

Vraag 4. Is er een hogere opleiding waarmee u bent begonnen, maar die u niet helemaal heeft afgemaakt?

☐ Nee

☐ Ja

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 5.
Ga anders naar vraag 6.

Vraag 5. Welke opleiding was dit? Zoek de hoogste opleiding waarmee u bent begonnen, maar die u niet helemaal heeft afgemaakt. Kruis het hokje daarvoor aan.

☐ Speciaal onderwijs

☐ Lagere school of basisschool

☐ Huishoudschool, lbo, lts, leao

☐ Mavo, mulo of vmbo

☐ Mbo, mts of meao

☐ Havo, vwo, hbs, mms, athenaeum of gymnasium

☐ Hbo, hts of heao

☐ Universiteit

☐ Er is een andere opleiding die ik niet helemaal heb afgemaakt,
namelijk

.....

Vraag 6. Welke uitkering of uitkeringen krijgt u? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Ik krijg een werkloosheidsuitkering.
Dit is een WW-uitkering.
- ☐ Ik krijg een arbeidsongeschiktheidsuitkering.
Dit is een WAO-uitkering, een WIA-uitkering of een WAJONG-uitkering.
- ☐ Ik krijg een bijstandsuitkering.
Dit is een WWB-uitkering.
- ☐ Ik krijg een andere uitkering, namelijk
.....

Vraag 7. Hoe lang krijgt u deze uitkering al? Heeft u bij vraag 6 meer dan 1 hokje aangekruist? Vul dan op de stippellijn voor iedere uitkering in hoe lang u deze uitkering al krijgt.

U vult bijvoorbeeld in: *Ik krijg deze uitkering nu ongeveer ...2... jaar.*
Of: *Ik krijg deze uitkering nu ongeveer ...3,5... jaar.*

Hoe lang krijgt u al een werkloosheidsuitkering? *Dit is een WW-uitkering.*
Ik krijg deze uitkering nu ongeveer jaar.

Hoe lang krijgt u al een arbeidsongeschiktheidsuitkering? *Dit is een WAO-uitkering, WIA-uitkering of WAJONG-uitkering.*
Ik krijg deze uitkering nu ongeveer jaar.

Hoe lang krijgt u al een bijstandsuitkering? *Dit is een WWB-uitkering.*
Ik krijg deze uitkering nu ongeveer jaar.

Hoe lang krijgt u de andere uitkering al?
Ik krijg deze uitkering nu ongeveer jaar.

Vraag 8. Hoe lang bent u al werkloos? Vul dit in op de stippellijn.

U vult bijvoorbeeld in: *Ik ben nu ongeveer 5 jaar werkloos.*

Of: *Ik ben nu ongeveer 2,5 jaar werkloos.*

Ik ben nu ongeveer jaar werkloos.

Vraag 9. Met hoeveel mensen woont u samen?

- ☐ Met niemand, ik woon alleen
- ☐ Ik woon samen met mensen

Woont u met iemand samen? Beantwoord dan vraag 10, 11 en 12.
Ga anders naar vraag 13.

Vraag 10. Met wie woont u samen? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Ik woon samen met mijn man of mijn vrouw
- ☐ Ik woon samen met mijn vriend of mijn vriendin
- ☐ Ik woon samen met mijn kind of kinderen
- ☐ Ik woon samen met mijn vader of mijn moeder. Of met allebei.
- ☐ Ik woon samen met andere familieleden
- ☐ Ik woon samen met vrienden
- ☐ Ik woon samen met iemand anders, namelijk.....

Vraag 11. Verzorgt u iemand? Bijvoorbeeld uw kind. Of uw vader of moeder.

- ☐ Nee
☐ Ja

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 12.

Vraag 12. Wie verzorgt u? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Ik verzorg mijn man of mijn vrouw
☐ Ik verzorg mijn vriend of mijn vriendin
☐ Ik verzorg mijn kind of kinderen
☐ Ik verzorg mijn vader of mijn moeder. Of allebei.
☐ Ik verzorg andere familieleden
☐ Ik verzorg iemand anders,
namelijk.....

Vraag 13. Van uw uitkering betaalt u eten, kleren en andere spullen. Moet u van uw uitkering ook spullen voor iemand anders betalen, die deze spullen niet zelf kan betalen? Bijvoorbeeld voor uw kind. Of voor uw vriend of vriendin.

- ☐ Nee
☐ Ja

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 14.
Ga anders verder met het volgende vragenblok.

Vraag 14. Voor wie betaalt u deze dingen?

- ☐ Voor mijn man of mijn vrouw
- ☐ Voor mijn vriend of mijn vriendin
- ☐ Voor mijn kind of kinderen
- ☐ Voor mijn vader of mijn moeder. Of allebei.
- ☐ Voor andere familieleden
- ☐ Voor iemand anders, namelijk.....

.....

2. Vragen over vertrouwen

2.1 Vragen over uw klantmanager

De volgende vragen gaan over uw <klantmanager/werkcoach/...>. Weet u niet wie uw klantmanager is? Vraag dit dan aan de persoon die de vragenlijst aan u gegeven

Vraag 1. Neemt uw klantmanager u serieus?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 2. Heeft uw klantmanager respect voor u?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 3. Luistert uw klantmanager goed naar wat u zegt?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 4. Vraagt uw klantmanager wat u vindt van zijn adviezen?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 5. Denkt uw klantmanager goed met u mee?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 6. Gelooft uw klantmanager u? Bijvoorbeeld als u zegt dat u ziek bent geweest.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 7. Als uw klantmanager iets belooft, doet hij dat dan ook?

Bijvoorbeeld als hij belooft om uw sollicitatiebrief goed te lezen.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

2.2 Vragen over het traject van de sociale dienst

De sociale dienst helpt u bij het zoeken naar werk. Daarvoor heeft uw <klantmanager/werkcoach/...> samen met u een plan gemaakt. Dit plan noemen we het begeleidingstraject. In dit traject staat wanneer u gesprekken heeft. En welke afspraken u met uw klantmanager maakt. Bijvoorbeeld over cursussen of

Vraag 8. Moet u van uw klantmanager meedoen met het traject?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 9a. Moet u van het UWV meedoen met het traject? (ALLEEN OPNEMEN ALS VAN TOEPASSING)

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 9b. Moet u van de gemeente meedoen met het traject? (ALLEEN OPNEMEN ALS VAN TOEPASSING)

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 9c. Moet u van <naam re-integratiebedrijf> meedoen met het traject? (ALLEEN OPNEMEN ALS VAN TOEPASSING)

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 10. Vindt u dat uw klantmanager u goede adviezen geeft?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 11. Denkt u dat u betaald werk kunt vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 12. Denkt u dat u met het traject gemakkelijker betaald werk kunt vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

3. Vragen over hoe u dingen organiseert

Vraag 1. Als u iets wilt regelen, bedenkt u dan goed welke dingen u daarvoor moet doen? Bijvoorbeeld als u een uitkering wilt aanvragen. U moet dan bedenken wie u moet bellen of schrijven. En wat u moet vragen.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 2. Maakt u hiervoor een planning? Schrijft u bijvoorbeeld op wanneer u naar de gemeente moet? Of wanneer u de sociale dienst gaat bellen?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 3. Doet u wat er in uw planning staat? Gaat u dan bijvoorbeeld ook op tijd naar de gemeente? En belt u de sociale dienst ook op de goede dag?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 4. Als u een afspraak met iemand maakt om iets te doen, doet u dat dan ook? Bijvoorbeeld als u afspreekt om naar een vriend toe te gaan.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 5. Kunt u zelf werk vinden? Dus zonder dat iemand u daarbij helpt.

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 6. Als u werk heeft, kunt u er dan zelf voor zorgen dat dat werk goed gaat? Dus zonder dat iemand u daarbij helpt.

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 7. Als het niet lukt om werk te vinden, kan iemand u hierbij helpen. Weet u wie u kan helpen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vraag 8. Probeer te bedenken hoe dit gaat: u heeft een sollicitatiebrief geschreven. En u wordt helaas niet uitgenodigd voor een gesprek. Heeft u dan iets fout gedaan?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 9. Probeer te bedenken hoe dit gaat: u heeft een sollicitatiegesprek. En u krijgt de baan helaas niet. Heeft u dan iets fout gedaan?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 10. Heeft u geluk nodig om werk te vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 11. Kijken werkgevers goed naar wat u kunt en wat u weet, net zo goed als bij andere mensen?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 12. Is het moeilijk voor u om werk te vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 13. Denkt u dat u werk kunt vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 14. Schrijft u zoveel mogelijk sollicitatiebrieven?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 15. Als u een baan krijgt, neemt u die baan dan ook?

- ☐ Ja
- ☐ Misschien
- ☐ Nee

Vraag 16. Als u werkt en daar geld voor krijgt, zegt u dit dan tegen uw klantmanager?

- ☐ Ja
- ☐ Misschien
- ☐ Nee

Vraag 17. Als u er bij u thuis iets verandert, zegt u dit dan tegen uw klantmanager? Bijvoorbeeld als u verhuist. Of als er iemand bij u komt wonen. Of als iemand die bij u woont, verhuist.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 18. Als u een afspraak heeft met uw klantmanager, komt u dan op tijd?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 19. Als u iets heeft afgesproken met uw klantmanager, doet u dit dan ook? Bijvoorbeeld als u heeft afgesproken dat u twee sollicitatiebrieven zou schrijven.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 20. Bent u weleens een afspraak met uw klantmanager vergeten?

- ☐ Nee, nooit
- ☐ Ja, een of twee keer
- ☐ Ja, vaker dan twee keer

Vraag 21. Bent u weleens vergeten een inkomstenbriefje op tijd in te leveren?

- ☐ Nee, nooit
- ☐ Ja, een of twee keer
- ☐ Ja, vaker dan twee keer

Vraag 22. U zoekt werk. De sociale dienst helpt u daarbij, maar er zijn ook dingen die u zelf moet doen. Weet u welke dingen dit zijn?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 23. De sociale dienst helpt u bij het zoeken naar werk. Daarvoor heeft u samen met de sociale dienst een plan gemaakt. Dit plan noemen we het begeleidingstraject. In dit traject staat wanneer u gesprekken heeft. En welke afspraken u heeft met de sociale dienst. In het traject staat ook welke dingen u zelf moet doen. Weet u welke dingen dit zijn?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 24. Mag u van uw klantmanager zelf bedenken hoe u werk wilt zoeken?

Bijvoorbeeld waar u een sollicitatiebrief naartoe stuurt.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 25. Maakt uw klantmanager duidelijke afspraken met u?

Bijvoorbeeld over hoeveel sollicitatiebrieven u moet schrijven.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

4. Vragen over hoe goed u zichzelf kent

Vraag 1. Weet u waar u goed in bent bij het zoeken naar werk?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 2. Weet u waar u niet zo goed in bent bij het zoeken naar werk?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 3. Weet u wat voor soort werk u wilt doen?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 4. Weet u wat voor soort werk u niet wilt doen?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 5. Weet u wat voor soort werk u kunt doen?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 6. Weet u wat voor soort werk u niet kunt doen?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 7. Weet u waar u advertenties voor werk kunt vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 8. Probeer te bedenken hoe dit gaat: er is een bedrijf waar u graag wilt werken. Weet u dan hoe u bij dit bedrijf een afspraak kunt maken om hierover te praten?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 9. Als u aan het werk bent, weet u dan waar u goed in bent?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 10. Als u aan het werk bent, weet u dan waar u niet zo goed in bent?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ongeveer
- ☐ Nee

Vraag 11. Heeft u genoeg werkervaring om werk te kunnen vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 12. Heeft u genoeg opleiding om werk te kunnen vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

5. Vragen over wat u goed kunt en wat u niet zo goed kunt

Vraag 1. Kunt u een goede sollicitatiebrief schrijven?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet, want ik heb nog nooit een sollicitatiebrief geschreven

Vraag 2. Kunt u een sollicitatieformulier goed invullen?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet, want ik heb nog nooit een sollicitatieformulier ingevuld

Vraag 3. Kunt u een goed CV maken? Op een CV staat bijvoorbeeld welke opleidingen u gevolgd heeft en waar u eerder gewerkt heeft.

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet, want ik heb nog nooit een CV gemaakt

Vraag 4. Kunt u goed antwoord geven in sollicitatiegesprekken?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet, want ik heb nog nooit een sollicitatiegesprek gehad

**Vraag 5. Probeer te bedenken hoe dit gaat: u heeft werk gevonden.
Kunt u dit werk dan goed doen?**

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

**Vraag 6. Probeer te bedenken hoe dit gaat: u heeft werk gevonden.
Kunt u dit werk dan een tijd blijven doen?**

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 7. Kunt u goed genoeg met de computer werken om werk te kunnen vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 8. Probeer te bedenken hoe dit gaat: u komt op tijd voor een afspraak met uw klantmanager. En u heeft goed gedaan wat u de vorige keer had afgesproken. Zegt uw klantmanager dan dat u dit goed gedaan heeft?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 9. Probeer te bedenken hoe dit gaat: u komt te laat bij een afspraak met uw klantmanager. En u heeft niet gedaan wat u de vorige keer had afgesproken. Uw klantmanager zegt dan hoe u dit de volgende keer beter kunt doen. Zegt hij dit op een vriendelijke manier?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

6. Vragen over wat u graag wilt doen

Vraag 1. Wilt u graag werken?

- ☐ Ja, erg graag
- ☐ Ja, best graag
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, niet zo graag
- ☐ Nee, helemaal niet graag

Vraag 2. Wilt u graag zelf geld verdienen?

- ☐ Ja, erg graag
- ☐ Ja, best graag
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, niet zo graag
- ☐ Nee, helemaal niet graag

Vraag 3. Wilt u graag collega's leren kennen?

- ☐ Ja, erg graag
- ☐ Ja, best graag
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, niet zo graag
- ☐ Nee, helemaal niet graag

Vraag 4. Op school of in uw opleiding heeft u veel dingen geleerd. Vindt u het belangrijk om deze dingen te blijven doen, zodat u ze niet verleert? U kunt deze dingen bijvoorbeeld blijven doen in uw werk.

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 5. U kunt werk zoeken dat u al eerder gedaan heeft. Of werk dat bij uw opleiding past. Maar u kunt ook heel ander werk gaan zoeken. Wilt u liever ander werk zoeken?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 6. Vindt u het leuk om te werken?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet

- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit
- ☐ Weet ik niet, want ik heb nog nooit gewerkt

Vraag 7. Schaamt u zich om werkloos te zijn?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 8. Als u werkt, verdient u geld. Daarmee kunt u dingen kopen. Als u niet werkt, heeft u minder geld om deze dingen te kopen. Vindt u het belangrijk dat u deze dingen kunt kopen?

- ☐ Ja, erg belangrijk
- ☐ Ja, best belangrijk
- ☐ Soms belangrijk, soms onbelangrijk
- ☐ Nee, niet zo belangrijk
- ☐ Nee, helemaal niet belangrijk

Vraag 9. Wilt u graag uw best doen om werk te vinden?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 10. Willen anderen graag dat u uw best doet om werk te vinden? Bijvoorbeeld uw familie. Of uw vrienden.

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 11. De sociale dienst helpt u bij het zoeken naar werk. Daarvoor heeft u samen met de sociale dienst een plan gemaakt. Dit plan noemen we het begeleidingstraject. In dit traject staat wanneer u gesprekken heeft. En welke afspraken u heeft met de sociale dienst. Willen de mensen die u goed kent graag dat u meedoet dit traject? Bijvoorbeeld uw familie. Of uw vrienden.

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 12. Moet u van deze mensen werk zoeken? Bijvoorbeeld van uw familie. Of van uw vrienden.

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 13. Vindt u het leuk om werk te zoeken?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 14. Vindt u het fijn om mee te doen met het traject van de sociale dienst?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 15. Zegt uw klantmanager waarom het goed is om mee te doen met het traject van de sociale dienst?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 16. Vindt u het fijn dat deze klantmanager u begeleidt?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 17. Zou u liever een andere klantmanager willen?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

7. Vragen over uw gezondheid

Vraag 1. Bent u ziek? Of heeft u andere lichamelijke of psychische klachten?

- ☐ Ja
☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 2 tot en met 5.
Ga anders verder met vraag 6.

Vraag 2. Bij welke dingen heeft u last van uw ziekte? Of van uw andere lichamelijke of psychische problemen? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Als ik boodschappen doe
☐ Als ik het huishouden doe
☐ Als ik traploop
- ☐ Als ik sport
☐ Als ik de dingen met mijn bank of verzekering regel. Of mijn andere post en afspraken.
☐ Als er iemand bij mij komt. Of als ik bij iemand op bezoek ga. Bijvoorbeeld bij familie of vrienden.
- ☐ Als ik iemand wil helpen
☐ Als ik vrijwilligerswerk doe
☐ Als ik werk
☐ Als ik iets anders doe,
namelijk.....

Vraag 3. Heeft u last van uw ziekte als u werk zoekt? Of van uw andere klachten?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 4. Heeft u last van uw ziekte als u werkt? Of van uw andere klachten?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 5. Houdt uw klantmanager rekening met uw ziekte of andere klachten? Bijvoorbeeld als hij u een advies geeft.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 6. Als u werk aan het zoeken bent, wordt u dan moe?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 7. Als u werk aan het zoeken bent, wordt u dan zenuwachtig?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 8. Als u werk aan het zoeken bent, krijgt u dan pijn?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 9. Als u werkt, wordt u dan moe?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 10. Als u werkt, wordt u dan zenuwachtig?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 11. Als u werkt, krijgt u dan pijn?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 12. Wordt u zeker als u gaat werken?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 13. Vraagt uw klantmanager weleens hoe het met u gaat?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 14. Als u zich niet goed voelt, houdt uw klantmanager daar dan rekening mee? Bijvoorbeeld als hij u een advies geeft.

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

8. Vragen over meedoen en werk zoeken

Vraag 1. Heeft u in de afgelopen 4 weken werk gezocht?

- ☐ Ja
☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 2 tot en met 11.
Ga anders verder met vraag 12.

Vraag 2. Hoe heeft u in de afgelopen 4 weken werk gezocht? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Het UWV heeft me geholpen
☐ <Naam re-integratiebedrijf> heeft me geholpen
☐ De gemeente heeft me geholpen
- ☐ Familie of vrienden hebben me geholpen. Of anderen die ik ken.
☐ Een uitzendbureau heeft me geholpen
- ☐ Ik zag een advertentie in de krant of op internet. En toen heb ik gebeld. Of een sollicitatiebrief geschreven.
☐ Ik heb uit mezelf gebeld of gevraagd of ze werk voor me hadden. Of ik heb uit mezelf een sollicitatiebrief geschreven. Dit was dus een open sollicitatie.
- ☐ Ik ben mijn eigen bedrijf aan het opzetten
☐ Ik zoek werk als freelancer
☐ Ik heb op een andere manier naar werk gezocht, namelijk.....

Vraag 3. In de afgelopen 4 weken heeft u naar werk gezocht. Hoeveel uur was u daar per week ongeveer mee bezig?

Ik was daar ongeveer uur per week mee bezig.

Vraag 4. Heeft u in de afgelopen 4 weken één of meer sollicitatiebrieven geschreven?

- ☐ Ja
☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 10.
Ga anders verder met vraag 11.

Vraag 5. Hoeveel sollicitatiebrieven heeft u in de afgelopen 4 weken geschreven? Vul dit in op de stippellijn.

In de afgelopen 4 weken heb ik sollicitatiebrieven geschreven.

Vraag 6. Bent u in de afgelopen 4 weken weleens uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek?

- ☐ Ja
☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 7.
Ga anders verder met vraag 8.

Vraag 7. Hoe vaak is dit in de afgelopen 4 weken gebeurd? Vul dit in op de stippellijn.

In de afgelopen 4 weken ben ik keer uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek.

Vraag 8. Was er in de afgelopen 4 weken een werkgever waar u kon gaan werken?

- ☐ Ja
☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 9.
Ga anders verder met vraag 10.

Vraag 9. Bij hoeveel werkgevers kon u gaan werken in de afgelopen 4 weken? Vul dit in op de stippellijn.

In de afgelopen 4 weken kon ik bij werkgevers gaan werken.

Vraag 10. Heeft u in de afgelopen 4 weken werkgevers gebeld of gemaild?

- ☐ Ja
☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Beantwoord dan vraag 11.
Ga anders verder met vraag 12.

Vraag 11. Hoe vaak heeft u dit in de afgelopen 4 weken gedaan? Vul dit in op de stippellijn.

Ik heb keer een werkgever gebeld of gemaild in de afgelopen 4 weken.

Vraag 12. Gaat u de komende 4 weken naar werk zoeken?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Of “Ja, waarschijnlijk wel”? Ga dan naar vraag 14.

Beantwoord anders eerst vraag 13.

Vraag 13. Waarom gaat u de komende 4 weken niet naar werk zoeken? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Ik hoef niet te solliciteren
- ☐ Ik heb het geld van een baan niet nodig
- ☐ Ik ben te moe of te ziek om werk te zoeken

- ☐ Ik ben te moe of te ziek om te werken
- ☐ Ik kan toch geen werk vinden
- ☐ Werkgevers willen mij toch niet hebben

- ☐ Het reizen naar mijn werk zal te veel tijd kosten
- ☐ Als ik werk, raak ik mijn uitkering kwijt. En dat wil ik niet.
- ☐ Als ik werk, verdien ik toch te weinig

- ☐ Als ik werk, moet ik meer dingen betalen. En dan houd ik te weinig geld over.
- ☐ Ik wil niet werken
- ☐ Er is een andere reden. Ik ga geen werk zoeken, omdat

Vraag 14. Als u de komende 4 weken naar werk gaat zoeken, hoe gaat u dit dan doen? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Met hulp van het UWV
- ☐ Met hulp van <naam re-integratiebedrijf>
- ☐ Met hulp van de gemeente

- ☐ Met hulp van familie of vrienden. Of anderen die ik ken.
- ☐ Met hulp van een uitzendbureau

- ☐ Ik ga advertenties zoeken in de krant of op internet. En dan ga ik bellen of een sollicitatiebrief schrijven.
- ☐ Ik ga bellen of ergens vragen of ze werk voor me hebben. Of ik ga gewoon een sollicitatiebrief sturen. Dus een open sollicitatie.

- ☐ Ik ga mijn eigen bedrijf opzetten
- ☐ Ik ga werk zoeken als freelancer
- ☐ Ik ga op een andere manier naar werk zoeken. Ik ga

Vraag 15. Hoeveel uur per week gaat u de komende 4 weken naar werk zoeken?

Ik ga de komende 4 weken ongeveer uur per week naar werk zoeken.

Vraag 16. Hoeveel sollicitatiebrieven gaat u de komende 4 weken schrijven?

Ik ga de komende 4 weken sollicitatiebrieven schrijven.

Vraag 17. Hoeveel keer gaat u de komende 4 weken een werkgever bellen of mailen?

Ik ga de komende 4 weken keer een werkgever bellen of mailen.

Vraag 18. Denkt u dat u snel werk vindt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 19. Hoe lang denkt u dat het duurt om werk te vinden?

Ik denk dat dit ongeveer maanden duurt.

9. Vragen over uw klantmanager en het traject van de sociale dienst

Vraag 1. Doet uw klantmanager zijn werk goed?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 2. De sociale dienst helpt u bij het zoeken naar werk. Daarvoor heeft u samen met de sociale dienst een plan gemaakt. Dit plan noemen we het begeleidingstraject. In dit traject staat wanneer u gesprekken heeft. En welke afspraken u heeft met de sociale dienst. Heeft u dit traject nodig om werk te vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Vraag 3. Heeft u andere hulp nodig om werk te vinden?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel
- ☐ Misschien wel, misschien niet
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet
- ☐ Nee

Heeft u “Ja” aangekruist? Of “Ja, waarschijnlijk wel”? Beantwoord dan vraag 4.

Ga anders naar vraag 5.

Vraag 4. Welke andere hulp heeft u nodig? Vul dit in op de stippellijn.

.....

Vraag 5. Uw klantmanager geeft u adviezen. Bijvoorbeeld om te solliciteren naar een bepaalde baan. Passen deze adviezen uw school of opleiding of bij uw laatste werk?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 6. Uw klantmanager maakt afspraken met u. Zegt uw klantmanager aan het eind van het gesprek duidelijk welke afspraken dit zijn?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 7. Begrijpt u de afspraken die uw klantmanager met u maakt?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 8. Schrijft u de afspraken op?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 9. Schrijft uw klantmanager de afspraken voor u op?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Soms wel, soms niet
- ☐ Nee, meestal niet
- ☐ Nee, nooit

Vraag 10. Uw klantmanager geeft u adviezen. Deze adviezen moeten bij u passen. Uw klantmanager moet daarom goed bedenken hoe het met u gaat. Aan welke dingen denkt uw klantmanager goed? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Mijn klantmanager denkt bij zijn adviezen goed aan mijn ziekte. Of aan mijn andere lichamelijke of psychische klachten.
- ☐ Mijn klantmanager denkt bij zijn adviezen goed aan mijn verslaving.
- ☐ Mijn klantmanager denkt bij zijn adviezen goed aan mijn schulden.

- ☐ Mijn klantmanager bedenkt bij zijn adviezen goed dat ik voor mijn kinderen moet zorgen.
- ☐ Mijn klantmanager bedenkt bij zijn adviezen goed dat ik geen goed huis heb.
- ☐ Er is iets anders waar mijn klantmanager bij zijn adviezen goed aan denkt,
namelijk.....
.....

Vraag 11. Zijn er dingen waar uw klantmanager beter aan moet denken als hij u advies geeft? U kunt meer dan 1 hokje aankruisen.

- ☐ Mijn klantmanager moet bij zijn adviezen beter denken aan mijn ziekte. Of aan mijn andere lichamelijke of psychische klachten.
- ☐ Mijn klantmanager moet bij zijn adviezen beter denken aan mijn verslaving.
- ☐ Mijn klantmanager moet bij zijn adviezen beter denken aan mijn schulden.

- ☐ Mijn klantmanager moet bij zijn adviezen beter bedenken dat ik voor mijn kinderen moet zorgen.
- ☐ Mijn klantmanager moet bij zijn adviezen beter bedenken dat ik geen goed huis heb.
- ☐ Er is iets anders waar mijn klantmanager bij zijn adviezen beter aan moet denken,
namelijk.....
.....

Dit was de laatste vraag.

Lees op de volgende bladzijde wat u moet doen met de ingevulde vragenlijst.

Heeft u vragen of opmerkingen?

Misschien heeft u vragen of opmerkingen? Schrijf deze dan hieronder op.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hartelijk dank dat u de lijst heeft ingevuld!

Wat moet u doen met de ingevulde vragenlijst?

Heeft u alles ingevuld? <Geef de ingevulde vragenlijst dan aan ...> of <Stuur de ingevulde vragenlijst dan naar ...>.

4 OBSERVATIE-INSTRUMENT

Het observatie-instrument is opgebouwd uit een aantal thema's die elk weer zijn uitgewerkt in een aantal items. Hieronder geven we een voorbeeld lay-out van hoe het instrument in de praktijk kan worden ingevuld.

Doorsnede observatie-instrument

Professional D	Datum gesprek				
Klant A	1-3-2011	1-4-2011	1-6-2011	5-8-2011	Etc.
Vorm interventie					
Spreekkamer	x	X	x	x	
Telefonisch					
Groepsgesprek					
Etc.					
Algemeen					
KM maakt kennis met de klant					
Etc.					
Zelfregie					
KM laat klant doelen stellen	+	++			
KM maakt afspraken met klant	++	+	++	+	
Etc.					

+ is aan de orde gekomen

++ is nadrukkelijk aan de orde gekomen

We geven nu een volledig overzicht van de thema's en items waaruit het observatie-instrument is opgebouwd.

Thema's

Algemeen

KM maakt kennis met de klant

KM bespreekt relatie klant met UWV/gemeente/re-integratiebedrijf

KM bespreekt persoonlijke situatie klant (gezin, schulden, huisvesting et cetera)

KM vraagt zelf naar persoonlijke situatie klant

KM wijst klant op manieren om met persoonlijke situatie om te gaan

Begeleidingstraject

KM bespreekt noodzaak begeleidingstraject voor klant

KM laat klant zelf voordelen begeleidingstraject bedenken/benoemen

KM laat klant zelf nadelen begeleidingstraject bedenken/benoemen

KM laat de klant een afweging maken tussen voor- en nadelen begeleidingstraject

KM vertelt wat rol KM is in de begeleidingstraject

KM vertelt wat rol klant is in de begeleidingstraject

KM vraagt of klant achter begeleidingstraject staat

KM vraagt naar wensen klant m.b.t. begeleidingstraject
KM vraagt of klant achter aanpak KM staat

Zelfregie

KM bespreekt activiteiten dagelijks leven klant
KM vraagt zelf naar activiteiten dagelijks leven klant
KM laat klant doelen stellen
KM laat klant planning maken
KM maakt afspraken met klant
KM laat klant gemaakte afspraken opschrijven
KM bespreekt met klant belang nakomen afspraken
KM spreekt klant aan op niet-nakomen afspraken

Zelfkennis

KM laat klant sterke en zwakke punten benoemen
KM bespreekt sterke en zwakke punten klant
KM vraagt wat voor werk klant wel/niet kan doen
KM vraagt wat voor werk klant wel/niet wil doen

Zelfvertrouwen (self-efficacy)

KM geeft complimenten over sterke punten in het gedrag van de klant
KM vertelt op vriendelijke wijze hoe klant zwakke punten in het gedrag kan verbeteren
KM vertelt op onvriendelijke wijze hoe klant zwakke punten in het gedrag kan verbeteren
KM geeft complimenten als klant iets goed doet
KM vertelt op vriendelijke wijze hoe klant iets beter kan doen als hij of zij iets niet goed doet
KM vertelt op onvriendelijke wijze hoe klant iets beter kan doen als hij of zij iets niet goed doet

Motivatie

KM onderzoekt belang van werk voor klant
KM onderzoekt belang van actief werkzoekgedrag voor klant
KM onderzoekt rol van omgeving klant (vrienden, familie et cetera)
KM laat klant voordelen actief werkzoekgedrag en werk benoemen
KM laat klant nadelen actief werkzoekgedrag en werk benoemen
KM laat klant afweging maken tussen voor- en nadelen actief werkzoekgedrag en werk
KM geeft financiële prikkel (korting uitkering, premie et cetera)

Gezondheidsbeleving

KM bespreekt lichamelijke gezondheid klant
KM bespreekt geestelijke of emotionele gezondheid klant
KM bespreekt belemmeringen als gevolg van gezondheid klant
KM vraagt zelf naar gezondheid klant
KM wijst klant op manieren om met gezondheidsklachten om te gaan
KM wijst klant op dingen die hij/zij wel kan doen (ondanks belemmeringen)
KM wijst klant op dingen die hij/zij niet kan doen (als gevolg van belemmeringen)

Werkzoekgedrag

KM bespreekt aantal keer dat klant naar werk heeft gezocht
KM bespreekt manieren waarop klant naar werk heeft gezocht
KM bespreekt aantal keer dat klant van plan is naar werk te zoeken
KM bespreekt manieren waarop klant van plan is naar werk te zoeken
KM vraagt zelf naar werkzoekactiviteiten klant
KM bespreekt mogelijkheden voor ondersteuning bij zoeken naar werk
KM geeft tips om werkzoekgedrag te verbeteren
KM bespreekt vertrouwen klant bij zoeken naar werk
KM bespreekt vertrouwen klant bij uitoefenen werk

Randvoorwaarden

KM stemt taalgebruik af op opleidingsniveau klant
KM stemt taalgebruik af op taalvaardigheid klant
KM vat samen wat is besproken
KM laat klant samenvatten wat is besproken
KM vraagt door bij de klant
KM laat klant vragen stellen
KM geeft antwoord op vragen klant
KM vraagt of klant het heeft begrepen
KM onderbreekt klant (laat klant niet uitpraten)
KM geeft theoretische uitleg
KM geeft praktische voorbeelden
KM vraagt naar eigen mening klant
KM laat klant zelf met ideeën komen



Gilde Re-integratie

(www.gildenetwerk.nl)

In samenwerking met:



Regioplan Beleidsonderzoek

(www.regioplan.nl)

Mogelijk gemaakt door:

Erop af: Doen en delen!

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Divosa