



Resultaatevaluatie StartBaan horecatraject

RESULTAATEVALUATIE STARTBAAN HORECATRAJECT

- eindrapport -

Dr. M.C. Paulussen-Hoogeboom
Drs. S. T. Slotboom

Amsterdam, augustus 2011
Regioplan publicatienr. 2148

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 De Gouden
Knop.



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	StartBaan	1
1.2	Aanpak resultaatevaluatie.....	2
1.3	Leeswijzer	3
2	Het horecatraject.....	5
2.1	Intake	5
2.2	Observatie & oriëntatie (O&O).....	5
2.3	Praktijktraining horeca	6
2.4	Plaatsing en nazorg	7
3	Gegevensbronnen en onderzoeksvragen	9
3.1	Gegevensbronnen	9
3.2	Nadere uitwerking van de onderzoeksvragen	10
4	Resultaten	13
4.1	Onderzoekperiode.....	13
4.2	Bijzondere klantgroepen	13
4.3	Resultaten horecatraject.....	15
4.4	Resultaten Werkmaat	21
4.5	Resultaten Klant met pit.....	22
5	Samenvatting en conclusies.....	25
Bijlage	Invulblad competenties	29



1 INLEIDING

In dit hoofdstuk schetsen we de aanleiding voor de voorliggende resultaatevaluatie van het StartBaan horecatraject, evenals de aanpak die we bij deze resultaatevaluatie hebben gevolgd.

1.1 StartBaan

StartBaan is het 'interne' re-integratiebedrijf van de dienst SZW van de gemeente Den Haag. StartBaan richt zich op Hagenaars met een middelgrote afstand tot de arbeidsmarkt. Er zijn StartBanen ingericht in drie sectoren: techniek, zakelijke dienstverlening en sociale dienstverlening. De kandidaten krijgen praktijktrainingen en stages, gericht op één van deze drie sectoren. Daarnaast bestaat binnen StartBaan nog een afdeling detachering.

De doelstelling van StartBaan is het binnen anderhalf jaar duurzaam aan werk helpen van arbeidsplichtige WWB-kanten die niet binnen zes maanden bemiddelbaar zijn, maar wel binnen een periode van maximaal anderhalf jaar kunnen uitstromen naar gesubsidieerde of reguliere arbeid. Dit doel wordt nagestreefd door middel van het aanleren van levens-, werknemers- en beroepsvaardigheden (competenties), geënt op de instroom- en opleidingseisen in de sectoren waarnaar wordt toegeleid. Er wordt van uitgegaan dat deelnemers met de verworven competenties ook kunnen uitstromen naar andere sectoren dan de drie sectoren waar StartBaan op gericht is.

De gemeente Den Haag heeft de ambitie om StartBaan te ontwikkelen tot professionele organisatie op het gebied van re-integratie. De vakgroep horeca (onderdeel van de sector Sociale Dienstverlening¹) werkt met praktijktrainingen die zijn gekoppeld aan een portfolio. Deze werkwijze wordt gezien als mogelijk voorbeeld voor de (door)ontwikkeling van de andere sectoren van StartBaan. Om deze reden heeft de gemeente Den Haag het Gilde Re-integratie gevraagd StartBaan te ondersteunen bij het verder optimaliseren van het horecatraject. De kernvraag bij dit ondersteuningsproject luidt: *Wat werkt in het horecatraject voor welke klant, waarom werkt het en onder welke omstandigheden?*

Het project bestaat uit drie fasen. In de eerste fase zijn intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarin uitvoerende professionals kennis en ervaringen deelden. Op basis hiervan is een methodiekbeschrijving van *StartBaan Sociale Dienstverlening, vakgroep horeca* opgesteld. In de tweede fase, de

¹ Op het moment van schrijven is de sector Sociale Dienstverlening opgegaan in StartBaan Dienstverlening. Tijdens de uitvoering van het onderzoek was sprake van de sector Sociale Dienstverlening. Daarom zullen we in dit rapport deze naamgeving hanteren.

procesevaluatie, is de werking van de verschillende processtappen in de praktijk onderzocht en zijn er verbeteringsuggesties gedaan voor de uitvoering van het horecatraject. Deze rapportage betreft de derde fase van het project: de resultaatevaluatie. In deze evaluatie wordt vastgesteld of het horecatraject tot het gewenste effect leidt.

1.2 Aanpak resultaatevaluatie

Vaststellen gewenste effecten en formuleren onderzoeksvragen

In de eerste fase van deze resultaatevaluatie hebben we, in overleg met de opdrachtgever, het gewenste effect van het StartBaan horecatraject vastgesteld. De conclusie hiervan was dat het horecatraject een driedelig effect beoogt:

1. De klant direct bemiddelbaar maken voor de arbeidsmarkt door het vergroten van zijn/haar levensvaardigheden, werknemersvaardigheden en beroepsvaardigheden.
2. Duurzame plaatsing van de klant bij een werkgever (regulier of gesubsidieerd).
3. De klant doet geen beroep meer op een uitkering.

Deze deeleffecten hoeven overigens niet per se in deze volgorde op te treden. Iemand kan bijvoorbeeld al een baan hebben gevonden, terwijl hij/zij de praktijktraining horeca nog niet heeft afgerond.

Hoewel StartBaan hoofdzakelijk gericht is op het laten uitstromen van klanten naar werk, wordt uitstroom naar onderwijs ook als gewenst effect beschouwd.

Vervolgens hebben we, analoog aan de gewenste effecten van het horecatraject, een drietal onderzoeksvragen geformuleerd.

1. *In hoeverre (en binnen welke periode) slaagt StartBaan er binnen het horecatraject in om klanten bemiddelbaar te maken voor de arbeidsmarkt?*
2. *In hoeverre hebben klanten die aan het horecatraject hebben deelgenomen (regulier of gesubsidieerd) werk gevonden? Hebben zij duurzaam werk gevonden?*
3. *Ontvangen klanten die aan het horecatraject hebben deelgenomen op dit moment nog een uitkering?*

Uitwerking onderzoeksvragen en analyse van beschikbare gegevens

In de tweede fase van de resultaatevaluatie hebben we, op basis van de beschikbare gegevensbronnen, de onderzoeksvragen verder uitgewerkt. Vervolgens hebben we de beschikbare gegevens geanalyseerd, om zo goed

mogelijk antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Daarbij hebben we, voor zover mogelijk, geprobeerd in te gaan op de mate waarin de hierboven geschetste deeleffecten worden bereikt en in hoeverre deze resultaten zijn toe te schrijven aan de veronderstelde 'werkzame bestanddelen' van het horecatraject.

1.3 Leeswijzer

Voordat we ingaan op de nadere uitwerking van de onderzoeksvragen (hoofdstuk 3), de resultaten (hoofdstuk 4) en de conclusies (hoofdstuk 5) van deze resultaatevaluatie, beginnen we deze rapportage met een korte beschrijving van het horecatraject (hoofdstuk 2). We realiseren ons dat de verschillende stappen binnen het horecatraject ook al de revue zijn gepasseerd bij de methodiekbeschrijving en de procesevaluatie. Nieuwe inzichten in de dagelijkse praktijk van het horecatraject hebben er echter toe geleid dat de beschrijving van het horecatraject op sommige punten afwijkt van de eerdere beschrijvingen. Deze bijstelling van de beschrijving is een illustratie van de leercyclus waarin StartBaan zich bevindt, en past bij de werkwijze van het Gilde.



2 HET HORECATRAJECT

Het horecatraject kent vier processtappen: intake, observatie & oriëntatie (inclusief diagnose), praktijktraining horeca en plaatsing & nazorg. Deze processtappen worden hieronder kort omschreven. Door nieuwe inzichten in de dagelijkse praktijk van de horecatraining wijkt de beschrijving op sommige punten af van eerdere beschrijvingen (in de methodiekbeschrijving en de procesevaluatie).

2.1 Intake

Tijdens de intakefase is het de bedoeling vast te stellen of een klant geschikt is voor een StartBaan praktijktraining in een van de drie sectoren. In deze fase is het de bedoeling dat klanten die direct bemiddelbaar zijn op het Werkplein blijven en dat klanten met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt een participatietraject krijgen aangeboden. In principe worden alle klanten die een WWB-uitkering aanvragen bij het Werkplein doorgestuurd naar StartBaan voor een gesprek met een intakeconsulent. Deze maakt, op basis van een screeningsformulier en het intakegesprek, een inschatting of een klant geschikt is voor een StartBaan praktijktraining of dat een participatietraject passender is. Wanneer blijkt dat een klant direct bemiddelbaar is, wordt gekozen voor een traject naar werk (Act4Work).

2.2 Observatie & oriëntatie (O&O)

In deze fase zal op basis van observatie, oriëntatie en nadere diagnose duidelijk moeten worden wat de klant wil en kan. Aan het eind van deze fase wordt een beslissing genomen of een klant geschikt is voor de horecatraining (of een andere praktijktraining bij de verschillende sectoren van StartBaan). Klanten worden door de intakeconsulent aangemeld bij O&O.

Tijdens de O&O-fase, die maximaal drie weken duurt, krijgen klanten elke ochtend groepsbegeleiding door een praktijkbegeleider O&O. Deze groepsbegeleiding bestaat uit verschillende onderdelen: hulp bij het maken van een cv, werkveldverkenningen bij elk van de StartBaansectoren en trainingen ter bevordering van het zelfvertrouwen. Tevens wordt de klant aangemeld bij Diagnose Service. Tijdens de diagnose, die vier dagdelen in beslag neemt, wordt een startfoto gemaakt. Daarbij worden verschillende testen ingezet. Iedere klant krijgt een persoonlijkheidstest. Ook een capaciteitentest, een administratieve test of verdere psychodiagnostiek behoort tot de mogelijkheden. Een deel van de resultaten van de diagnose

wordt vastgelegd in het Competentie ontwikkel Systeem (CoS).¹ Dit systeem is een belangrijk onderdeel van het klantvolgsysteem RAAK, waar binnen StartBaan mee wordt gewerkt.

De uitkomsten van de diagnose worden door de praktijkbegeleider O&O met de klant besproken. Na dit gesprek meldt de praktijkbegeleider O&O de klant eventueel aan voor een praktijktraining. Tevens vult de praktijkbegeleider O&O een aantal competenties van de klant in het CoS in.²

2.3 Praktijktraining horeca

Wanneer klanten starten met de praktijktraining horeca, krijgen zij een praktijkbegeleider toegewezen. De praktijktraining bestaat uit een combinatie van praktijktraining en praktijklessen (onder leiding van de praktijkbegeleider). Daarnaast volgen de klanten onderwijs (rekenen, taal, computerles) en krijgen zij fysieke training. Klanten zijn per week maximaal 32 uur aanwezig.

De klant ontvangt bij aanvang van de praktijktraining een persoonlijke portfoliomap. Het portfolio bestaat uit kerntaken die telkens onderverdeeld zijn in werkprocessen, die weer zijn uitgesplitst in handelingen. Deze kerntaken zijn gebaseerd op de eisen voor het mbo-1 diploma horeca-assistent. Het portfolio wordt voortdurend bijgehouden door middel van het aftekenen van de handelingen die de klant voldoende beheerst.

Gedurende de praktijktraining werkt de klant aan zijn levensvaardigheden en werknemersvaardigheden (die elke drie maanden in het CoS worden bijgehouden) en zijn beroepsvaardigheden (die in het portfolio worden bijgehouden).

¹ Het gaat om de volgende levensvaardigheden: onderzoek naar en kennis van mogelijkheden, bereidheid/motivatatie, afspraken nakomen, persoonlijk voorkomen, omgaan met druk en tegenslag, omgaan met veranderingen en aanpassingen, samenwerken en overleggen, aandacht en begrip tonen, instructies en procedures opvolgen, plannen en organiseren, leren.

² Het gaat hier om de volgende werknemersvaardigheden: omgaan met materiaal/middelen, vakdeskundigheid kunnen toepassen, sollicitatievaardigheden, klantgerichtheid, Nederlandse taalvaardigheid op de werkvloer en rekenvaardigheid op de werkvloer.

Een keer per twee weken heeft de klant een mentorgesprek met de praktijkbegeleider horeca en de uitstroomconsulent.³ Klanten waarvan de praktijkbegeleider horeca en de uitstroomconsulent vinden dat deze goed op weg zijn in hun ontwikkeling, worden door de praktijkbegeleider horeca⁴ aangemeld voor bemiddeling bij de matchmakers van het Werkgeversservicepunt Den Haag. Zij gaan met de klant gericht zoeken naar vacatures op basis van het profiel, de wensen, de aandachtspunten en de mogelijkheden van de klant. Zo lang de klant geen werk heeft, blijft hij/zij deelnemen aan de praktijktraining.

2.4 Plaatsing en nazorg

In deze fase wordt de klant geholpen bij het vinden van een baan. Dit gebeurt door een medewerker van het Werkgeversservicepunt. Wanneer een klant voor het eerst een afspraak heeft met een werkgever, gaat meestal een medewerker van het Werkgeversservicepunt mee. Deze helpt ook bij de voorbereiding op het gesprek.

Indien het tijdens de horecatraining (al dan niet met hulp van de matchmakers) nog niet gelukt is om de klant te bemiddelen naar een baan en de klant heeft zelf ook nog geen werk gevonden, nemen klanten voor een periode van acht tot maximaal twaalf weken deel aan de intensieve sollicitatietraining Act4Work. De trainers van Act4Work hebben veelvuldig contact met de accountmanagers van het Werkgeversservicepunt.

Een plaatsing geldt als duurzaam als de uitstroom zes maanden en een dag heeft geduurd. Bij plaatsing op een gesubsidieerde baan heeft de uitstroomconsulent de verantwoordelijkheid om, gedurende de gehele periode van het dienstverband, nazorg te bieden. Bij uitstroom van de klant naar regulier werk wordt gedurende een periode van zes maanden nazorg geboden.

³ De uitstroomconsulent is formeel de regisseur binnen StartBaan. Administratief gezien start zijn/haar rol aan het begin van de O&O-fase. Uit de procesevaluatie is echter naar voren gekomen dat er pas sprake is van contact met de klant vanaf de fase van de praktijktraining.

⁴ Formeel dient de aanmelding voor plaatsing en nazorg via de uitstroomconsulent te verlopen. Uit de procesevaluatie kwam echter naar voren dat aanmelding door de praktijkbegeleider horeca ook goed werkt.

3 GEGEVENSBRONNEN EN ONDERZOEKSVRAGEN

In dit hoofdstuk beschrijven we de gegevensbronnen die voor deze resultaatevaluatie tot onze beschikking stonden en werken we de onderzoeksvragen nader uit tot een definitieve set.

3.1 Gegevensbronnen

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen stonden drie gegevensbronnen tot onze beschikking: uitstroomgegevens, CoS-gegevens en uitkeringsgegevens.

Uitstroomgegevens

Het belangrijkste hulpmiddel waarmee we de resultaten van de praktijktraining horeca konden meten, waren de uitstroomfiles uit het klantvolgsysteem RAAK. Via de praktijkbegeleider horeca hebben we deze gegevens tot onze beschikking gekregen. In deze files is van alle klanten die in een bepaald kalenderjaar zijn uitgestroomd, bijgehouden gedurende welke periode zij deelgenomen hebben aan de praktijktraining en op welke manier zij zijn uitgestroomd. Tevens is vermeld (indien van toepassing) naar welke werkgevers de klanten zijn uitgestroomd. De uitstroomfiles hebben we gebruikt voor de beantwoording van de eerste twee onderzoeksvragen.

CoS-gegevens

Het Competentie ontwikkel Systeem maakt deel uit van het klantvolgsysteem RAAK dat binnen StartBaan wordt gebruikt. Met behulp van het CoS konden we de effecten van de praktijktraining op het gebied van levensvaardigheden en werknemersvaardigheden operationaliseren (onderzoeksvraag 1).

Alvorens klanten beginnen met de praktijktraining horeca, zijn zij tijdens de Onderzoeks- en Ontwikkelingsfase (O&O-fase) in het CoS 'gescoord' op hun levens- en werknemersvaardigheden (zie paragraaf 2.2). Op het moment dat klanten gedurende drie maanden aan de praktijktraining deelnemen, worden de levens- en werknemersvaardigheden opnieuw gescoord door de praktijkbegeleider horeca. Na een volgende periode van drie maanden gebeurt dit weer et cetera.

In bijlage 1 presenteren we de verschillende categorieën binnen het CoS. De categorieën A tot en met K betreffen de levensvaardigheden en de categorieën L tot en met Q de werknemersvaardigheden. De categorieën worden gescoord op een schaal van 1 tot en met 5 (1 = slecht, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = ruim voldoende, 5 = goed). Het referentieniveau dat daarbij wordt gehanteerd, is het niveau dat nodig is om uit te kunnen

stromen naar de arbeidsmarkt. In principe zijn klanten die een drie scoren op een bepaalde categorie dus al op niveau.

Uitkeringsgegevens

In het klantvolgsysteem RAAK worden ook de (bijstands)uitkeringsgegevens van klanten bijgehouden (begin- en einddatum uitkering). Deze registratie hebben we gebruikt om na te gaan of klanten die tijdens de onderzoeksperiode zijn uitgestroomd op het moment van de resultaatevaluatie (mei/juni 2011) nog een uitkering ontvingen (onderzoeksvraag 3).¹

3.2 Nadere uitwerking van de onderzoeksvragen

Wetende over welke gegevens we konden beschikken, hebben we de onderzoeksvragen uitgesplitst in een aantal concrete deelvragen.

1. *In hoeverre (en binnen welke periode) slaagt StartBaan er binnen het horecatraject in om klanten bemiddelbaar te maken voor de arbeidsmarkt?*
 - a) *Hoe groot is het percentage klanten dat de praktijktraining horeca naar het oordeel van de praktijkbegeleider met goed gevolg doorloopt en dus bemiddelbaar kan worden geacht voor de arbeidsmarkt?*
 - b) *Hoe lang hebben deze klanten aan de training deelgenomen?*
 - c) *In welke mate hebben deze klanten gedurende de praktijktraining vorderingen gemaakt op het gebied van levensvaardigheden?*
 - d) *In welke mate hebben deze klanten gedurende de praktijktraining vorderingen gemaakt op het gebied van werknemersvaardigheden?*
 - e) *Hoe groot is het percentage klanten dat, om verschillende redenen, de training niet met goed gevolg doorloopt?*
 - f) *Hoe groot is het percentage klanten dat is uitgestroomd naar het onderwijs?*

Het is bij onderzoeksvraag 1 helaas niet mogelijk om te 'meten' of de klanten gedurende de praktijktraining vorderingen hebben gemaakt op het gebied van beroepsvaardigheden. Uit het portfolio (waarin de handelingen die de klant voldoende beheerst, worden afgetekend) kunnen namelijk geen begin- en eindmeting worden gedestilleerd.

2. *In hoeverre hebben klanten die aan het horecatraject hebben deelgenomen regulier werk (met subsidie) gevonden?*
 - a) *Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk gevonden heeft in de horeca?*
 - b) *Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk met subsidie gevonden heeft in de horeca?*

¹ Van een aantal klanten waren geen (recente) uitkeringsgegevens beschikbaar. Ook wordt de reden van beëindiging uitkering niet altijd vermeld.

- c) *Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk gevonden heeft in een andere sector?*
- d) *Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk met subsidie gevonden heeft in een andere sector?*
- e) *Hoe groot is het percentage klanten dat de praktijktraining horeca wel met goed gevolg doorlopen heeft, maar nog geen werk heeft kunnen vinden?*

Voor zover mogelijk zullen we bij de klanten die werk hebben gevonden ook kijken naar de duur van het dienstverband.

3. *Ontvangen klanten die aan het horecatraject hebben deelgenomen op dit moment nog een uitkering?*

Deze onderzoeksvraag is niet nader gespecificeerd.



4 RESULTATEN

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op de verschillende klantgroepen die we binnen het StartBaan horecatraject hebben onderscheiden. Vervolgens beantwoorden we de onderzoeksvragen (voor de reguliere klanten) en beschrijven we de resultaten van het project Werkmaat en het versnelde traject Klant met pit.

4.1 Onderzoekperiode

Het onderzoek richt zich op alle klanten die zijn uitgestroomd uit de praktijktraining horeca in de periode tussen 1 januari 2010 en 15 april 2011. Uit de uitstroombestanden van 2010 en 2011 is gebleken dat er in deze periode 135 klanten aan de praktijktraining hebben deelgenomen en zijn uitgestroomd. 87 van hen zijn uitgestroomd in 2010 en 48 in 2011.

4.2 Bijzondere klantgroepen

Uit de analyse van de uitstroombestanden kwam naar voren dat er binnen de totale groep klanten die in de onderzoeksperiode hebben deelgenomen aan de praktijktraining horeca verschillende 'soorten' klanten kunnen worden onderscheiden. Naast wat je de reguliere klantgroep zou kunnen noemen (88 klanten), is er in de uitstroombestanden sprake van twee bijzondere klantgroepen: klanten afkomstig van het project Werkmaat (28 klanten) en klanten afkomstig uit het versnelde traject Klant met pit (19 klanten).

Project Werkmaat

Het project Werkmaat is een samenwerking tussen ROC Mondriaan en StartBaan Jongeren. Het is bestemd voor jongeren die vallen onder de Wet WIJ.¹ Door deel te nemen aan Werkmaat kunnen zij, met behoud van uitkering, binnen twintig tot veertig weken de opleiding tot arbeidsgekwalficeerd assistent (AKA) voltooien. Deze brede mbo-opleiding op niveau 1 duurt normaal gesproken een jaar. ROC Mondriaan verzorgt het theoretische onderwijsdeel en draagt zorg voor de begeleiding van de jongeren, de StartBaan praktijktraining verzorgt het praktische onderwijsdeel. Wanneer jongeren de proeve van bekwaamheid met goed gevolg afleggen, hebben zij hun AKA-diploma behaald en kunnen ze in principe doorstromen naar een mbo-opleiding op niveau 2 of naar werk.²

De jongeren die meedoen aan Werkmaat kunnen kiezen uit de verschillende StartBaan praktijktrainingen (horeca, zakelijke dienstverlening, zorg et cetera). Zowel eind 2009 als eind 2010 is er een groep Werkmaatklanten geweest die heeft meegedaan aan de praktijktraining horeca.

We hebben besloten de resultaten van klanten die hebben deelgenomen aan Werkmaat niet te betrekken bij de resultaatevaluatie, aangezien het hier een relatief gecompliceerde doelgroep betreft. We zullen echter wel ingaan op de mate waarin de doelstelling van dit project is bereikt.

Klant met pit

Vanuit het oogpunt van doelmatigheid en effectiviteit is door StartBaan Horeca in 2010 het versnelde traject Klant met pit ontwikkeld. Dit traject was bedoeld voor kandidaten die specifiek gemotiveerd waren om in de horeca te werken en het leervermogen hadden om een diploma op mbo-niveau 2 te behalen. Klanten die aan dit traject wilden deelnemen, moesten dan ook aan een aantal toelatingseisen voldoen:

- gemotiveerd zijn om kok te worden;
- fysiek belastbaar zijn;
- bereid zijn tot werken in het weekend en in de avonden;
- de Nederlandse taal op niveau A2 beheersen bij aanvang van het project;
- in staat zijn om uiteindelijk een diploma op mbo-niveau 2 te halen.

Klanten met pit volgden binnen StartBaan Horeca de training tot het mbo-1-diploma horeca-assistent. Daarna was het de bedoeling dat zij een mbo opleiding tot kok op niveau 2 gingen volgen (bbl). Deze opleiding duurt twee jaar (een dag per week een opleiding en vier dagen werken bij het leer-werkbedrijf). Na deze periode doen zij examen en mogen zij zich Kok niveau 2 noemen. In dit project wordt intensief samengewerkt met ROC Mondriaan (toetsing diploma's, onderwijs).

Het bijzondere van het project Klant met pit was dat het aan klanten die al wat ouder zijn de mogelijkheid bood om, met behoud van uitkering, een mbo-opleiding te volgen. Klant met pit krijgt mogelijk in de loop van dit jaar een vervolg (Klant met pit 2).

¹ Jongeren tot en met 27 jaar vallen onder de Wet WIJ en moeten, wanneer zij niet naar school gaan of werk hebben, van de gemeente een Werkleeraanbod aangeboden krijgen.

² Hierbij moet worden opgemerkt dat niet alle roc's het (algemene) diploma AKA als voldoende beschouwen om in te kunnen stromen op een beroepsgerichte opleiding op niveau 2.

We hebben besloten de resultaten van de klanten die hebben deelgenomen aan het traject Klant met pit, in tegenstelling tot de Werkmaatklanten, wel mee te nemen in de resultaatevaluatie. Hier gaat het immers niet om een aparte klantgroep, maar om reguliere klanten. Voor deze klantgroep is wel een striktere selectie gehanteerd. Zo hadden klanten met pit meer leervermogen dan doorsnee horeca klanten en waren zij specifiek gemotiveerd om in de horeca aan de slag te gaan. We zullen, net als bij het project Werkmaat, ook ingaan op de mate waarin de doelstelling van Klant met pit is bereikt.

Ten slotte kwam uit de analyse van de uitstroombestanden ook naar voren dat er in de onderzoeksperiode vijf klanten die geen uitkering ontvingen aan de praktijktraining horeca hebben deelgenomen. Deze klanten worden 'nuggers' (niet-uitkeringsgerechtigden) genoemd. Zij doen vrijwillig mee aan het traject en kunnen dus in principe niet 'bemaatregeld' worden. We hebben besloten deze klanten wel mee te nemen in de resultaatevaluatie. Als zij een baan vinden, is dit immers een positief resultaat van het horecatraject.

4.3 Resultaten horecatraject

Aantal klanten in de analyse

In de uitstroombestanden van 2010 en 2011 bevinden zich in totaal 88 klanten (Werkmaat en Klant met pit niet meegerekend). Van deze 88 klanten zijn er 24 voortijdig afgehaakt:

- Vijf klanten bleken toch een dermate grote afstand tot de arbeidsmarkt te hebben dat zij retour uitstroomconsulent zijn gegaan om aangemeld te worden voor een participatietraject.
- Voor één klant bleek de praktijktraining horeca geen goede keuze te zijn geweest. Hij is retour uitstroomconsulent gegaan voor een andere praktijktraining.
- Voor zestien klanten bleek het traject niet haalbaar te zijn. Zij gingen retour uitstroomconsulent wegens lichamelijke problemen (8), psychische problemen (7) of verslavingsproblemen (1).
- Eén klant (een nugger) had zelf al werk gevonden voor de praktijktraining begon.
- Eén klant is verhuisd naar een andere gemeente.

Deze 24 klanten worden buiten beschouwing gelaten bij de resultaatevaluatie. We lichten hieronder toe waarom.

- De klanten die uiteindelijk een participatietraject zijn gaan volgen,³ worden buiten beschouwing gelaten omdat uit de procesevaluatie naar voren is gekomen dat de keuze voor een traject in sommige gevallen te grof bepaald wordt door de intakeconsulent. Dit bleek uit het feit dat in de O&O-

³ De meeste van deze klanten (4 van de 5) zijn al snel (binnen 1 tot 5 weken) retour gemeld aan de uitstroomconsulent. Een klant is pas na een lange periode (41 weken) retour gemeld.

fase van StartBaan Sociale Dienstverlening, naast StartBaanklanten, ook klanten terechtkomen die uiteindelijk niet geschikt zijn om een praktijktraining te volgen. Klanten voor wie de praktijktraining horeca een verkeerde keuze bleek te zijn, worden om deze reden ook buiten beschouwing gelaten.

- De klanten die tijdens de praktijktraining te veel gehinderd werden door psychische of lichamelijke belemmeringen of door verslavingsproblematiek, tellen niet mee voor de resultaatevaluatie. De praktijkbegeleider horeca heeft aangegeven dat deelname aan de praktijktraining voor deze klanten eenvoudigweg niet haalbaar was.
- De klant die werk heeft gevonden, telt ook niet mee omdat hij feitelijk niet aan de praktijktraining horeca heeft deelgenomen.
- De klant die verhuisd is naar een andere gemeente, is slechts enkele weken bij de praktijktraining aanwezig geweest en kan dus ook niet meegenomen worden in de resultaatevaluatie.

Beantwoording onderzoeksvraag 1

De eerste onderzoeksvraag luidde:

In hoeverre (en binnen welke periode) slaagt StartBaan er binnen het horecatraject in om klanten bemiddelbaar te maken voor de arbeidsmarkt?

We gaan eerst in op de deelvragen 1a, 1b, 1e en 1f.

- a. *Hoe groot is het percentage klanten dat de praktijktraining horeca naar het oordeel van de praktijkbegeleider met goed gevolg doorloopt en dus bemiddelbaar kan worden geacht voor de arbeidsmarkt?*
- b. *Hoe lang hebben deze klanten aan de training deelgenomen?*
- e. *Hoe groot is het percentage klanten dat, om verschillende redenen, de training niet met goed gevolg doorloopt?*
- f. *Hoe groot is het percentage klanten dat is uitgestroomd naar onderwijs?*

Uit de uitstroombestanden kwam naar voren dat, van de 64 klanten die meetellen voor de resultaatevaluatie, er 49 de praktijktraining horeca met goed gevolg hebben doorlopen.

- 21 klanten zijn, na gemiddeld ongeveer een halfjaar (24,5 weken) uitgestroomd naar de sollicitatietraining Act4Work, omdat zij klaar waren voor bemiddeling naar de arbeidsmarkt;
- 13 klanten zijn, na gemiddeld anderhalve maand (6,5 weken) uitgestroomd naar Threewise omdat zij klaar waren voor bemiddeling naar de arbeidsmarkt;⁴
- 1 klant is tijdens de training (na 11 weken) aangemeld bij Matchmakers, ook deze klant was dus bemiddelbaar;

⁴ StartBaan heeft in 2010 het bureau Threewise in de arm genomen om de bemiddeling naar werk van een aantal klanten te verzorgen.

- 14 klanten hebben tijdens de training een baan gevonden (waarvan 2 via een speedmeet van het Werkgeversservicepunt en 2 via een stage).⁵ Ook zij waren dus klaar voor bemiddeling naar de arbeidsmarkt.

Drie klanten zijn, na langere of kortere tijd (2 tot 17 weken) terug naar school gegaan. Net als uitstroom naar werk, wordt dit als gewenst effect van het horecatraject beschouwd.

Tabel 4.1 geeft een overzicht van de resultaten van de horecatraining. Wanneer we de klanten die zijn uitgestroomd naar onderwijs ook meetellen, komen we op een succespercentage van 81 procent.

Tabel 4.1 Percentage klanten dat klaar is voor bemiddeling naar de arbeidsmarkt

	Aantal	Succespercentage (berekend over 64 klanten)
Verkeerde traject gekozen	1	-
Traject niet haalbaar	16	-
Participatietraject geïndiceerd	5	-
Zelf al werk gevonden/verhuisd	2	-
Uitstroom naar onderwijs	3	4,7%
Klaar voor bemiddeling	49	76,6%
Retour negatief uitstroomconsulent	12	18,7%
Totaal aantal klanten	88	100%

Dit betekent echter ook dat er bij een aantal klanten geen positieve resultaten zijn geboekt, namelijk negentien procent. De twaalf klanten die het hier betreft, zijn om verschillende redenen 'retour negatief' naar de uitstroomconsulent gegaan:

- vanwege hun gedrag of het niet nakomen van afspraken (3 klanten);
- ze zijn na verloop van tijd niet meer op komen dagen (7 klanten, waaronder 3 nuggers);
- ze zijn nooit verschenen (2 klanten).

De onderzoeksvragen 1c en 1d (hieronder nogmaals weergegeven) betroffen de veronderstelde werkzame bestanddelen van het StartBaan horecatraject (en overigens ook van de andere startbaantrajecten), namelijk: het vergroten van de competenties van de klant op het gebied van levensvaardigheden en werknemersvaardigheden.

- In welke mate hebben deze klanten gedurende de praktijktraining vorderingen gemaakt op het gebied van levensvaardigheden?*
- In welke mate hebben deze klanten gedurende de praktijktraining vorderingen gemaakt op het gebied van werknemersvaardigheden?*

⁵ De periode dat deze klanten in training waren, varieerde van ruim een maand tot en met zes en een halve maand.

Deze vragen hebben we beantwoord door middel van een analyse van CoS-gegevens van klanten die klaar waren voor bemiddeling. De verwachting daarbij was dat deze klanten gedurende de training steeds hoger zouden hebben gescoord op de categorieën die vallen onder levensvaardigheden en werknemersvaardigheden.

Er waren CoS-gegevens beschikbaar van vijftien (van de 49) klanten. Van de overige klanten was wel een rapportage aanwezig, maar deze was gestart voordat CoS werd ingevoerd. Besloten is destijds om rapportages volgens de 'oude manier' niet in CoS in te voeren. Op basis van vijftien rapportages kunnen geen stellige uitspraken gedaan worden, maar dit aantal is wel groot genoeg om een globale indruk te krijgen van de vorderingen die de klanten tijdens de horecatraining hebben gemaakt.

Wat betreft de levensvaardigheden bevestigt de CoS-analyse de verwachting. Een ruime meerderheid (12 van de 15 klanten) laat gedurende de training op dit gebied een stijgende lijn zien. Bij de werknemersvaardigheden zijn de resultaten iets minder eenduidig. Op dit gebied laten tien van de veertien klanten een stijgende lijn zien.

In tabel 4.2 worden de gemiddelde scores van de klanten in de verschillende fasen van het horecatraject weergegeven. Hierin is te zien dat klanten gedurende de praktijktraining inderdaad steeds hogere scores krijgen.

Tabel 4.2 Resultaten CoS-analyse

	O&O-fase	Na 3 maanden horecatraining	Na 6 maanden horecatraining**
Gemiddelde score levensvaardigheden	3,2 (n=15)	3,4 (n=14)*	3,7 (n=6)**
Gemiddelde score werknemersvaardigheden	3,1 (n=14)*	3,5 (n=14)*	3,8 (n=6)**

* Bij deze meting mist van één klant de score.

** Hier is geen sprake van missende scores. Van de vijftien klanten in deze analyse zijn er negen na een periode van drie tot zes maanden uitgestroomd.

Bij de analyse van CoS-gegevens valt overigens wel op dat de klanten een relatief hoog aanvangsniveau hadden. Een gemiddelde score van 3 geldt als voldoende, zie paragraaf 3.1. Over het geheel genomen, waren ze wat betreft levensvaardigheden en werknemersvaardigheden al 'op niveau' op het moment dat ze met de praktijktraining begonnen.

Helaas waren er te weinig CoS-gegevens beschikbaar om ook een analyse te doen op de scores van de klanten die de horecatraining niet met goed gevolg hebben doorlopen.

Beantwoording onderzoeksvraag 2

De tweede onderzoeksvraag luidde: *In hoeverre hebben klanten die aan het horecatraject hebben deelgenomen (regulier of gesubsidieerd) werk gevonden?*

Deelvragen daarbij waren:

- Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk gevonden heeft in de horeca?*
- Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk met subsidie gevonden heeft in de horeca?*
- Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk gevonden heeft in een andere sector?*
- Hoe groot is het percentage klanten dat regulier werk met subsidie gevonden heeft in een andere sector?*
- Hoe groot is het percentage klanten dat de praktijktraining horeca wel met goed gevolg doorlopen heeft, maar nog geen werk heeft kunnen vinden?*

Tabel 4.3 laat de onderzoeksresultaten met betrekking tot de verschillende deelvragen zien.

Tabel 4.3 Percentage klanten dat werk heeft gevonden

	Aantal	Succespercentage (berekend over 49 klanten)*
Baan in de horeca	30	61,2%
- Reguliere aanstelling	21	42,9%
- Gesubsidieerde aanstelling	9	18,3%
Baan buiten de horeca	6	12,3%
- Reguliere aanstelling	4	8,2%
- Gesubsidieerde aanstelling	2	4,1%
Baan in onbekende sector	2	4,1%
- Reguliere aanstelling	0	0,0%
- Gesubsidieerde aanstelling	2	4,1%
Geen baan gevonden	11	22,4%
- Tijdelijk onbemiddelbaar	2	4,1%
- Nog in bemiddeling	3	6,1%
- Onbekend (nugger)	1	2,0%
- Bemiddeling door Threewise	5	10,2%
Totaal aantal klanten	49	100%

* Uit de beantwoording van onderzoeksvraag 1 kwam naar voren dat 49 klanten die de horecatraining hebben gevolgd, bemiddelbaar waren voor de arbeidsmarkt.

De uitstroombestanden laten zien dat, van de 49 klanten die bemiddelbaar waren voor de arbeidsmarkt, er 38 (78%) ook daadwerkelijk een baan hebben gevonden. Dertig klanten hebben werk gevonden in de horeca (waarvan 8 via Threewise). Zes klanten hebben werk gevonden in een andere sector (bijvoorbeeld medewerker kringloopwinkel, promotiemedewerker, huis-houdelijk medewerker). Ten slotte is van twee klanten wel bekend dat ze werk hebben gevonden, maar niet in welke sector.

In verreweg de meeste gevallen is niet bekend voor hoeveel uur per week klanten werk hebben gevonden. In de gevallen waar de aanstellingsomvang wel bekend is (8 klanten), gaat het meestal om een aanstelling voor 32 uur per week.

Verder komt uit de uitstroombestanden het volgende naar voren:

- bij 25 van deze 38 klanten (66%) was er sprake van een reguliere aanstelling (21 in de horeca en 4 buiten de horeca);
- bij 13 klanten (34%) was er sprake van een aanstelling met subsidie (8 in de horeca, 2 buiten de horeca, en 2 in een onbekende sector).

22 procent van de klanten die bemiddelbaar waren voor de arbeidsmarkt, heeft uiteindelijk geen baan gevonden. Voor deze elf klanten geldt het volgende:

- twee klanten zijn tijdelijk onbemiddelbaar geworden (1 vanwege zwangerschap en 1 vanwege psychische klachten);
- drie klanten zijn nog in bemiddeling bij Act4Work;
- bij één klant is de situatie onbekend, dit was een nugger (nam deel aan Act4Work);
- vijf klanten zijn uitgestroomd naar Threewise om door dit bureau bemiddeld te worden naar werk, maar hebben nog geen baan gevonden.

Beantwoording onderzoeksvraag 3

De derde onderzoeksvraag luidde: *Ontvangen klanten die aan het horecatraject hebben deelgenomen op dit moment nog een uitkering?*

Om de kwaliteit ervan te verhogen, zijn de uitkeringsgegevens van de 88 klanten die in de onderzoeksperiode aan het StartBaan horecatraject hebben deelgenomen, nagelopen door de praktijkbegeleider horeca. Het door hem aangevulde en gecorrigeerde bestand⁶ bevatte uitkeringsgegevens van 61 klanten. Op basis van dit bestand hebben we een inschatting gemaakt van de aantallen klanten die op dit moment (mei/juni 2011) wel of geen uitkering ontvangen en de redenen waarom (zie tabel 4.4).

Tabel 4.4 laat onder andere zien dat, wat uitkeringen betreft, het succespercentage van StartBaan waarschijnlijk rond de vijftig procent ligt: 31 van de 61 klanten ontvangen immers (bijna) helemaal geen uitkering meer.

⁶ Op basis van eigen administratie en andere administratieve systemen die bij de dienst SZW in gebruik zijn.

Tabel 4.4 Percentage klanten dat wel of geen uitkering ontvangt

	Aantal	Percentage (n=88)	Percentage (n=61)
Geen uitkering	22	25,0%	36,0%
- Werk gevonden	14	15,9%	23,0%
- Verdienende partner	1	1,1%	1,6%
- Weer naar school	1	1,1%	1,6%
- Bemaatregeld	4	4,5%	6,6%
- Op verzoek van de klant zelf	1	1,1%	1,6%
- Aflopen verblijfsvergunning	1	1,1%	1,6%
Gedeeltelijke uitkering*	9	10,2%	14,8%
Wel uitkering	30	34,0 %	49,2%
- Participatietraject	3	3,4%	4,9%
- Geen werk gevonden	9	10,2%	14,8%
- Gesubsidieerd werk gevonden	4	4,5%	6,6%
- Tijdelijk onbemiddelbaar	4	4,5%	6,6%
- Nog in bemiddeling	1	1,1%	1,6%
- Traject niet haalbaar***	9	10,2%	14,8%
Geen gegevens beschikbaar	27	30,7%	-
- Registratiefout	12	13,6%	-
- RPA-klant**	1	1,1%	-
- Nugger	5	5,7%	-
- WIJ-klant	8	9,1%	-
- Verhuisd	1	1,1%	-
Totaal aantal klanten	88	100%	100%

* Deze klanten hebben werk gevonden voor minder uren per week dan waar hun uitkering op gebaseerd is. Zij ontvangen dus een aanvullende uitkering op hun salaris.

** RPA-klanten zijn klanten, afkomstig uit de randgemeenten van Den Haag, die deelnemen aan een traject vanuit de gemeente Den Haag. Zij ontvangen dus een uitkering in een andere gemeente.

*** Wanneer de klant redelijkerwijs niet in staat was het traject te doorlopen, ontvangt deze nog steeds een uitkering, maar is de klant vrijgesteld van sollicitatieplicht.

4.4 Resultaten Werkmaat

Bij het project Werkmaat is het de bedoeling dat de jongeren het diploma AKA (arbeidsgekwalficeerd assistent) behalen. Dit kan door het met goed gevolg afleggen van de proeve van bekwaamheid.

In totaal hebben 28 jongeren meegedaan aan het project Werkmaat. Vier van hen zijn binnen enkele (1 tot 4) weken retour gemeld bij hun begeleider vanuit ROC Mondriaan omdat de praktijktraining horeca voor hen geen goede keuze bleek te zijn.

Van de overgebleven klanten heeft twee derde (16 van de 24) de praktijk-training horeca met goed gevolg doorlopen en het diploma AKA gehaald. Zij deden hier gemiddeld zestien weken over (met een minimum van 13 en een maximum van 18 weken). Deze klanten zijn dus 'positief retour' gemeld bij hun begeleider van ROC Mondriaan.

Tabel 4.5 Resultaten project Werkmaat

Werkmaat	Aantal	Succespercentage (berekend over 24 klanten)
Verkeerde traject gekozen	4	-
Mbo-1-diploma AKA behaald	16	67%
Mbo-1-diploma AKA <u>niet</u> behaald	8	33%
Totaal aantal klanten	28	100%

Met een derde (8 van de 24 klanten) heeft de praktijkbegeleider horeca geen positief resultaat kunnen boeken. Zij zijn om verschillende redenen negatief retour gemeld bij hun begeleider van ROC Mondriaan:

- drie klanten zijn niet verschenen zonder bericht (NVZB);
- één klant was dermate vaak afwezig dat hem (na 11 à 12 weken) verdere deelname aan de praktijktraining is ontzegd;
- twee klanten kwamen na enige tijd (3,5 weken en 7 weken) niet meer opdagen;
- twee klanten werden 'negatief retour' gemeld bij de uitstroomconsulent.

4.5 Resultaten Klant met pit

In totaal hebben negentien klanten meegedaan aan het versnelde traject Klant met pit. Zeventien van hen (89 procent) hebben, zoals gepland, binnen een periode van vier à vijf maanden (20 weken) het diploma horeca-assistent behaald.

Voor één klant bleek het traject niet haalbaar vanwege lichamelijke problemen. Zij is na negen à tien weken retour gemeld aan de uitstroomconsulent. Ten slotte is één klant na vijf weken 'retour negatief' gemeld aan de uitstroomconsulent vanwege zijn gedrag.

Tabel 4.6 Resultaten versneld traject Klant met pit

Klant met Pit	Aantal	Succespercentage (berekend over 18 klanten)
Traject niet haalbaar, lichamelijke problemen	1	-
Mbo-1-diploma horeca-assistent behaald	17	94%
Mbo-1-diploma horeca-assistent <u>niet</u> behaald	1	6%
Totaal aantal klanten	19	100%

De tweede doelstelling van het project Klant met pit was het volgen van een mbo-opleiding op niveau 2. De deelnemers aan het project zijn eind januari uitgestroomd. Van de zeventien klanten die zijn uitgestroomd, hebben er dertien inmiddels een bbl-leer-werkplek op mbo-niveau 2 gevonden. Drie klanten waren eind april nog op zoek naar een leerwerkplek (hiervoor hebben

zij een halfjaar de tijd). Voor één klant bleek een opleiding op niveau 1 bij nader inzien het hoogst haalbare. Deze klant heeft inmiddels tijdelijk werk gevonden in de beveiliging en is van plan ook een opleiding in die richting te gaan volgen.



5 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

De voorliggende rapportage doet verslag van de resultaatevaluatie van het StartBaan horecatraject. Deze resultaatevaluatie vormt, na de methodiek-beschrijving en de procesevaluatie, de derde en laatste fase van het ondersteuningsproject dat het Gilde Re-integratie in het afgelopen jaar bij StartBaan sociale dienstverlening heeft uitgevoerd.

Met het StartBaan horecatraject wordt een driedelig effect beoogd:

1. De klant direct bemiddelbaar maken voor de arbeidsmarkt door het vergroten van zijn/haar levensvaardigheden, werknemersvaardigheden en beroepsvaardigheden.
2. Duurzame plaatsing van de klant bij een werkgever (regulier of gesubsidieerd).
3. De klant doet geen beroep meer op een uitkering.

In deze resultaatevaluatie is nagegaan in hoeverre de bovengenoemde deeleffecten worden bereikt. Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen hebben we gebruikgemaakt van verschillende gegevensbronnen: uitstroomgegevens, CoS-gegevens en uitkeringsgegevens.

Voordat we overgaan tot de conclusies, moet worden opgemerkt dat dit onderzoek, net als de meeste onderzoeken, beperkingen kent. Bij dit onderzoek liggen deze beperkingen met name op getalsmatig gebied: het aantal klanten in de analyses. Dat aantal is wel groot genoeg om een globale indruk te krijgen van de resultaten die met het horecatraject worden geboekt, maar niet groot genoeg om stellige uitspraken te doen.

Conclusies

Binnen de groep klanten die in de onderzoeksperiode (januari 2010 – april 2011) aan de praktijktraining horeca heeft deelgenomen, onderscheiden we drie groepen: reguliere klanten, klanten van het project Werkmaat en klanten die hebben deelgenomen aan het versnelde traject Klant met Pit. Over de resultaten die met de laatste twee klantgroepen zijn bereikt, is apart gerapporteerd. De onderzoeksvragen (naar het bereiken van de verschillende deeleffecten) zijn beantwoord aan de hand van de resultaten die zijn geboekt met de groep reguliere klanten.

Resultaatevaluatie (reguliere klantgroep)

Wanneer we kijken naar de mate waarin de eerste twee deeleffecten worden behaald, kunnen we het volgende concluderen:

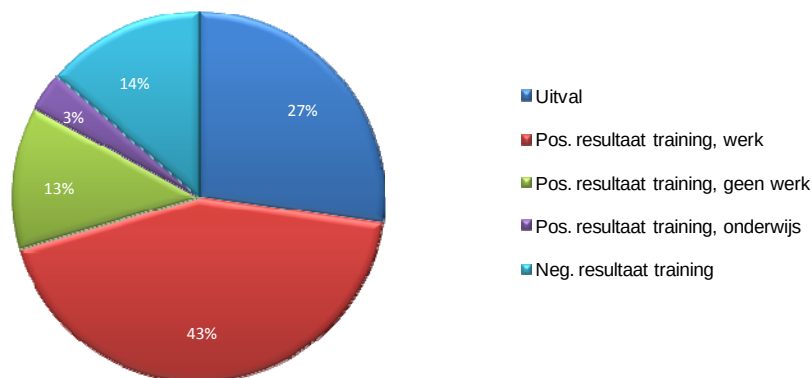
- Ongeveer driekwart van de klanten rondt de praktijktraining horeca met goed gevolg af.¹ Dit betekent dat zij klaar zijn voor bemiddeling naar de

¹ Analyse van de CoS-gegevens van deze klanten (voor zover beschikbaar) liet zien dat deze groep tijdens de praktijktraining inderdaad vooruit was gegaan op het gebied van levensvaardigheden en werknemersvaardigheden.

arbeidsmarkt. Inclusief de klanten die zijn uitgestroomd naar onderwijs, spreken we van een succespercentage van 81 procent. Met ongeveer een kwart van de klanten (14% van het totale aantal klanten) wordt geen positief resultaat geboekt.

- Van de klanten die bemiddelbaar waren voor de arbeidsmarkt, heeft uiteindelijk 78 procent ook daadwerkelijk een baan gevonden.
- Ongeveer een kwart van alle klanten (27%) valt na kortere of langere tijd uit. De belangrijkste redenen hiervoor zijn lichamelijke of psychische problemen en een (blijkbaar toch) te grote afstand tot de arbeidsmarkt.²
- Van de 56 procent klanten die bemiddelbaar geacht worden voor de arbeidsmarkt, vindt driekwart een baan en een kwart niet (dit komt neer op respectievelijk 43% en 13% van het totale aantal klanten).
- Een klein percentage klanten (3% van het totale aantal) is uitgestroomd naar het onderwijs.

Figuur 5.1 Resultaten StartBaan horecatraject



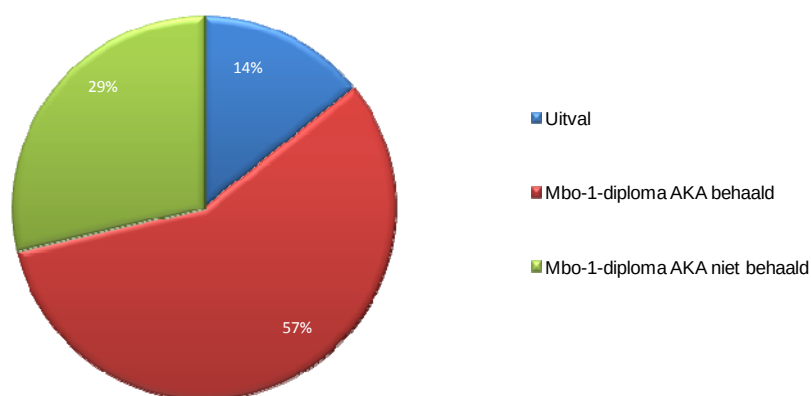
Wanneer we kijken naar het derde deeleffect: het terugdringen van het aantal uitkeringen, kunnen we concluderen dat dit in ongeveer de helft van de gevallen is gelukt. Van de klanten waarover uitkeringsgegevens beschikbaar zijn, ontvangt de helft geen uitkering meer.

² Mogelijk kan dit percentage omlaag worden gebracht door aanpassingen in de intakefase.

Resultaten bijzondere klantgroepen

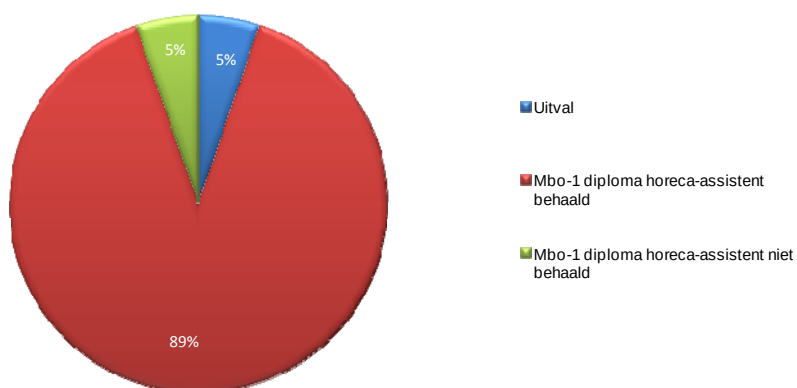
Bij het project Werkmaat is sprake van een relatief gecompliceerde groep, vergeleken met de reguliere StartBaanklanten. Toch zien we dat de doelstelling van Werkmaat (de klanten behalen van AKA-diploma) in twee derde van de gevallen is bereikt.

Figuur 5.2 Resultaten Werkmaat



Bij de klanten met pit, een relatief makkelijke doelgroep vergeleken met de reguliere klanten, ligt het succespercentage voor de eerste doelstelling van het project (het behalen van het diploma horeca-assistent) op 94 procent. Ook ligt deze groep klanten goed op koers wat betreft de tweede doelstelling: het vinden van een leer-werkplek op mbo-2-niveau, ongeveer driekwart van de klanten die begin 2011 succesvol zijn uitgestroomd, heeft inmiddels een leerwerkplek gevonden.

Figuur 5.3 Resultaten Klant met pit





BIJLAGE

Invulblad competenties



Naam deelnemer

Nog geen naam ingevoerd!

BSN

Nog geen naam ingevoerd!

Invulblad competenties

Intake

Periode:	Van	0-1-1900
	Tot	0-1-1900

Gescoord: ☒

A. Onderzoek naar en kennis van mogelijkheden		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
a1	Heeft onderzocht wat zijn/haar mogelijkheden richting arbeidsmarkt zijn	☐	☐	☐	☐
a2	Heeft inzicht in taken/werkomstandigheden van voor zijn/haar relevante beroepen	☐	☐	☐	☐
a3	Beseft dat hij/zij invloed kan uitoefenen op werk/loopbaan	☐	☐	☐	☐
a4	Stelt realistische doelen en neemt initiatieven richting werk/loopbaan	☐	☐	☐	☐

Gescoord: ☒

B. Bereidheid/motivatie		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
b1	Opstelling met betrekking tot salaris	☐	☐	☐	☐
b2	Opstelling met betrekking tot werktijden	☐	☐	☐	☐
b3	Opstelling met betrekking tot werksoorten	☐	☐	☐	☐
b4	Opstelling met betrekking tot reistijd	☐	☐	☐	☐
b5	Opstelling met betrekking tot tijdelijk werk	☐	☐	☐	☐

Gescoord: ☒

C. Afspraken nakomen		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
c1	Houdt zich aan werktijden	☐	☐	☐	☐
c2	Meldt tijdig afwezigheid en wanneer afspraken niet nagekomen kunnen worden	☐	☐	☐	☒
c3	Houdt zich aan afgesproken (huis)regels	☐	☐	☐	☐
c4	Reageert op de juiste (afgesproken) manier op onverwachte (zorg)zaken	☐	☐	☐	☒

Gescoord: ☒

D. Persoonlijk voorkomen		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
d1	Is uiterlijk verzorgd en hygiënisch	☐	☐	☐	☐
d2	Is beleefd	☐	☐	☐	☐
d3	Past gedrag aan de omgeving aan	☐	☐	☐	☒
d4	Past uiterlijk aan de omgeving aan	☐	☐	☐	☒

Gescoord: ☒

E. Omgaan met druk en tegenslag		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
e1	Werkt door bij moeilijk en niet leuk werk en bij tegenslag	☐	☐	☐	☐
e2	Blijft productienorm halen onder tijdsdruk	☐	☐	☐	☐
e3	Blijft nauwkeurig en zorgvuldig werken onder tijdsdruk	☐	☐	☐	☐
e4	Stelt juiste prioriteiten onder tijdsdruk	☐	☐	☐	☐
e5	Gaat constructief om met kritiek en blijft positief	☐	☐	☐	☐

Gescoord: ☒

F. Omgaan met veranderingen en aanpassen		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
f1	Past zich aan veranderende omstandigheden aan	☐	☐	☐	☒
f2	Past zich aan nieuwe leidinggevende aan	☐	☐	☐	☒
f3	Blijft productienorm halen bij onverwachte gebeurtenissen/plotselinge veranderingen	☐	☐	☐	☒

Gescoord: ☒

G. Samenwerken en overleggen		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
g1	Stemt af en past zich aan de groep aan	☐	☐	☐	☐
g2	Raadpleegt en betreft anderen	☐	☐	☐	☐
g3	Communiqueert openhartig en oprecht	☐	☐	☐	☐
g4	Informeert proactief	☐	☐	☐	☐
g5	Helpt collega's, is betrokken bij het werk en draagt bij aan een gezamenlijk resultaat	☐	☐	☐	☐

Gescoord: ☒

H. Aandacht en begrip tonen		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
h1	Leeft zich in in andermans gevoelens en toont interesse	☐	☐	☐	☐
h2	Luistert naar anderen	☐	☐	☐	☐
h3	Geeft mening op het juiste moment	☐	☐	☐	☐
h4	Maakt een praatje	☐	☐	☐	☐
h5	Uit emoties op gepaste wijze	☐	☐	☐	☐

Gescoord: ☒

I. Instructie en procedures kunnen opvolgen		Slecht	Voldoende	Goed	n.v.t.
i1	Werk geconcentreerd	☐	☐	☐	☐
i2	Volgt instructies op en toont discipline	☐	☐	☐	☐
i3	Werk conform veiligheidsvoorschriften en voorgescreven procedures	☐	☐	☐	☒
i4	Beginnt uit zichzelf te werken, wacht niet af en werkt zonder toezicht	☐	☐	☐	☒

Naam deelnemer
BSN

Nog geen naam ingevoerd!
Nog geen naam ingevoerd!

Invulblad competenties

Intake

Periode:

Van

0-1-1900

Tot

0-1-1900

i5 Accepteert leiding, opdrachten en aanwijzingen

Gescoord: ☒

J. J. Plannen en organiseren

j1 Controleert werk/resultaat

j2 Plant activiteiten

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

Gescoord: ☒

K. K. Leren

k1 Leert van feedback en fouten

k2 Geeft feedback

k3 Komt voor zichzelf op

k4 Geeft op gepaste wijze eigen grenzen aan

k5 Wijzigt zelfstandig werkwijze n.a.v. gemaakte fouten

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

Gescoord: ☐

L. L. Omgaan met materiaal / middelen

l1 Werkt netjes

l2 Draagt zorg voor materialen en middelen

l3 Gebruikt doeltreffend materialen en middelen

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

Gescoord: ☐

M. M. Vakdeskundigheid kunnen toepassen

m1 Toont vakspecifieke fysieke kwaliteiten

m2 Wendt vakspecifieke manuele vaardigheden aan

m3 Signaleert werkzaamheden/problemen en onderneemt actie

m4 Werkt binnen foutmarges

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

Gescoord: ☐

N. N. Sollicitatievaardigheden

n1 Zoekt naar passende vacatures en kent zoekkanalen

n2 Heeft een Curriculum Vitae

n3 Kan een sollicitatiebrief schrijven

n4 Bereidt zich voor op een sollicitatie

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

Gescoord: ☐

O. O. Op de behoefte van de klant richten

o1 Sluit aan bij behoeften en verwachtingen

o2 Respecteert/Accepteert anderen

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

Gescoord: ☐

P. P. Nederlandse taalvaardigheid op de werkvloer

p1 Luisteren: Begrijpt korte, eenvoudige gesproken zinnen

p2 Luisteren: Begrijpt lange, complexe gesproken zinnen

p3 Spreken: Spreekt eenvoudige, korte zinnen

p4 Spreken: Spreekt complexe, lange zinnen

p5 Lezen: Begrijpt eenvoudige, korte schriftelijke werkinstructie

p6 Lezen: Begrijpt complexe, lange schriftelijke werkinstructie

p7 Schrijven: Kan eenvoudige, korte berichten schrijven

p8 Schrijven: Kan complexe, lange berichten schrijven

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

Gescoord: ☐

Q. Q. Rekenvaardigheid op de werkvloer

q1 Optellen

q2 Afrekken

q3 Vermenigvuldigen

q4 Delen

q5 Geld

q6 Meten

q7 Wegen

q8 Breuken

q9 Decimalen

q10 Procenten

Slecht Voldoende Goed n.v.t.

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

◀ ▶

Regioplan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35

1012 RD Amsterdam

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl