

***RE- INTEGRATIE***

***IN DE GEMEENTE SMALLINGERLAND***

***MEI 2011***

## **Inhoudsopgave:**

1. Voorwoord	bladzijde: 3
2. Aanleiding	bladzijde: 5
3. Werkwijze	bladzijde: 6
4. Bevindingen	bladzijde: 7
5. Conclusie	bladzijde: 10
6. Advies	bladzijde: 11

## **1. Voorwoord:**

Het re-integratiebeleid in de gemeente Smallingerland wordt uitgevoerd op basis van duidelijke doelstellingen.

De uitvoering van dat beleid geschiedt, via een niet openbare aanbestedingsprocedure, een selectiefase en een gunningsfase, door RIB's (Re-integratiebureaus) als opdrachtnemers, in nauwe samenwerking met de gemeente als opdrachtgever en beoordelaar.

Het traject, dat door belanghebbende uitkeringsgerechtigde wordt gevolgd om de beleidsdoelstellingen te bereiken, moet tot het resultaat leiden dat de belanghebbende (opnieuw) in eigen onderhoud kan voorzien.

De Cliëntenraad Smallingerland (CRS) vindt dat verschillen en mogelijke tegenstrijdigheden tussen de beleidsdoelen en de resultaten in de praktijk de aandacht verdienen. De gesignaleerde problemen zullen op hun oorzaken onderzocht moeten worden en tot een oplossing worden gebracht.

De knelpunten kunnen vanuit verschillende invalshoeken vastgesteld en belicht worden: door informatie-inwinning door de Gemeente, door de CRS, door de uitvoerende Dienst en door de gebruiker van de re-integratievoorzieningen. Zij zijn ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid geëigende bronnen van informatie.

De CRS is al een aantal jaren bezig het re-integratiebeleid van de gemeente te volgen. Zij heeft dit tot nu toe steeds gedaan aan de hand van de beleidsstukken die zij ontving. Aan de hand van de stukken bracht zij advies uit.

In de vergaderingen van de CRS werd door de afdeling Sociale Zaken informatie gegeven over het verloop en de uitvoering van de re-integratie.

Kernpunt m.b.t. de re-integratie heeft de CRS verwoord in de brief van 15 april 2009: "Het is uitermate belangrijk dat het trajectplan volledig is, past binnen de beleidsruimte van de casemanager en voor de klant voelt als een maatpak".

Dit standpunt bleek overeen te stemmen met de gedachten en opvattingen van het College van B & W.

In de loop van de tijd kreeg de CRS in contacten met de achterban en uit spreekuurcontacten signalen dat de uitvoeringspraktijk aanwijsbaar afwijkt van het vastgestelde beleid.

De CRS heeft daarom uitgesproken, nog meer betrokken te willen worden bij de ontwikkelingen, die zich afspelen rondom de re-integratie.

In de commissie SaZo werd deze wens ondersteund doordat de commissie vastlegde, dat bij het klanttevredenheidsonderzoek en bij nieuwe aanbestedingen de CRS betrokken dient te worden.

De CRS heeft nu ook zelf bronnenonderzoek gedaan naar het re-integratiebeleid en haar bevindingen ten aanzien daarvan op schrift gesteld.

Bij dit onderzoek is de CRS uitgegaan van wat door de gemeenteraad is vastgesteld in de kadernota Re-integratiebeleid 2010-2013.

Hierin worden de drie hoofddoelen van het re-integratiebeleid als volgt geformuleerd:

1. Voorkomen van instroom in de WWB en WIJ van (nieuwe) werkzoekenden.
2. Re-integratie van o.a. WWB en WIJ gerechtigden naar regulier werk, regulier onderwijs of zelfstandig ondernemerschap.
3. Activering van WWB en WIJ gerechtigden, die voorlopig geen perspectief hebben op betaalde arbeid, naar maatschappelijke participatie.

Bij dit onderzoek heeft de CRS zich in het bijzonder gericht op de onder punt 2 van de hoofddoelen genoemde categorie: de categorie WWB en WIJ gerechtigden, die arbeidsgeschikt zijn en waarvoor de gemeenteraad een “sluitende aanpak” eist.

## 2. Aanleiding:

In 2010 is er een klanttevredenheid onderzoek gedaan door de gemeente. Dit onderzoek is gedaan onder alle WWB en WIJ gerechtigden van Smallingerland die in een zogeheten traject zitten, de deelnemers. De CRS is vanaf het begin betrokken geweest bij het opstellen van de vragenlijst. Tijdens het opstellen van de vragenlijst constateerde de CRS dat er helaas geen vragen opgenomen konden worden over het proces van de trajecten. De CRS heeft echter loyaal en met genoeg meegewerkt aan dit onderzoek.

In gesprekken met het management van Sociale Zaken werd afgesproken, dat aan de ondervraagden de samenwerking met betrekking tot dit onderzoek vermeld zou worden en dat de CRS een vergadering met haar achterban zou beleggen om met de betrokken deelnemers de resultaten van het onderzoek te bespreken.

De resultaten van het onderzoek waren positief. De cijfers gaven een positief beeld.

In een gesprek van het management van Sociale Zaken en de CRS is uitvoerig ingegaan op de resultaten.

De CRS vermoedde echter dat er toch een aantal ondervraagden minder positieve ervaringen had met de RIB's.

De CRS wilde dit nagaan middels de al eerder aangekondigde achterbanvergadering.

Op de achterbanvergadering waren minder mensen aanwezig dan de CRS had verwacht.

Er werden daar door de aanwezige deelnemers nogal wat negatieve ervaringen geventileerd. Soms ging dat gepaard met enige stemverheffing, maar dat is niet ongewoon als het jezelf aangaat.

Bij deze vergadering waren ook vertegenwoordigers van het management van Sociale Zaken aanwezig.

De indruk van de afdeling Sociale Zaken dat het met de uitvoering van het re-integratiebeleid wel goed gaat omdat er anders wel meer deelnemers aanwezig zouden zijn geweest, is volgens de CRS niet terecht.

In een vervolgesprek met mensen, die hun naam hadden achtergelaten voor een dergelijk gesprek, kwamen zaken aan de orde als:

- Mensen hebben angst om te komen vertellen over hun ervaringen, omdat men bang is gekort te worden op de uitkering.
- Het is vaak moeilijk om onder woorden te brengen hoe dingen gaan.
- Er is, als je als deelnemer je eigen mening geeft, weinig kans op verandering.

Gelet op deze ervaringen besloot de CRS zelf de mensen te gaan bezoeken en hen te vragen naar positieve en negatieve ervaringen.

### **3. Werkwijze:**

Een afvaardiging van de CRS heeft met het management van Sociale Zaken gesproken over een plan van aanpak voor een onderzoek door de CRS.

In dit gesprek is gekozen om in de vorm van interviews gesprekken te houden met deelnemers van die vijf RIB's, waarnaar de meeste toelidingen worden gedaan.

Het betrof: FourstaR, Ottema & Zwart, Pauropus, Reax en Rework.

Afgesproken werd dat de afvaardiging een gesprek zou hebben met de contactpersoon van het betreffende re-integratiebedrijf om zich bekend te maken bij het bedrijf en om te vragen naar de juiste manier van benaderen van de deelnemers.

De RIB's werden geïnformeerd over de bevoegdheid van de CRS om advies uit te brengen aan het College van B&W.

In overleg met de RIB's werd gekozen voor verschillende manieren van werken. Voor het ene re-integratie bedrijf werd gekozen de gesprekken op de werkplek te voeren, voor een ander werden huisbezoeken afgelegd en voor weer andere werden 's avonds in een zaal bijeenkomsten belegd.

Steeds twee leden van de CRS hebben de gesprekken met de individuele deelnemers gevoerd.

Als leidraad voor deze gesprekken was een vragenlijst samengesteld. ( bijlage 3)

Na de gesprekken met de contactpersonen van de RIB's heeft de afdeling Sociale Zaken de betrokken deelnemers schriftelijk geïnformeerd over het onderzoek en een brief van de CRS in de enveloppe toegevoegd.

(zie bijlage 1 en 2).

Op de uitnodigingsbrief stond ook een telefoonnummer vermeld dat kon worden gebeld. Hiervan is ook gebruik gemaakt.

Dit betrof deelnemers die liever telefonisch hun ervaringen wilden melden omdat zij op de avond niet wilden of konden komen.

Er zijn 360 uitnodigingsbrieven verstuurd. Hierop zijn 65 reacties gekomen, waarvan 25 telefonisch. Dit is een respons van 18%, wat als een belangrijk signaal gezien mag worden.

## **4. Bevindingen:**

### **Gesprekken met contactpersonen**

In de gesprekken met de diverse contactpersonen toonden die zich enthousiast over hun werk. De gesprekken waren heel openhartig.

De contactpersonen hebben uitvoerig gebruik gemaakt van de gelegenheid om over hun werk te praten.

Door allen werd medewerking toegezegd om de deelnemers te bereiken.

Slechts enkele contactpersonen van RIB's gaven aan "begeleiden naar regulier werk of naar een opleiding" tot hun opdracht te rekenen.

Bij de anderen bleef de uitleg beperkt tot "geschikt maken of geschikt houden voor deelname aan het arbeidsproces".

### **Gesprekken met de deelnemers**

Alle deelnemers waren blij met het initiatief van de CRS. Blij om te kunnen vertellen over het wel en wee van hun re-integratie. Een aantal deelnemers vertelde, dat wat zij te berde bracht, voor zoveel anderen ook geldt.

Sommige RIB's gebruiken de methodiek van de integrale aanpak van arbeidstoeleiding, waarbij de diverse thema's op het terrein van zorg, inkomen, huisvesting, voorgeschiedenis en werk in het traject gecombineerd worden.

Hun aanpak wordt gekenmerkt door "een actief handelend optreden in de aanpak van arbeidstoeleiding met in acht nemen van problemen op het gebied van zorg, inkomen, huisvesting en vanuit het verleden van de deelnemers".

De deelnemers die deze integrale aanpak ervaren zijn hier enthousiast over. Ze voelen zich serieus genomen en gelijkwaardig behandeld.

De meeste deelnemers ervaren de re-integratie echter als een "moeten".

Zij zijn bij de start soms wel enthousiast, geloven dan in de voorlichting die wordt gegeven maar gedurende het traject neemt dat enthousiasme af en verdwijnt dikwijls helemaal.

De uitvoeringspraktijk blijkt anders te zijn dan datgene wat zij verwacht hadden.

Uit alle gesprekken heeft de CRS de meest voorkomende punten gedistilleerd. Deze punten worden in willekeurige volgorde genoemd.

- Maatwerk is vooral terug te vinden in die trajecten waarin de integrale benadering centraal staat.
- Het korten op de uitkering geschiedt meestal na informatie door het re-integratiebedrijf .

- Er zijn weinig of geen aantoonbare contacten met het reguliere bedrijfsleven, maar wel met leerbedrijven.
  - De afhankelijkheid wordt sterker ervaren naarmate er minder duidelijkheid bestaat over de contacten tussen de consulent van het re-integratie bedrijf en de case manager.
  - Het re-integratiebedrijf doet na de intake weinig of niets meer. De deelnemer ervaart geen adequaat vervolg..
  - Er is weinig voortgangscontrole, er wordt hierover niet aan de deelnemer gerapporteerd en geen afschrift gegeven van het rapport.
  - Vakgerichte opleiding en scholing komen weinig in beeld.
  - Voor individuele problemen is bij het ene bedrijf meer aandacht en ruimte dan bij het andere.
  - Het is niet vanzelfsprekend dat een traject wordt afgesloten met een eindrapportage en een conclusie.
  - Deelnemers volgen nogal eens het ene traject na het andere, zonder dat het “ waarom” duidelijk is: er zijn deelnemers die al 5x een traject - hebben doorlopen.
  - De deelnemer moet uitvoeren wat de coach nodig vindt, zo niet, dan volgt dreiging van korting op de uitkering. Het re-integratiebedrijf oefent druk uit.
  - Er heerst veel angst en daardoor is eigen inbreng minimaal, het gevoel van je koest moeten houden overheerst.
  - De trajectplannen worden veeleer als een formaliteit gezien, zij worden vastgesteld, besproken met deelnemer, en tot slot gestuurd naar de consulent van de gemeente.
- Vaak krijgt de deelnemer geen afschrift maar moet wel voor akkoord tekenen bij de consulent. Weinig deelnemers beseften de noodzaak van een trajectplan en hebben zich niet actief betrokken gevoeld bij het opstellen daarvan.
- Er wordt onvoldoende ingegaan op de kwaliteiten van betrokkene. Je moet werkzaamheden verrichten, die bekend zijn van de sociale werkplaats maar die de eigen vaardigheid niet vergroten.
  - Er is weinig tot geen uitzicht op regulier werk.
  - Er is geen uitzicht op wat er na afloop van het traject met je gaat gebeuren.
  - Bij het begin worden veel toezeggingen gedaan en verwachtingen gewekt, maar gedurende het traject wordt daarvan weinig gerealiseerd.
  - Eerst moeten een aantal zaken worden gedaan, zoals sollicitatietraining, inpakwerk etc., onder de noemer werken aan ritme, en dan vaak zonder dat vastgesteld is of dat voor de individuele deelnemer noodzakelijk is.
  - Het is duidelijk dat de casemanager de baas is.



- De meeste re-integratiebedrijven geven aan niet zozeer toe te leiden naar werk, maar naar het vergroten van de mogelijkheden van de deelnemer om zelf op de arbeidsmarkt een plek te veroveren
- Er wordt onvoldoende rekening gehouden met de wensen c.q. de mogelijkheden van de deelnemer.
- Voor het verkrijgen van regulier werk wordt verwezen naar het aanbod van uitzendbureaus.
- Vaak werd in de gesprekken moedeloosheid en apathie geconstateerd.

## **Conclusie:**

Het onderzoek heeft niet plaatsgevonden op grond van representativiteit. Nadruk in het onderzoek lag niet bij de kwantiteit (aantal deelnemers) maar bij de kwaliteit (interviews met deelnemers). De gebleken knelpunten geven voldoende signalen om als CRS tot de volgende conclusie te komen:

Er moet in de komende tijd anders gewerkt worden, want het is duidelijk dat het beoogde einddoel – uit de uitkering, daadwerkelijke plaatsing in een arbeidssituatie - in veel gevallen niet wordt gehaald.

Ook blijkt de uitvoeringspraktijk niet altijd in overeenstemming te zijn met aan de opdrachtnemers verstrekte opdracht, die vervolgens door hen is aangenomen. Door de eis van de gemeente om een sluitende aanpak te realiseren wordt onvoldoende inzichtelijk wat de exacte resultaten zijn van het re-integratiebeleidsplan, te meer daar ook relevante uitstroomcijfers ontbreken omdat deze niet aangeleverd konden worden.

Daarnaast blijkt er onvoldoende kennis te zijn van, en onvoldoende samenwerking te bestaan met, het regionale bedrijfsleven.

Als er geen banen verkregen kunnen worden, hoe moeten de burgers met een uitkering dan ondersteund worden?

Zolang er geld was konden mensen van het ene re-integratiebureau naar het andere doorgestuurd worden, zonder dat helder werd waarom iemand niet aan het werk kwam. Op papier was men “uit de uitkering”, maar het middel was doel geworden.

Dit moet helaas de harde en pijnlijke conclusie zijn.

Ondanks het feit dat er ook goede dingen zijn gebeurd en dat er deelnemers zijn die baat hebben bij hun traject is de CRS van mening dat er veranderingen zullen moeten plaats hebben.

Nu de gelden van de regering minder worden, is het des te meer de vraag hoe het beschikbare geld besteed moet worden en waarmee de burgers geholpen zijn.

## **Advies:**

Naar aanleiding van haar bevindingen, is het advies van de CRS als volgt:

1. Overweeg de re-integratie deels onder te brengen bij de gemeente, aangevuld met re-integratiebedrijven die gespecialiseerd zijn in het werken met bepaalde doelgroepen.
2. Stop met investeren in re-integratie, die niet leidt tot werkelijk perspectief.
3. Maak contracten met wederzijdse inspanningsverplichtingen, dat kan door als gemeente en burger(deelnemer) een contract af te sluiten waarin de afspraken, rechten en plichten en inspanningen van beide partijen helder zijn vastgelegd. Op die manier is er niet sprake van een eenrichtingsverkeer, maar van een coöperatieve “deal” waar partijen zich aan kunnen houden. De deelnemer krijgt een sanctie opgelegd als deze zich niet houdt aan de regels of termijnen. De deelnemer zal omgekeerd ook de gemeente een sanctie moeten kunnen opleggen als die in gebreke blijft (wet dwangsom).
4. Bied de deelnemer een traject aan dat aansluit op de persoonlijke mogelijkheden en vaardigheden.  
Uitgangspunt zouden de situatie en eigen ideeën van de deelnemer moeten zijn. Geef de deelnemer in gesprekken ook de ruimte voor die eigen inbreng. Stel vervolgens samen met de deelnemer vast in hoeverre de ideeën van de deelnemer reëel en realiseerbaar zijn en hoe deze ondersteund kunnen worden. Een mogelijke mentor zou daarbij een hulp kunnen zijn. De rol van de case manager is daarmee die van dienstverlener en niet van beoordelaar en de rol van de deelnemer is die van mederegisseur. Motivatie werkt beter dan dwang.
5. Word als gemeente deskundig, vergroot de eigen deskundigheid op de regionale arbeidsmarkt en zoek samenwerking met andere spelers op die markt, ga zelf matching doen, zoals nu al gebeurt bij de Pilot Loondispensatie.
6. Kies voor een integrale aanpak waarbij zorg, inkomen, huisvesting, voorgeschiedenis en op maat gekozen werk aansluiten op de persoonlijke situatie van de deelnemer.

## **Tot slot:**

De CRS heeft met plezier aan dit onderzoek gewerkt.

Zij dankt iedereen die heeft meegewerkt.

Zij is altijd bereid, waar nodig, toelichting te geven.

Drachten, mei 2011.

Bijlage 1, 2 en 3.



## **UITNODIGING**

**Binnenkort moet de Cliëntenraad\* aan het College van Burgemeester en Wethouders van Smallingerland een advies uitbrengen over de Re-integratie.**

**Om over de Re-integratie te kunnen adviseren is het voor de Cliëntenraad noodzakelijk om de ervaringen te horen van mensen die dat meemaken.**

**Daarom nodigt de Cliëntenraad u uit om hierover te komen praten:**

***Plaats en tijd nader in te vullen.***

**Dit gesprek zal strikt vertrouwelijk zijn.**

**Er zullen geen mensen van het re-integratiebedrijf of van de gemeente bij aanwezig zijn.**

**Naar aanleiding van die gesprekken zal de Cliëntenraad advies geven voor de toekomst.**

**Uw inbreng is daarom heel belangrijk.**

**Wij hopen dat velen van u ons willen helpen door aan ons uw ervaringen, positief of negatief te vertellen.**

**Mocht u nog vragen hebben, dan kun u ons bellen op 0512 372904.**

\* De Cliëntenraad Smallingerland is een wettelijk orgaan en komt op voor de belangen van mensen met een uitkering.

De Cliëntenraad doet dit door het geven van adviezen aan het College van Burgemeester en Wethouders

Dit kunnen gevraagde adviezen zijn, maar ook ongevraagd kan de Cliëntenraad advies geven.

## **Leidraad voor het gesprek bij re-integratie.**

Deze vragen zijn bedoeld als ondersteuning:

### Organisatie:

- Is er naar uw mening voldoende geluisterd naar uw wensen inzake het starten van het re-integratie traject?
- Kreeg u voldoende gelegenheid om uw eigen ideeën over uw re-integratie naar werk naar voren te kunnen brengen?
- Was er naar uw mening voldoende sprake van een open gesprek?
- Bent u van mening dat de uitkomst van het te voeren gesprek al vast stond zonder te hebben gesproken?
- Hebt u het gevoel dat u in een goed re-integratietraject zit?
- Wordt er voldoende rekening gehouden met uw wensen?

### Plan:

- Werd er alleen een traject aangeboden die het re-integratie bureau wilde
- Zijn er voldoende gesprekken gevoerd over het functioneren met de consulent van de werkplek?
- Wist u dat er een mogelijkheid is om van consulent te veranderen?
- Kunt u zich volledig vinden in het plan van het re-integratie bedrijf?

### Samenwerking:

- Wat werkt er in het huidige re-integratieplan niet goed en zou op termijn veranderd moeten worden?
- Wordt het plan regelmatig met u doorgesproken?

### Startkwalificatie/ opleiding:

- Is u een opleiding aangeboden?
- Is er in uw situatie ook gesproken over een individueel opleidingsplan?
- Ziet u mogelijkheden om bij een individueel opleidingsplan eerder betaald werk te vinden

### Ondersteuning:

- Is u een begeleiding aangeboden na het eerste gesprek re-integratiebureau?
- Zou u van begeleiding/ ondersteuning gebruik willen maken?

### Toekomst:

- Zijn er afspraken gemaakt over het tijdsplan en beëindigen van het traject?
- Is er gesproken over het verder gaan als er geen werkplek is?
- Wanneer u betaald werk had, hoelang duurde dat?
- Duur van het tijdelijk dienstverband?
- Korter dan een halfjaar? Eén jaar? Twee jaar?