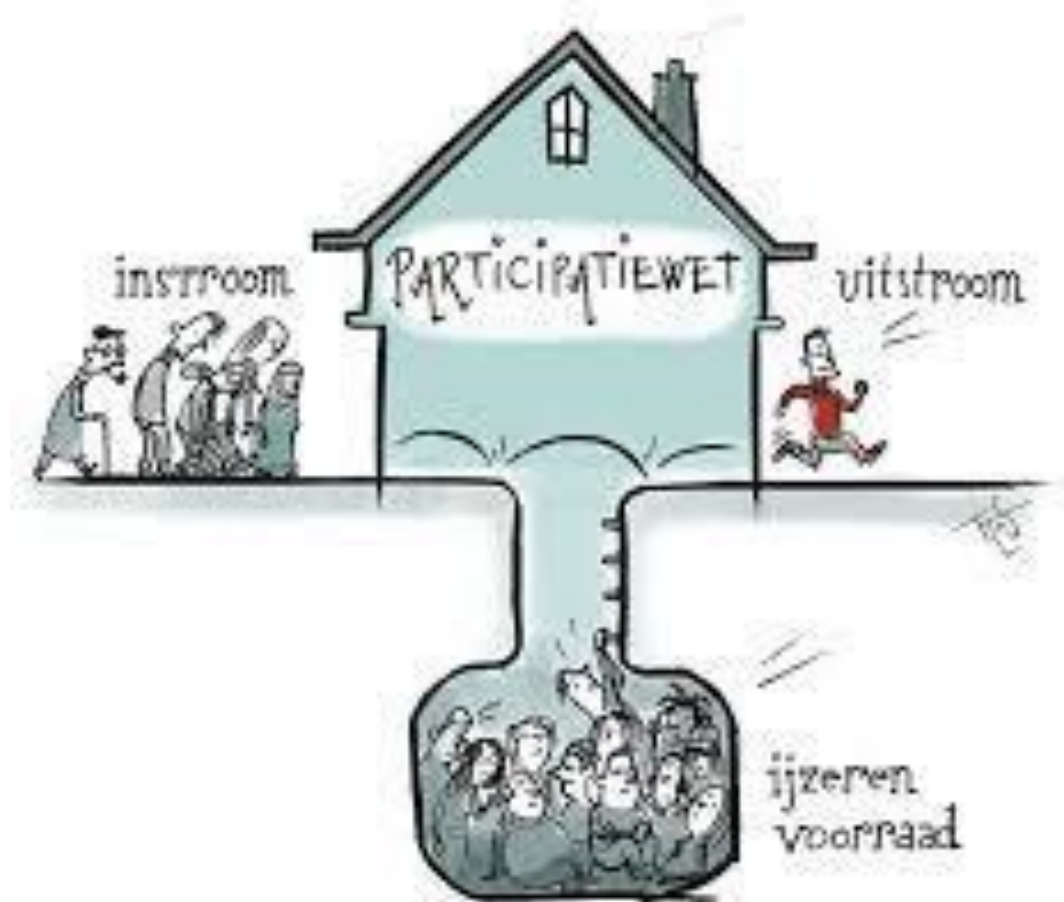




Hoe kan Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg?

Hogeschool Leiden	Opleiding SJD
X	X X 2 juni 2020 Reguliere kans
SJD jaar 4	Collegejaar 2020, blok 4

Voorwoord

Deze scriptie heb ik geschreven ter afronding van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. Voor deze scriptie heb ik onderzoek gedaan naar het voorkomen van herinstroom binnen de bijstand door middel van het inzetten van nazorg. Het leek mij erg interessant om voor Gemeente Velsen te onderzoeken wat zij in samenwerking met IJmond Werkt! kan betekenen voor de klant die is uitgestroomd richting werk. Ik heb ontzettend veel geleerd in de afgelopen maanden en daarom wil ik graag een aantal mensen bedanken die mij hebben bijgestaan.

Graag wil ik mijn dank uitspreken aan X, mijn begeleider bij de Gemeente Velsen. Hij is een bron van inspiratie geweest om mijzelf iedere dag weer te verbeteren, zowel op werk als op persoonlijk vlak. Daarnaast heeft hij mij geholpen om het klantenbestand binnen de gemeente in kaart te brengen en is het wekelijkse contact om over het onderzoek te sparren zeer bruikbaar geweest voor mij. Hierdoor bleef ik scherp om het onderzoek van verschillende invalshoeken te kunnen bekijken. Mijn vriendin mag wat mij betreft ook in het zonnetje gezet worden. Met haar steun en geduld heeft ze mij er doorheen gesleept. Ook wil ik graag mijn zus bedanken welke met een brede blik naar mijn onderzoek heeft gekeken. Tot slot wil ik mijn afstudeerbegeleiders X en X bedanken voor de begeleiding tijdens mijn afstudeerperiode. Tijdens de verschillende overleggen hielden zij mij een spiegel voor en hielpen zij mij de goede richting op.

Met veel plezier kijk ik terug op deze afstudeerperiode. Ik heb ontzettend veel geleerd en mijn uiterste best gedaan om alle door mij opgedane kennis in deze opdracht te stoppen. Hopelijk leest u deze scriptie met evenveel plezier als dat ik eraan heb gewerkt!

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting.....	5
Inleiding	6
1. Onderzoeksprobleem	6
1.1 Probleemanalyse	7
1.2 Gewenste situatie	8
1.3 Probleemafbakening	8
1.4 Doelstelling	10
1.4.1 Kennisdoel	10
1.4.2 Praktijkdoel	10
1.5 Vraagstelling	10
1.5.1 Centrale vraag en deelvragen.....	10
1.6 Leeswijzer	11
2. Methode.....	12
2.1 Methode(n) van onderzoek.....	12
2.2 Kwaliteit van de gegevens	14
2.3 Analyse van de gegevens	14
3. Juridisch kader	15
3.1 Participatiewet	15
3.2 Financiering Participatiewet.....	16
3.3 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.....	17
4. Maatschappelijk kader.....	20
4.1 Participatieladder	20
4.2 Problematiek en belemmeringen.....	21
4.3 De arbeidsmarkt	21
5. Herinstroom binnen Gemeente Velsen	23
5.1 Bestandsanalyse herinstroom	23
5.2 Cijfers herinstroom Gemeente Velsen	24
5.3 Landelijke cijfers herinstroom	26
5.4 Conclusie	26
6. Samenwerkingsverband Gemeente Velsen en IJmond Werkt!	27
6.1 Schriftelijke samenwerkingsverbanden	27
6.2 Samenwerking in de praktijk.....	29
6.3 Conclusie	30
7. Inrichting van re-integratie, nazorg, nazorginstrumenten en werkwijze.....	31
7.1 Gemeente Amsterdam.....	31
7.2 Gemeente Ouder-Amstel.....	34
7.3 Conclusie	37
8. Resultaten van nazorgtrajecten	38
8.1 Gemeente Amsterdam.....	38
8.2 Gemeente Ouder-Amstel.....	39
8.4 Conclusie	40

9. Wensen, behoeften en mogelijke knelpunten nazorgtrajecten	41
9.1 Nazorg Gemeente Velsen	41
9.2 Nazorg IJmond Werkt!	42
9.3 Conclusie	43
10. Conclusie en aanbevelingen	44
10.1 Conclusie	44
10.2 Aanbevelingen	45
10.3 Discussie.....	48
Literatuurlijst	49
Bijlage	51
Bijlage 1: Interventie	52
Bijlage 2: Topiclijst Gemeente Amsterdam	61
Bijlage 3: Topiclijst Gemeente Ouder-Amstel.....	63
Bijlage 4: Topiclijst inkomensconsulenten en werkcoaches.....	65

Samenvatting

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de afdeling Sociaal Domein van Gemeente Velsen.

Gemeente Velsen is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet. Het doel van de Participatiewet is om zoveel mogelijk mensen, met of zonder arbeidsbeperking, bij reguliere werkgevers te laten werken. Het uitgangspunt van de Participatiewet is dat werk boven uitkering wordt gesteld. Als dit nog niet mogelijk is, wordt het verrichten van onbetaald werk zoals vrijwilligerswerk gestimuleerd. De bijstand is een tijdelijke voorziening om de periode te overbruggen tot betaald werk is gevonden. Bijstandsgerechtigden krijgen ondersteuning van de gemeente om weer te re-integreren.

Gemeente Velsen werkt op het gebied van re-integratie samen met IJmond Werkt!. Het re-integratietraject moet doeltreffend en werkzaam zijn om bijstandsgerechtigden te laten uitstromen richting regulier werk. Als het de bijstandsgerechtigde lukt om de overstap te maken van uitkering naar regulier werk is het van belang dat de werkaanvaarding duurzaam is. Hiermee wordt bedoeld dat de uitstroomer niet meer terugkeert in de bijstand. Het gebeurt echter dat iemand die uitstroomt richting werk weer opnieuw in een bijstandsbehoeftige positie terecht komt. Gemeente Velsen kan dit mogelijk voorkomen om nazorg in te zetten, maar is (nog) niet bekend met deze dienstverlening.

Het doel van dit onderzoek is Gemeente Velsen adviseren hoe zij herinstroom kan voorkomen met behulp van nazorginstrumenten. Er is onderzocht welke nazorginstrumenten bij andere gemeenten tot goede resultaten hebben geleid en welke van die nazorginstrumenten ook ingezet kunnen worden binnen Gemeente Velsen en IJmond Werkt!. Om hier antwoord op te krijgen, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Hoe kan Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg?*

De samenwerking is van essentieel belang om nazorg voor de klant zo goed mogelijk op te zetten.

Om antwoord te kunnen krijgen op de onderzoeksvraag zijn de herinstroom cijfers binnen de gemeente in kaart gebracht. Ook is er een documentenanalyse uitgevoerd om de samenwerking tussen de gemeente en IJmond Werkt! in beeld te krijgen en zijn Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel geïnterviewd vanwege het feit dat zij nazorg hebben opgenomen in hun dienstverlening. Tot slot zijn inkomensconsulenten van Gemeente Velsen en werkcoaches van IJmond Werkt! geïnterviewd. Tijdens de interviews is er stilgestaan bij de samenwerking en nazorg in het algemeen. Bij de afname van de interviews is er gebruik gemaakt van een topiclijst. Uit de interviews blijkt dat nazorg van toegevoegde waarde is om de herinstroom binnen de bijstand te voorkomen.

IJmond Werkt! heeft de expertise op het gebied van de re-integratie. Om die reden wordt aanbevolen om alle gerelateerde nazorgvragen op het gebied van werk bij IJmond Werkt! neer te leggen. Gemeente Velsen is bekend met de sociale kaart, en om die reden wordt er aanbevolen om zorg te dragen voor alle overige nazorghulp, zoals doorverwijzing naar schuldhelpverlening, maatschappelijk werk, formulierenbrigade of psychische dienstverlening. Het is raadzaam om zowel Gemeente Velsen als IJmond Werkt! in hun kracht te laten van hun eigen expertise.

Op basis van het onderzoek wordt aanbevolen dat Gemeente Velsen eerst een pilot nazorg opstart. Het doel van de pilot is het kunnen aantonen of de herinstroom cijfers omlaag gaan door middel van het inzetten van nazorg. De pilot zal als uitgangspunt dienen ter evaluatie om nazorg daadwerkelijk tot de werkzaamheden te integreren.

Inleiding

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van Gemeente Velsen ten behoeve van het Sociaal Domein. Het uitgangspunt van dit onderzoek is om te onderzoeken welke nazorginstrumenten Gemeente Velsen in kan zetten om herinstroom binnen de bijstand te voorkomen.

Dit hoofdstuk vormt een introductie op het onderzoek en is in zes paragrafen opgedeeld. Allereerst wordt gekeken naar het onderzoeksprobleem. In paragraaf 1.1 wordt de probleemanalyse besproken. In de daaropvolgende paragraaf 1.2 wordt ingegaan op de gewenste situatie van de Gemeente Velsen. Vervolgens wordt, in paragraaf 1.3, dieper ingegaan op de afbakening van het onderzoek. Daarna volgen in paragraaf 1.4 de doestellingen van het onderzoek. Paragraaf 1.5 vermeldt de centrale vraag en de deelvragen. De laatste paragraaf, 1.6, gaat in op de opbouw van het onderzoek. Hierin is uiteengezet wat de samenstelling is van dit onderzoeksrapport.

1. Onderzoeksprobleem

De Participatiewet voegt de Wet werk en bijstand, de Wet sociale werkvoorziening en Wajong samen vanaf 1 januari 2015. Met de Participatiewet is er één regeling voor iedereen die extra hulp nodig heeft om aan het werk te komen. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet. Deze wet kan als het sluitstuk van het socialezekerheidsstelsel worden beschouwd. Als men op grond van geen enkele wet (meer) aanspraak heeft op een uitkering, kan de Participatiewet nog uitkomst bieden.¹

De Participatiewet kent drie pijlers met betrekking tot werk:

- Wie arbeid kan verrichten, verricht arbeid of naar vermogen;
- De werkzoekende is zelf verantwoordelijk voor zijn re-integratie, maar wordt ondersteund door de gemeente;
- Ondersteuning en begeleiding van de organisatie is gericht op de individuele werkzoekende.

De Participatiewet stelt werk boven uitkering. De uitkering wordt als een tijdelijke oplossing beschouwd. Dit betekent concreet dat bijstandsgerechtigden zo snel mogelijk zelf weer in hun eigen levensonderhoud moeten voorzien door het vinden van betaald werk. Hierin is een centrale rol weggelegd voor de gemeenten.

De Gemeente Velsen werkt op het gebied van werk samen met het re-integratiebureau IJmond Werkt! (hierna: IJW). De gemeenten Beverwijk en Heemskerk werken ook samen met IJW. IJW moet bijstandsgerechtigden bemiddelen naar werk. Dit doet IJW door middel van een traject waarbij onder andere sollicitatietraining wordt gegeven, een werkstage wordt aangeboden of specifieke vaardigheden worden bijgeschoold zoals bijvoorbeeld een computertraining. Als een bijstandsgerechtigde passend werk heeft gevonden, wordt het traject bij IJW beëindigd. Hiervan wordt Gemeente Velsen op de hoogte gesteld. De afdeling Sociaal Domein binnen de Gemeente Velsen beëindigt de bijstandsuitkering van de bijstandsgerechtigde. De bijstandsgerechtigde stroomt dan vervolgens uit de uitkering. Hoe langer iemand buiten de bijstand blijft, hoe 'duurzamer' de uitstroom.

Uit onderzoek van Divosa blijkt dat landelijk 14% van de uitstromers na een half jaar weer bij de gemeente een bijstandsuitkering komt aanvragen. Binnen een jaar is het percentage gestegen naar 20%. Na vijf jaar stabiliseert het percentage naar 35%. Concreet betekent dat 1 op de 3 uitstromers, na 5 jaar weer een bijstandsuitkering aanvragen.²

Binnen de Gemeente Velsen zijn er geen precieze cijfers bekend hoeveel bijstandsgerechtigden herinstromen. Een deel van de bijstandsgerechtigden van wie de bijstand is beëindigd, stroomt echter wel binnen een bepaalde tijd weer in. Dit kan variëren van een half jaar tot 5 jaar. Gemeente Velsen wil onderzoeken hoe de herinstroom voorkomen kan worden door het inzetten van nazorg.

Uit het onderzoek van Divosa blijkt dat de Gemeente Ouder-Amstel goede resultaten heeft behaald op het voorkomen van herinstroom door het inzetten van nazorg. Op dit moment hebben Gemeente Velsen en IJW geen nazorg gefaciliteerd. Dit is nu wel wenselijk, omdat uit het onderzoek van Divosa blijkt dat nazorg goede resultaten oplevert op het voorkomen van herinstroom. Het is belangrijk zorg te dragen voor het feit dat klanten na uitstroom niet na een korte periode weer opnieuw terugvallen in de bijstand. Bij nazorg gaat het om activiteiten die erop gericht zijn het

¹ Loonstra 2019, p. 208.

² Dodeweerd e.a. 2019, p. 10.

betaalde dienstverband te continueren ten einde hier een duurzaam karakter aan te geven.³ Nazorg kan worden ingezet bij het starten van het dienstverband.

1.1 Probleemanalyse

Gemeente Velsen hanteert de Participatieladder van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG).⁴ De VNG is de koepelorganisatie van alle gemeenten in Nederland. De Participatieladder meet het daadwerkelijke niveau van participatie van de klant. Als een klant een bijstandsuitkering toegekend krijgt, wordt bepaald in welke trede de klant wordt ingeschaald. De Participatieladder is als volgt opgebouwd:

- Trede 1 grote afstand tot de arbeidsmarkt;
- Trede 2 is opgesplitst van 2.1 tot 2.7;
 - 2.1 Geen intrinsieke motivatie;
 - 2.2 Oplossingsgericht, bijvoorbeeld behandelplan psycholoog/psychiater;
 - 2.3 Sociale activering;
 - 2.4 Vrijwilligerswerk maximaal haalbaar;
 - 2.5 Voor traject re-integratie zoals traject bewegen;
 - 2.6 Partimewerk maximaal haalbaar;
 - 2.7 Samenlopers, gemeente is niet verantwoordelijk voor re-integratie. Het UWV zorgt voor de re-integratie (zie uitleg volgende alinea);
- Trede 3 deelname georganiseerde activiteiten sociale activering als opstap naar werk;
- Trede 4 onbetaald werk, re-integratietrajecten, ondersteuning werknemersvaardigheden;
- Trede 5 betaald werk met ondersteuning;
- Trede 6 direct naar werk.

Inschaling in trede 1 betekent dat de klant een grote afstand heeft tot de arbeidsmarkt en geen enkele potentie heeft richting werk. Een grote afstand tot de arbeidsmarkt kan verschillende oorzaken hebben, zo kan er sprake zijn van psychische en/of medische problematiek, verslaving of andere problematiek. Inschaling in trede 6 betekent dat de klant in staat is om direct uit te stromen naar regulier werk en dus beschikt over voldoende capaciteit.

Gemeente Velsen – trede 1 en 2

Wanneer een klant is ingeschaald in trede 1 of 2 ligt de verantwoordelijkheid en de uitvoering van de re-integratie (activering) bij de gemeente Velsen. Trede 2 is onderverdeeld in subcategorieën om een passend traject aan de klant aan te bieden. Subtrede 2.7 is een uitzondering op de regel. In deze trede ontvangt de klant een uitkering vanuit het UWV en een aanvulling op de uitkering van de gemeente, omdat de uitkering vanuit het UWV onder de bijstandsnorm valt. UWV dient deze klanten te re-integreren.

IJmond Werkt! – trede 3 t/m 6

De uitvoering voor klanten vanaf trede 3 van de Participatieladder is belegd bij IJW. Als de klant een bijstandsuitkering ontvangt, kijken zij samen met de klant wat de mogelijkheden zijn richting werk. De trajecten die door IJW worden aangeboden zijn in groepsverband. IJW biedt klanten verschillende trajecten aan die afhankelijk zijn van de trede waarin ze zijn ingeschaald.

Proces van de klant

De inkomensconsulent van Gemeente Velsen en de werkcoaches vanuit IJW bepalen tijdens het intakegesprek van de bijstandsuitkering of de klant bemiddelbaar naar werk is. Indien dit niet het geval is, dan is het aan de inkomensconsulent om hierover verder afspraken te maken, zodat de klant op een later moment wel klaar is voor IJW.

Als het de klant lukt om een betaald dienstverband te vinden, wordt het traject bij IJW beëindigd. IJW informeert de Gemeente Velsen dat de klant een baan heeft gevonden. Als de klant een inkomen ontvangt boven de bijstandsnorm wordt de uitkering beëindigd.

Klanten die vanuit de bijstand aan het werk gaan doen meestal laagbetaald werk op basis van tijdelijke en flexibele contracten. Zij hebben grotere kans om in de bijstand te komen. Dit komt omdat zij met deze banen geen garantie hebben op heldere en voorspelbare inkomsten. Dit geeft geen zekerheid en kan schulden veroorzaken. Als deze klanten geen stabiele arbeidsrelatie hebben,

³ Digitale sociale kaart 2017, bekeken op 18 februari 2020.

⁴ Terpstra 2011, p. 69.

hebben zij ook geen stabiele inkomsten én dus geen stabiele toeslagen.⁵ Het beleid binnen Gemeente Velsen is dat de nadruk nu voornamelijk ligt op uitstroom naar werk en niet op de ondersteuning van klanten die een baan hebben gevonden en behouden.

1.2 Gewenste situatie

Het doel van Gemeente Velsen en IJW is om uitstroom te bevorderen en herinstroom te voorkomen met behulp van het inzetten van nazorg. Uit dit onderzoek moet blijken welke instrumenten op het gebied van nazorg Gemeente Velsen en IJW in kunnen zetten om herinstroom van klanten uit trede 3 of hoger van de Participatieladder te voorkomen. Het instrument is per klant verschillend, omdat de gemeente maatwerk wilt leveren wat ervoor moet zorgen dat de uitstroom duurzaam blijft.

De inkomensconsulenten van de Gemeente Velsen en de werkcoaches vanuit IJW moeten aan klanten op een eenduidige manier kunnen uitleggen hoe het nazorgtraject precies ingezet wordt. De bedoeling is dat de klant hierdoor weet waar hij aan toe is en ook de zorg en hulp krijgt die hij nodig heeft door middel van individualisatie. Dit creëert klanttevredenheid en waarborgt uniformiteit.

1.3 Probleemafbakening

In deze paragraaf wordt het probleem verder afgebakend. Het is voor dit onderzoek een te korte tijd om de effecten van nazorg te analyseren. Daarom zal dit onderzoek zich richten op de implementatie van nazorg binnen Gemeente Velsen. In een volgend onderzoek over 1 jaar kan vervolgens worden geanalyseerd of de ingezette instrumenten met betrekking tot nazorg een gewenst effect hebben gehad.

Er wordt in dit onderzoek vooral onderzocht wat gemeente Velsen in samenwerking met IJW kan doen om duurzame uitstroom te bevorderen door middel van het inzetten van nazorg. De nazorg moet eraan bijdragen dat klanten duurzaam uitstromen. Om duurzaam te kunnen uitstromen, moet eerst onderzocht worden welke instrumenten er zijn met betrekking tot nazorg. Dit kan door te onderzoeken welke instrumenten andere gemeenten inzetten hiervoor. Er moet uiteindelijk worden beoordeeld of deze instrumenten ook toepasbaar zijn binnen Gemeente Velsen en IJW. Dit hangt af van wat er binnen Gemeente Velsen mogelijk is in verband met inrichting van personeel en of deze instrumenten ook uitvoerbaar zijn binnen de gemeente qua capaciteit.

Om vast te kunnen stellen hoe nazorg het best ingezet kan worden om duurzame uitstroom te bevorderen, is het van belang dat de doelgroep zich beperkt tot klanten die de meeste potentie hebben om uit te stromen. Dit zijn klanten die zijn ingeschaald in trede 3 of hoger. Klanten die binnen trede 1 of 2 vallen, zijn daarom uitgesloten voor dit onderzoek.

De begrippen die veelvuldig aan bod komen tijdens het onderzoek worden samengevat toegelicht. In ieder van de 7 subparagrafen wordt een voor het onderzoek relevant begrip afgebakend: inkomensconsulent bij Gemeente Velsen, werkcoach bij IJW, duurzame uitstroom, herinstroom, Participatieladder, re-integratieverordening en nazorg.

Inkomensconsulent bij Gemeente Velsen

Een inkomensconsulent is werkzaam bij de gemeente binnen de afdeling Sociaal Domein. De inkomensconsulent houdt zich bezig met de verwerking van uitkeringsaanvragen, het uitvoeren van controles om de rechtmatigheid van de uitkering te beoordelen en het creëren van voorwaarden voor klanten om deel te nemen aan een IJW-traject.

Werkcoach bij IJW

Een werkcoach is werkzaam bij IJW. Een werkcoach is iemand die bijstandsgerechtigden van trede 3 tot en met 6 ondersteuning biedt bij het vinden van werk.

Duurzame uitstroom

Onder duurzame uitstroom wordt verstaan: 'uitstroom naar regulier werk voor de duur van minimaal zes maanden'.⁶

Herinstroom

⁵ Dodeweerd e.a. 2019, p. 3.

⁶ Art. 1 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

Een bijstandsgerechtigde die uitstroomt uit de bijstand, stroomt binnen een bepaalde tijd weer in. Hier is geen grens van aantal maanden uitstroom aan gekoppeld. Herinstroom gaat enkel over het terugstromen naar de bijstand.

Participatieladder

Als een klant een bijstandsuitkering toegekend krijgt, wordt bepaald in welke trede de klant ingeschaald wordt. Er zijn in totaal zes verschillende treden. De Participatieladder meet het daadwerkelijke niveau van participatie van de klant. De trede bepaalt de afstand tot de arbeidsmarkt. In paragraaf 4.1 wordt de Participatieladder verder uiteengezet.

Re-integratieverordening

Sinds 9 maart 2018 is de re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen van kracht. Het doel van deze verordening is het inzichtelijk maken van de mogelijkheden tot ondersteuning aan personen behorende tot de doelgroep, met als doel duurzame uitstroom naar (betaalde) arbeid dan wel het bieden van passende ondersteuning om de zelfredzaamheid en participatie in de samenleving te vergroten.⁷ De re-integratie van klanten dient binnen de kaders van de re-integratieverordening te worden uitgevoerd. In paragraaf 3.3 wordt de re-integratieverordening verder uiteengezet.

Nazorg

Het is zowel in het belang van Gemeente Velsen als in het belang van de klant zelf dat klanten na uitstroom niet opnieuw aanspraak hoeven te maken op een bijstandsuitkering. Hierin speelt nazorg een grote rol voor klanten die een baan hebben gevonden. Nazorg kan gedefinieerd worden als activiteiten en/of handvaten die erop gericht zijn om het betaalde dienstverband te continueren en te behouden.

⁷ Art. 1 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

1.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is Gemeente Velsen adviseren hoe zij herinstroom kan voorkomen met behulp van nazorginstrumenten.

1.4.1 Kennisdoel

Dit onderzoek zal kennis opleveren op het gebied van instrumenten met betrekking tot nazorg en wanneer deze ingezet kunnen worden. De Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam zetten hun dienstverlening al in op intensieve nazorg. Aangezien Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam bewust inzetten op intensieve nazorg worden deze gemeenten als uitgangspunt meegenomen in dit onderzoek. Gemeente Velsen kan hier mogelijk lering uit halen door te kijken welke nazorginstrumenten - welke tot goede resultaten hebben geleid - overgenomen kunnen worden, inzichten te krijgen in de huidige gang van zaken, eventuele knelpunten en de mogelijkheden. Ook wordt er onderzocht welke werkzaamheden bij de inkomensconsulent neergelegd moeten worden en welke bij de werkcoaches. Daarnaast moet uit de praktijk blijken welke nazorginstrumenten het meest geschikt zijn om klanten te ondersteunen in de duurzame uitstroom.

1.4.2 Praktijkdoel

De inkomensconsulenten van Gemeente Velsen en werkcoaches van IJW moeten handvaten aangereikt krijgen waarmee zij instrumenten kunnen inzetten om nazorg aan te bieden aan klanten uit trede 3 of hoger van de Participatieladder die uit de uitkering zijn door middel van werkaanvaarding. Klanten die een uitkering ontvangen hebben een vaste inkomensconsulent en een vaste werkcoach. Hierdoor kunnen zij goed inschatten welk nazorginstrument ingezet kan worden na uitstroom van de uitkering. Deze instrumenten zijn bedoeld om te voorkomen dat de klant herinstroomt in de uitkering. Het onderzoek levert advies op voor de inkomensconsulenten en de werkcoaches die klanten uit trede 3 of hoger van de Participatieladder kunnen ondersteunen bij hun nazorgtraject op het moment dat zij uit de uitkering zijn. Dit advies komt tot stand door de ervaringen van de inkomensconsulenten en werkcoaches tijdens de uitvoering van nazorg. De ervaringen kunnen mogelijk worden omgezet in een werkproces.

1.5 Vraagstelling

De centrale vraag van dit onderzoek is de basis voor het opzetten van een kwalitatief onderzoek. Het geeft duidelijke richtlijnen over de uitvoering van het onderzoek. Uit de probleemanalyse en doelstelling is een centrale vraag naar voren gekomen die het gehele probleem omvat. De deelvragen zijn afgeleid van de centrale vraag en behandelen allen een deel van de centrale vraag.

1.5.1 Centrale vraag en deelvragen

De centrale vraag luidt als volgt:

Hoe kan Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg?

Om de centrale vraag te beantwoorden zijn 5 deelvragen opgesteld:

1. *Wat zijn de herinstroom cijfers binnen Gemeente Velsen?*
2. *Welke afspraken zijn er gemaakt tussen Gemeente Velsen en IJmond Werkt! op het gebied van re-integratie?*
3. *Welke nazorginstrumenten passen Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel toe?*
4. *Wat zijn de ervaringen van Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel met nazorginstrumenten?*
5. *Wat zijn de wensen en behoeften van de inkomensconsulenten van Gemeente Velsen en werkcoaches van IJmond Werkt! met betrekking tot nazorginstrumenten?*

Voor een goede uitkomst van het onderzoek is het eerst van belang om te weten welke instrumenten er bestaan met betrekking tot nazorg. Het advies is dat er nazorginstrumenten worden ingezet om herinstroom te verminderen. Hierin is het van belang om de samenwerking tussen Gemeente Velsen en IJmond Werkt! in acht te nemen.

1.6 Leeswijzer

Om een goed beeld te geven van de opbouw en de samenhang tussen de verschillende hoofdstukken, volgt een kort overzicht van de wijze waarop dit onderzoeksrapport is samengesteld:

Hoofdstuk 1 – Onderzoeksprobleem

Dit hoofdstuk is een introductie op het onderzoeksprobleem en beschrijft de vraagstelling.

Hoofdstuk 2 – Methode

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethoden toegelicht die zijn gebruikt om antwoord te kunnen geven op de deelvragen en uiteindelijk ook op de probleemstelling.

Hoofdstuk 3 – Juridisch kader

Het juridisch kader is gebaseerd op de probleemstelling en deelvragen. Het beschrijft het wettelijk kader ten aanzien van de Participatiewet.

Hoofdstuk 4 – Maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk wordt kennisgemaakt met het maatschappelijk kader. In dit hoofdstuk is inhoudelijker uiteengezet wat de problematiek is waardoor de doelgroep zich belemmert in zowel het aangaan van werk als in het behouden van werk.

Hoofdstuk 5 – Herinstroom binnen Gemeente Velsen

Door middel van een bestandsanalyse zijn de herinstroom cijfers binnen de gemeente in kaart gebracht en vergeleken met het landelijk gemiddelde. Er zijn drie verschillende uitstroomredenen gehanteerd om het overzichtelijk te maken. Gemeente Velsen kan hier mogelijk lering uit halen.

Hoofdstuk 6 – Samenwerkingsverband Gemeente Velsen en IJmond Werkt!

In dit hoofdstuk staat de samenwerking centraal tussen beide organisaties.

Hoofdstuk 7 – Inrichting van re-integratie, nazorg, nazorginstrumenten en werkwijze

Er hebben interviews plaatsgevonden met de Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel. Deze gemeenten bieden al nazorg aan hun klanten. Tijdens de verschillende interviews is het duidelijk geworden welke instrumenten zij hanteren bij de uitvoering van nazorg.

Hoofdstuk 8 – Resultaten van nazorgtrajecten

Dit hoofdstuk sluit goed aan op hoofdstuk 7. Wat zijn de resultaten van de ingezette nazorginstrumenten van de Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel.

Hoofdstuk 9 – Wensen, behoeften en mogelijke knelpunten nazorgtrajecten

Als nazorg een onderdeel van de dienstverlening wordt, moet er onderzocht worden wat de wensen en behoeften zijn van de uitvoering.

Hoofdstuk 10 – Conclusie en aanbevelingen

Tot slot komen in hoofdstuk 10 de conclusies, aanbevelingen en discussie aan de orde.

2. Methode

In dit hoofdstuk komen de onderzoeksmethoden aan bod. In paragraaf 2.1 is de keuze voor het type onderzoek belicht. In paragraaf 2.2 is beschreven hoe de kwaliteit van het onderzoek blijft gewaarborgd. De laatste paragraaf van dit hoofdstuk behandelt de manier om de gegevens te analyseren.

2.1 Methode(n) van onderzoek

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek. Bij kwalitatief onderzoek gaat het vooral om het verkrijgen van inzichten en minder om harde, getalsmatig onderbouwde, feiten. In een kwalitatief onderzoek worden voornamelijk beschrijvingen uitgewerkt zoals interviews en bijeenkomsten.⁸ In deze paragraaf wordt per deelvraag toegelicht voor welke methode is gekozen.

Deelvraag 1: Wat zijn de herinstroom cijfers binnen de Gemeente Velsen?

Er is onderzoek verricht naar hoe groot de groep is die herinstroomt. Om hier antwoord op te kunnen krijgen, is er een bestandsanalyse uitgevoerd. Dit is tot stand gekomen met behulp van het systeem CiVision Samenlevingszaken (hierna:CSAM) waarmee Gemeente Velsen werkt. CSAM is een backofficesysteem welke informatie van verschillende beleidsterreinen aan elkaar koppelt, waardoor Gemeente Velsen een integraal klantbeeld krijgt van zijn burgers. CSAM automatiseert de processen en beheert alle gegevens van zijn klanten in een overzichtelijk dossier. Daarnaast is het mogelijk om met CSAM rapportages en overzichten uit te draaien met betrekking tot uitkeringsgegevens, zoals: de duur van de uitkering, reden van beëindiging, gezinssituatie en type uitkering.

Tijdens de bestandsanalyse is gekeken naar de hoeveelheid personen die uit de uitkering zijn gestroomd in 2014. De onderzoeker heeft 2014 als peiljaar genomen. Er is niet gekozen voor later dan 2014, omdat de cijfers van Gemeente Velsen vergeleken moeten worden met het landelijk gemiddelde. Deze vergelijking kan alleen tot stand komen door te kijken na uitkeringen die 5 jaar zijn beëindigd.

Bij het beëindigen van een bijstandsuitkering moet een reden worden vermeld waarom de bijstandsuitkering is beëindigd. Dit geldt ook andersom als een bijstandsuitkering wordt toegekend. De onderzoeker heeft in het systeem gekeken welke klanten twee of meer bijstandrecords hebben en wat hiervan de reden is. De onderzoeker heeft met deze methode duidelijk in kaart gebracht hoeveel klanten herinstromen in de uitkering binnen de Gemeente Velsen.

Het gebruik van bestaand onderzoeksmateriaal heeft een aantal voordelen namelijk het probleem in kaart brengen, geen respondentenbederf, validering van de resultaten, illustreren van resultaten en geen beïnvloeding door de onderzoeker.⁹ De gegevens uit de analyse hebben inzicht gegeven in de aard en omvang van herinstroom. Hierdoor kan er een instrument worden ingezet wat in verhouding staat met het probleem.

Deelvraag 2: Welke afspraken zijn er gemaakt tussen Gemeente Velsen en IJmond Werkt! op het gebied van re-integratie?

De Gemeente Velsen heeft op het gebied van re-integratie een samenwerkingsverband met IJW. Het doel is om klanten te re-integreren zodat ze uitstromen uit de uitkering. Om antwoord te krijgen hoe op dit moment het samenwerkingsverband eruit ziet tussen beide organisaties is er gebruik gemaakt van een documentenanalyse. Aan de hand van interne documenten, beleidsstukken en regelingen is er onderzocht hoe het samenwerkingsverband eruit ziet.

Uit de praktijk blijkt dat de samenwerking niet naar behoren verloopt. Dit komt doordat er voornamelijk in hokjes wordt gedacht en beide organisaties elkaar niet opzoeken binnen het proces van een klant. Hierdoor zijn naast de documentenanalyse, semigestructureerde interviews afgenomen bij de inkomensconsulenten van de Gemeente Velsen en werkcoaches van IJW. Bij de interviews is stilgestaan hoe de samenwerking op het gebied van re-integratie er in de praktijk uit ziet. Er is met name gekeken of de samenwerking wordt nageleefd en wat de rolverdelingen, verantwoordelijkheden en de knelpunten zijn.

Deelvraag 3: Welke nazorginstrumenten passen Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel toe?

⁸ Baarda 2014, p. 21.

⁹ Baarda e.a. 2013, p. 116.

Deelvraag 4: Wat zijn de ervaringen van Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel met nazorginstrumenten?

Uit onderzoek van Divosa blijkt dat Gemeente Ouder-Amstel 0 herinstromers heeft na 6 maanden, en ongeveer 5% na 12 maanden. De Gemeente Ouder-Amstel zet erg in op een persoonlijke en individuele aanpak. De Gemeente Amsterdam is een pilot nazorg gestart in 2019 voor klanten die uitstromen naar werk. In 2018 zat Amsterdam op 30% herinstroom en in 2019 is dit nog iets hoger geworden. De ambitie van Gemeente Amsterdam is om 30% te halveren naar 15% herinstroom.¹⁰

De Gemeente Velsen heeft geen harde eis om een bepaalde herinstroom percentage te realiseren. Het betreft een kwalitatief onderzoek. Het is niet wezenlijk om te onderzoeken welke stappen er precies nodig zijn om een bepaald percentage te halen. Het is voor de Gemeente Velsen meer onderzoekend: kan de gemeente winst op de herinstroom behalen? Wat moet de gemeente daarvoor investeren en is het rendabel? De Gemeente Velsen wil aan de hand van dit onderzoek vooral een inschatting kunnen maken of het rendabel is (en niet precies hoe rendabel). De Gemeente Velsen kan achteraf kijken hoe groot het effect is geweest op de herinstroom.

Deze twee deelvragen zijn uitgewerkt door middel van semigestructureerde interviews. Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam hebben nazorg al geïmplementeerd in hun werkzaamheden. In paragraaf 1.4.1 is toegelicht waarom er voor deze twee gemeenten is gekozen. Door onderzoek te hebben gedaan naar wat er in deze gemeenten al gedaan wordt aan nazorg en waarbij goede resultaten zijn geboekt, is er beslist of deze gehanteerde instrumenten ook bij Gemeente Velsen ingezet kunnen worden.

Doordat er interviews zijn afgenomen, is bij de Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam een duidelijk beeld gecreëerd hoe zij instrumenten met betrekking tot nazorg in de praktijk brengen. Tijdens het interview is er gevraagd naar wat de dienstverlening precies inhoudt en er is aandacht besteed aan knelpunten en succesfactoren die zij in de dienstverlening ervaren. Uit het interview is naar voren gekomen wat het achterliggende idee achter deze instrumenten is en waarom zij niet voor andere instrumenten hebben gekozen.

Deelvraag 5: Wat zijn de wensen en behoeften van de inkomensconsulenten en werkcoaches met betrekking tot nazorginstrumenten?

Binnen de Gemeente Velsen zit de afdeling Sociaal Domein. Op deze afdeling werken inkomensconsulenten welke verantwoordelijk zijn voor alle klanten met betrekking tot de rechtmatigheid van de uitkering. De inkomensconsulenten zijn ook verantwoordelijk voor de doelmatigheid van klanten die in trede 1 en 2 zitten. IJW is verantwoordelijk voor de re-integratie van klanten die in trede 3 of hoger zitten.

Als nazorg ingezet gaat worden binnen Gemeente Velsen, is het noodzakelijk om te onderzoeken wat de behoeften zijn van inkomensconsulenten en werkcoaches. Om duidelijkheid te krijgen waar de behoefte ligt, zijn er interviews afgenomen met inkomensconsulenten die voorheen in het doelmatigheidsteam werkzaam waren. Dit is noodzakelijk, omdat deze consulenten in het doelmatigheidsteam al enige ervaring hebben met de opstap naar werk in het re-integratieproces van de klant. Daarnaast is er een interview afgenomen met de arbeidsdeskundige binnen de Gemeente Velsen. Zij heeft, net als de inkomensconsulenten, ervaring met de opstap naar werk. Om de behoeften van werkcoaches in kaart te brengen, zijn interviews met hen afgenomen. Deze interviews hebben inzicht gegeven in hoe zij tegen nazorg aankijken.

Allereerst zijn de nazorginstrumenten onder de loep genomen die bij Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam tot goede resultaten hebben geleid. Doordat er binnen de Gemeente Velsen nog weinig bekend is over instrumenten met betrekking tot nazorg, is het van belang geweest om eerst interviews af te nemen met Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam voordat er interviews worden afgenomen met inkomensconsulenten van Gemeente Velsen en werkcoaches van IJW. Nadat inzichtelijk is geworden hoe Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam nazorginstrumenten in hun werkzaamheden hebben geïmplementeerd, kan een topiclijst worden opgesteld welke als leidraad dient tijdens een interview. Tijdens de interviews wordt inzichtelijk waar de behoefte ligt van zowel de inkomensconsulenten en werkcoaches voor het inzetten van nazorg.

¹⁰ Verslag regiobijeenkomst Benchmark Werk en Inkomen 2019.

2.2 Kwaliteit van de gegevens

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, omdat dit type interview de betrokkene in de gelegenheid stelt om gedachten en gevoelens onder woorden te brengen door middel van ervaringen en meningen. Alle interviews zijn opgenomen en uitgeschreven. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Bij de afname van het interview heeft de onderzoeker een topiclijst gehanteerd. In de topiclijst zijn onderwerpen opgenomen zoals de wensen en behoeften van inkomensconsulenten en werkcoaches met betrekking tot nazorg. Daarnaast is er een andere topiclijst gehanteerd voor de interviews met de Gemeente Ouder-Amstel en Amsterdam waarbij er voornamelijk stil is gestaan bij nazorg. Bij elk topic dat aan bod is gekomen, is de insteek geweest om algemeen te beginnen en uiteindelijk steeds meer toe te spitsen op een onderwerp. Hierdoor komen alle relevante onderwerpen aan bod. De topics vormen de basis van het interview, maar er is ook stilgestaan bij nieuwe aspecten, elementen en thema's.

Om de herinstroom binnen de Gemeente Velsen in kaart te brengen is er gebruik gemaakt van een bestandsanalyse. De onderzoeker heeft gebruik gemaakt van bestanden zoals deze door de gemeente zijn aangeleverd. In deze bestanden staan personen die een uitkering hebben ontvangen en zijn uitgestroomd.

Tevens heeft er een literatuuronderzoek plaats gevonden om het juridisch en maatschappelijk kader te schrijven. Om de betrouwbaarheid van de gebruikte literatuur te kunnen waarborgen, heeft de onderzoeker gekeken of er overeenkomsten zijn met het onderwerp en of deze toepasbaar zijn op het onderzoek.

2.3 Analyse van de gegevens

Om de verzamelde gegevens te analyseren, is er gebruik gemaakt van het tienstappen model. Dit om stapsgewijs de interviews geordend te analyseren en de interviewteksten te labelen. Voordat de gegevens vanuit de interviews geanalyseerd kunnen worden, heeft de onderzoeker middels geluidsmateriaal de interviews getranscribeerd.

Er is bekeken welke informatie onderzocht moet worden aan de hand van het interview. Het is van belang dat er een concreet doel uit naar voren komt dat antwoord geeft op één of meerdere deelvragen. Vervolgens is informatie die niet relevant is voor het onderwerp geschrapt. Een indeling met betrekking tot het interviewverslag is ook opgesteld. Er is bekeken welke stukken tekst gekoppeld kunnen worden aan een bepaald onderwerp. Hieruit ontstaan tekstfragmenten. Elk tekstfragment is gecodeerd aan de hand van een of twee trefwoorden. Dit is bij alle afgenomen interviews gedaan. Vervolgens zijn alle fragmenten met dezelfde codering samengevoegd. De fragmenten zijn onderworpen aan een grondige analyse om te bekijken wat het label over het fragment zegt. De labels zijn verder geordend aan de hand van kernlabels. Op basis van de kernlabels is er een tekststructuur gemaakt voor het onderzoek. Door middel van de codering en kernlabels is de onderzoeker in staat gesteld om verschillen en overeenkomsten te constateren op het gebied van nazorg.

3. Juridisch kader

In dit hoofdstuk is het juridisch kader uiteengezet. In paragraaf 3.1 geeft duidelijkheid over de Participatiewet. In paragraaf 3.2 wordt de financiering van de Participatiewet besproken. De laatste paragraaf wordt de Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen nader toegelicht.

3.1 Participatiewet

De Participatiewet voegt de Wet werk en bijstand, de Wet sociale werkvoorziening en Wajong samen vanaf 1 januari 2015. De uitvoering van de Participatiewet is belegd bij de gemeente. Door deze wijzigingen heeft de gemeente meer taken gekregen zoals: garantiebannen, loonkostensubsidie, het inrichten van beschut werk en de wet Taaleis. Voorheen boden deze drie bovenstaande wetten apart ondersteuning aan burgers in Nederland die hulp nodig hadden bij het zoeken naar werk. Door deze wetten te bundelen in één wet maakt het de regelgeving minder complex. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over extra banen, wat ervoor moet zorgen dat de kans op werk vergroot wordt. Met de Participatiewet is er één regeling voor iedereen die extra hulp nodig heeft om aan het werk te komen.¹¹

De Participatiewet is bedoeld als vangnet in Nederland. Van dit vangnet kan gebruik gemaakt worden indien de burger geen aanspraak kan maken op een andere voorliggende voorziening en niet in zijn eigen levensonderhoud kan voorzien. Algemene bijstand is bijstand ter voorziening in algemeen noodzakelijke kosten van het bestaan.¹² Het uitgangspunt van de Participatiewet is dat werk boven uitkering wordt gesteld. De bijstand is een tijdelijke voorziening om de periode te overbruggen tot betaald werk is gevonden.

Met de invoering van de Participatiewet ligt de nadruk op de eigen verantwoordelijkheid en kracht van de burger. Het doel van de Participatiewet is om zo veel mogelijk mensen, ook mensen met een arbeidsbeperking, aan het werk te krijgen. Iedereen met arbeidsvermogen moet passend werk kunnen uitvoeren. Het doel is om de uitstroom te bevorderen en herinstroom te voorkomen. Er moeten zo min mogelijk mensen afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering. Om die reden hebben de gemeenten de verantwoordelijkheid gekregen om zo veel mogelijk mensen te activeren en te participeren in de samenleving. Bij de beoordeling hiervan wordt er vooral gekeken naar de kwaliteiten van de persoon en hoe deze ingezet kunnen worden. Het uitgangspunt is dat elke burger naar vermogen moet participeren.¹³

De Rijksoverheid heeft met de Participatiewet kaders opgesteld waar de gemeente zich aan dient te houden. Om de doestellingen van de Participatiewet te kunnen realiseren heeft de gemeente verantwoordelijkheid en ruimte gekregen om eigen beleid te formuleren, dat afgestemd kan worden op de lokale en regionale omstandigheden. De ruimte op het gebied van de bijstandsuitkering wordt wel weer beperkt, omdat de bedragen door het Rijk zijn vastgesteld.¹⁴

¹¹ Echtelt e.a. 2019, p. 8.

¹² Art. 5 Pw.

¹³ Echtelt e.a. 2019, p. 8.

¹⁴ De Boer, Heesen & Ros 2018, p.24.

3.2 Financiering Participatiewet

Op grond van artikel 69 van de Participatiewet krijgt de gemeente vanuit het Rijk jaarlijks de gebundelde uitkeringen (hierna: BUIG-budget) om de bijstandsuitkeringen in het kader van de Participatiewet te bekostigen. Daarnaast ontvangen zij ook een Participatiebudget waarmee zij re-integratie, begeleiding en uitvoering van Wet sociale werkvoorziening moeten bekostigen.

BUIG-budget

De vaststelling van het BUIG-budget is afhankelijk van het aantal inwoners binnen de gemeente. Er zijn in totaal drie categorieën:

- Gemeenten met 15.000 inwoners of minder;
- Gemeenten met 15.000 tot 40.000 inwoners;
- Gemeenten met meer dan 40.000 inwoners.

Gemeenten met 15.000 inwoners of minder

Binnen een gemeente met 15.000 inwoners of minder wordt de uitkering volledig historisch bepaald op basis van de gerealiseerde lasten, waarbij rekening wordt gehouden met de groei of krimp van het aantal huishoudens in de tussenliggende periode.¹⁵

Gemeenten met 15.000 tot 40.000 inwoners

Binnen een gemeente tussen de 15.000 en 40.000 inwoners wordt deels gebruik gemaakt van de objectief vastgestelde gemeentelijke uitkeringslasten en wordt deels gebruik gemaakt van de gerealiseerde gemeentelijke lasten. De objectief vastgestelde gemeentelijke uitkeringslasten worden bepaald via het verdeelmodel. Het verdeelmodel berekent uiteindelijk wat de gemeenten aan BUIG-budget ontvangen. Voor deze groep gemeenten bestaat de uitkering dus uit een objectief en een historisch bepaald deel.¹⁶

Gemeenten met 40.000 inwoners of meer

Binnen een gemeente met meer dan 40.000 inwoners wordt gebruik gemaakt van objectief vastgestelde gemeentelijke uitkeringslasten.¹⁷

De Gemeente Velsen valt in de categorie van gemeenten met 40.000 inwoners of meer. De Gemeente Velsen heeft van het Rijk over het jaar 2019 € 19.505.945 ontvangen.¹⁸ De financiële verantwoordelijkheid en de uitvoering is belegd bij de gemeente zelf. De gemeenten mogen het BUIG-budget naar eigen ingeving besteden. Deze financieringssysteem is bedoeld om als gemeente zoveel mogelijk mensen uit een uitkering te houden en aan het werk te helpen.¹⁹

Het Rijk gaat ervan uit dat gemeenten met het BUIG-budget de uitkeringen moeten kunnen bekostigen. Met dit budget dienen gemeenten de uitkeringen te betalen. In de wet is een financiële impuls voor gemeenten opgenomen. Wanneer het BUIG-budget toereikend is, kan de gemeente het resterende bedrag vrij besteden. Wanneer het budget echter niet toereikend is, dient de gemeente uit eigen middelen tekorten op te vangen. Hierdoor worden gemeenten gestimuleerd om continu maatregelen te nemen om de omvang van het bijstandsbestand te beperken.

Bij een tekort op het budget is de gemeente dus zelf verantwoordelijk voor het opvangen van de tekorten. De wet geeft wel een regeling om het risico van gemeenten te beperken. Indien de gemeenten de tekorten niet kunnen opvangen kunnen zij een verzoek indienen bij het Rijk voor een vangnetuitkering. De vangnetuitkering biedt gemeenten financiële compensatie voor grote(re) tekorten op het budget.²⁰ Om in aanmerking te komen voor een vangnetuitkering moet er een tekort van meer dan 7,5% van het budget 2020 zijn. Bij het indienen van een verzoek moeten de gemeenten aantonen dat zij maatregelen hebben getroffen om het tekort te reduceren.

Participatiebudget

¹⁵ Beschrijving verdeelsystematiek gebundelde uitkering Pw 2018, p. 1.

¹⁶ Beschrijving verdeelsystematiek gebundelde uitkering Pw 2018, p. 1.

¹⁷ Beschrijving verdeelsystematiek gebundelde uitkering Pw 2018, p. 1.

¹⁸ Definitieve budgetten 2019, p. 4.

¹⁹ Divosa → onderwerpen → gebundelde uitkeringen (BUIG), bekeken op 19 februari 2020.

²⁰ De vangnetuitkering Participatiewet 2020: informatie voor gemeenteraadsleden 2020, p. 1.

Tot 2018 ondersteunde IJW klanten naar werk die op trede 3 of hoger zijn geplaatst en ontving zij hiervoor 100% procent van het Participatiebudget. Het Participatiebudget is het budget dat gemeenten ontvangen van het Rijk voor middelen die zij kunnen inzetten om klanten met bijstandsregelingen te begeleiden naar werk. Voor 2018 bestonden de activiteiten van klanten in trede 1 en 2 in de meeste gevallen alleen uit gesprekken met de inkomensconsulenten. Daarnaast had de gemeente een aantal trajecten bij welzijnsorganisaties die uit andere financieringsbronnen werden betaald. De Gemeente Velsen koopt nu zelf trajecten in.

Vanaf 2018 wordt een bedrag van 90% van het ontvangen Participatiebudget aangewend ter dekking van de kosten voor de begeleiding van de kandidaten van trede 3 t/m 6 op de Participatieladder.²¹ IJW voert een groot deel van de Participatiewet in de regio IJmond uit en beheert daarmee het grootste deel van het beschikbare participatiebudget.²² De Gemeente Velsen ontvangt 10% van het participatiebudget. De 10% is bedoeld ter dekking van de kosten van activiteiten voor klanten van trede 1 en 2.²³

3.3 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen

In paragraaf 3.1 is uiteengezet dat de gemeente verantwoordelijk is voor het bieden van begeleiding en ondersteuning bij het vinden van werk. Op grond van artikel 150 van de Gemeentewet is de raad bevoegd om verordeningen op te stellen, die nodig zijn in het belang van de gemeente. De gemeenteraad van Velsen heeft in het kader van artikel 8a lid 1 sub a Participatiewet de Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen opgesteld.

In deze verordening is opgenomen wie, onder welke voorwaarden, in aanmerking komt voor een voorziening. Zowel werkzoekenden als werkgevers kunnen in aanmerking komen voor een voorziening. De voorzieningen moeten evenwichtig over de verschillende groepen werkzoekenden worden verdeeld. Daarbij moet rekening worden gehouden met de kenmerken van de werkzoekenden binnen de gemeente, zoals behoefte aan ondersteuning bij zorgtaken of ondersteuning bij opheffing functionele beperkingen.²⁴

In de verordening is opgenomen welke voorzieningen de Gemeente Velsen inzet die gericht zijn op de re-integratie en participatie. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen twee voorzieningen:

- Wettelijke voorzieningen;
- Aanvullende voorzieningen.

In totaal zijn er vijf wettelijke voorzieningen:

Participatieplaats

Klanten voor wie de kansen op de inschakeling in het arbeidsproces gering zijn, kunnen onbeloonde additionele werkzaamheden verrichten gedurende maximaal twee jaar. Na twee jaar wordt opnieuw beoordeeld of deze klanten vooruitgang hebben geboekt en een vervolgstap kunnen maken. Additionele werkzaamheden zijn werkzaamheden die naast of in aanvulling op reguliere arbeid worden verricht en niet leiden tot verdringen op de arbeidsmarkt.²⁵ De klant kan voor zijn werkzaamheden een premie ontvangen. De premie, bedoeld in artikel 10a lid 6 van de Participatiewet, bedraagt maximaal € 1.500,00 per jaar, uitgekeerd in twee termijnen van zes maanden, mits in de afgelopen zes maanden voldoende is meegewerkt aan het vergroten van de kans op inschakeling in het arbeidsproces.²⁶

Participatievoorziening beschut werk

²¹ Uitgangspuntennotitie 2017-2021 IJmond Werkt!, p. 4.

²² Uitgangspuntennotitie 2017-2021 IJmond Werkt!, p. 10.

²³ Uitgangspuntennotitie 2017-2021 IJmond Werkt!, p. 4.

²⁴ De Boer, Heesen & Ros 2018, p.241.

²⁵ De Boer, Heesen & Ros 2018, p.248.

²⁶ Art. 10a Pw jo. art. 5 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

Beschut werk is voor mensen die alleen kunnen werken in een beschermde omgeving. Het gaat om personen die door hun psychische, verstandelijke of lichamelijke beperking zoveel begeleiding en aanpassingen nodig hebben, dat niet van een werkgever kan worden verwacht dat hij dit aanbiedt.²⁷ Het moet worden vastgesteld dat de persoon alleen in een beschutte omgeving arbeid kan verrichten. Het startsalaris voor de klant is het wettelijk minimumloon. Alle werkgevers kunnen in aanmerking komen voor een loonkostensubsidie als zij een klant aannemen die onder de doelgroep valt.

Loonkostensubsidie

Personen die mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben en van wie is vastgesteld dat zij met voltijdse arbeid niet in staat zijn tot het verdienen van het wettelijk minimumloon, behoren tot de doelgroep loonkostensubsidie. Loonkostensubsidie compenseert de werkgever bij verminderde productiviteit van een werknemer. Heeft het college vastgesteld dat een persoon behoort tot de doelgroep loonkostensubsidie en is een werkgever voornemens met die persoon een dienstbetrekking aan te gaan, dan stelt het college in beginsel de loonwaarde van die persoon vast.²⁸ De loonkostensubsidie die een werkgever van de gemeente krijgt, is het verschil tussen het wettelijk minimumloon en de loonwaarde van de werknemer.

Begeleiding op de werkplek

Personen die behoren tot de doelgroep loonkostensubsidie hebben aanspraak op begeleiding op de werkplek.²⁹

Ondersteuning bij leer-werktrajecten

Op grond van artikel 10f van de Participatiewet moet de gemeente leer-werktrajecten aanbieden aan leerplichtige 16- en 17-jarigen die dat nodig hebben. De voorziening ondersteuning bij leer-werktrajecten is inzetbaar voor jongeren van zestien of zeventien jaar oud die dreigen uit te vallen uit school, maar middels een leer/werktraject alsnog een startkwalificatie kunnen behalen. Om te voorkomen dat jongeren onnodig uitvallen, wordt de mogelijkheid geboden extra ondersteuning te bieden. Deze voorziening kan ook worden ingezet ter voorkoming van schooluitval bij jongeren van achttien tot zevenentwintig jaar die door een leer-werktraject alsnog een startkwalificatie kunnen behalen.³⁰

Naast deze wettelijke voorzieningen zijn er ook zes aanvullende voorzieningen:

Werkstage aangeboden door IJW

Het college kan een persoon die behoort tot de doelgroep een werkstage aanbieden mits hij zich bevindt op trede 3 t/m 6 van de Participatieladder. Een werkstage vindt bij voorkeur plaats bij een reguliere werkgever en is gericht op indiensttreding. De werkstage heeft twee doelen. In de eerste plaats gaat het om het opdoen van specifieke werkervaring. Dit is vergelijkbaar met de zogenaamde 'snuffelstage', waarbij een persoon de gelegenheid krijgt om te bezien of het soort werk als passend kan worden beschouwd. In de tweede plaats gaat het om het leren werken in een arbeidsrelatie. De persoon kan dan wennen aan aspecten als gezag, op tijd komen, werkritme en samenwerken met collega's. De werkstage wordt alleen verstrekt als er geen verdringing van de arbeidsmarkt plaatsvindt.³¹

Detacheringsbaan

Het college kan ervoor zorgen dat een persoon die behoort tot de doelgroep naar een dienstverband met een werkgever wordt toe geleid. Het dienstverband wordt aangeboden door een derde, de werkgever. Die derde kan bijvoorbeeld een detacheringsbureau zijn.³²

Scholing

De scholing of opleiding moet zijn gericht op vergroting van de kansen op de arbeidsmarkt. Vooral voor personen zonder startkwalificatie kan scholing noodzakelijk zijn voor de re-integratie. Personen

²⁷ De Boer, Heesen & Ros 2018, p.250.

²⁸ Art. 4 Pw jo. art. 10c Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

²⁹ Art. 4 Pw jo. art. 10da Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

³⁰ Art. 4 Pw jo. art. 10f Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

³¹ Art. 8 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

³² Art. 9 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

die jonger zijn dan zevenentwintig jaar en nog de mogelijkheid hebben om uit 's Rijks kas bekostigd onderwijs te volgen, ontvangen geen voorziening vanuit de gemeente.³³

Persoonlijke ondersteuning

Het gaat dan om een voorziening zoals een jobcoach, die op vaste tijden en gedurende een langere periode de werknemer met beperkingen bij het verrichten van zijn werkzaamheden ondersteunt. Het moet dan ook gaan om een systematische ondersteuning. De ondersteuning moet noodzakelijk zijn zonder hulp zou de werknemer niet zijn werkzaamheden kunnen uitvoeren. Het uiteindelijke doel van deze ondersteuning is dat de werknemer wordt begeleid naar een situatie dat hij uiteindelijk zonder begeleiding bij een reguliere werkgever werkzaam kan zijn.³⁴

Sociale activering wordt uitgevoerd door de gemeente

Sociale activering is het verrichten van onbeloonde maatschappelijk zinvolle activiteiten gericht op arbeidsinschakeling of, als arbeidsinschakeling nog niet mogelijk is, op zelfstandige maatschappelijke participatie. Het college kan een persoon die behoort tot de doelgroep sociale activering aanbieden mits hij zich bevindt op trede 1 of 2 van de Participatieladder. Het college kan een persoon die behoort tot de doelgroep activiteiten aanbieden in het kader van sociale activering indien dit bijdraagt aan de maatschappelijke participatie of opstap naar werk.³⁵

Indienstnemingssubsidie

De indienstnemingssubsidie wordt ingezet om de arbeidsinschakeling te bevorderen. Het doel van de indienstnemingssubsidie voor de werkgever is het bieden van compensatie voor het feit dat voor een persoon ten minste het wettelijk minimumloon moet worden betaald, terwijl de werkgever een persoon (nog) niet ten volle kan inzetten. Zo kan het college een tijdelijke indienstnemingssubsidie aan de werkgever verstrekken om het verschil in arbeidsproductiviteit te compenseren en zo de re-integratie van de bijstandsgerechtigde te bewerkstelligen.³⁶

Pilots

Op basis van artikel 15 van de Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen is het ook mogelijk om pilots op te starten. De pilots moeten gericht zijn op de re-integratie. Wellicht dat de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een pilot binnen de Gemeente Velsen.

³³ Art. 10 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

³⁴ Art. 11 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

³⁵ Art.12 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

³⁶ Art. 13 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

4. Maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk wordt het maatschappelijk kader van het onderzoek behandeld. Het maatschappelijk kader richt zich op de doelgroep van dit onderzoek. Dit betreffen klanten op trede 3 en hoger van de Participatieladder die een betaald dienstverband zijn aangegaan en zijn uitgestroomd. Tevens wordt in dit hoofdstuk nader toegelicht dat klanten niet alleen verschillen in achtergrondkenmerken, maar ook in de problematiek die hen belemmert aan het werk te gaan en werk te behouden. In paragraaf 4.1 wordt de Participatieladder toegelicht. Paragraaf 4.2 betreft de problematiek binnen de doelgroep. Tot slot komt in paragraaf 4.3 de arbeidsmarkt aan de orde.

4.1 Participatieladder

De Participatieladder is een hulpmiddel waarmee van iedere burger vastgesteld kan worden wat diens mate van participatie in de samenleving is. De ladder is onderverdeeld in zes treden, van sociaal geïsoleerd tot werkend zonder ondersteuning. De ladder is bedoeld om de participatie van de bevolking te bevorderen, ofwel zorgen dat iedereen meedoet naar vermogen.³⁷ De trede waarbinnen iemand valt, wordt bepaald bij de toekenning van de bijstandsuitkering. De trede kan ten alle tijden worden gewijzigd indien de klant vooruitgang boekt of terugvalt.

Met het participatiebudget hebben gemeenten één financieringsbron om inburgering, re-integratie en educatie te implementeren. Zo kan er gerichte dienstverlening ingezet worden, afhankelijk van de mogelijkheden van de klant. Door de gerichte dienstverlening kunnen klanten actief meedoen in de maatschappij. De hoogste prioriteit blijft economische zelfstandigheid, maar er zijn ook nog andere doelen. Klanten die de stap zetten om vanuit een geïsoleerd bestaan vrijwilligerswerk te verrichten, nemen ook deel aan de re-integratie.³⁸

Om het klantenbestand duidelijk in kaart te brengen, wordt de Participatieladder toegepast. De Participatieladder is een instrument voor gemeenten en gemeentebestuurders om het eigen participatiebeleid te implementeren. Hierdoor kunnen weloverwogen keuze gemaakt worden hoe het participatiebudget wordt besteed.

De Participatieladder kan voor verschillende doeleinden gebruikt worden. De Participatieladder wordt niet alleen gehanteerd om te onderzoeken hoeveel klanten er in slagen betaald werk te vinden, maar ook welke klanten werken met behoud van uitkering, vrijwilligerswerk verrichten of deelnemen aan een traject. De Participatieladder is een passend instrument om het klantenbestand te monitoren. Door middel van de Participatieladder wordt het mogelijk gemaakt dat de gemeenten over drie verschillende beleidsterreinen (re-integratie, inburgering en educatie) in één taal kunnen spreken.³⁹



³⁷ Art.1 Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 gemeente Velsen.

³⁸ VNG meetlat van participatie, p. 2.

³⁹ VNG meetlat van participatie, p. 2.

4.2 Problematiek en belemmeringen

Bij klanten met een bijstandsuitkering is vaak sprake van diverse problematiek, zoals verslavingen, schulden, lichamelijke en/of psychische problemen en taal. De Participatiewet heeft als uitgangspunt dat iedereen die kan werken, gaat werken. Om dit te realiseren is het van belang om eventuele problematiek en belemmeringen van de klant in beeld te krijgen en om hieraan te werken. Een stabiele achtergrond verkleint de kans dat de klant vroegtijdig uitvalt of na uitstroom terugkeert in de bijstand.⁴⁰

Een specifieke doelgroep binnen de uitkeringsgerechtigden waarvan de situatie zorgzaam is, zijn de mensen met een psychische belemmering. De mensen die gebruik maken van psychische zorg hebben de kleinste kans om uit de uitkering te stromen. In 2013 heeft 30,9% van alle uitkeringsgerechtigden psychische zorg ontvangen. Werkgevers zijn eerder bereid om iemand met een lichamelijk beperking aan te nemen dan iemand met een psychische beperking.⁴¹ Een goede samenwerking tussen de gemeente en de GGZ heeft een positief effect op de bemiddeling naar werk voor een klant met psychische problemen.⁴² Mensen met een ernstige psychische aandoening die behandeling en/of begeleiding krijgen en aan het werk willen, kunnen hiervoor begeleiding krijgen met de methode Individuele Plaatsing en Steun (hierna: IPS). Een IPS-trajectbegeleider helpt dan met werk zoeken, vinden en behouden.⁴³

Binnen de bijstand ervaart nog een doelgroep problemen om uit de bijstand te stromen. Dit zijn statushouders. Statushouders zijn asielzoekers die als vluchteling zijn erkend. Zij hebben een verblijfsvergunning en mogen in Nederland een opleiding volgen en er werken.⁴⁴ Statushouders ondervinden verschillende belemmeringen voor een succesvolle entree op de Nederlandse arbeidsmarkt zoals het ontbreken van een relevant sociaal netwerk, onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal, het ontbreken of niet erkennen van diploma's, een vanwege de vlucht onderbroken loopbaan en het missen van relevante werkervaring en het hebben van gezondheidsproblemen.⁴⁵

4.3 De arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt moet zekerheid en kansen bieden aan iedereen, maar geeft de arbeidsmarkt daadwerkelijk zekerheid? Binnen de populatie van de Participatiewet bestaat een groep mensen die moeilijk aan werk komt door bijvoorbeeld een lage opleiding of ontbreken van (juiste) werkervaring. Dit betreft een kwetsbare groep.

Arbeid speelt een belangrijke rol in de waardering en zingeving van het bestaan. Het structureert het bestaan, zorgt voor inkomen en sociale relaties en geeft de mens een maatschappelijke positie.⁴⁶ Mensen krijgen door middel van het vinden van werk voldoening, maar het moet daarvoor wel aan bepaalde voorwaarden voldoen: het moet zinvol zijn. Arbeid is belangrijk voor het welzijn en het vertegenwoordigt een waarde in zich. Deze twee aspecten van de waarde van werk, de economische en de sociologische aspecten, komen samen op de arbeidsmarkt. De arbeidsparticipatie is noodzakelijk, omdat het vele maatschappelijke en persoonlijke problemen kan voorkomen.

De arbeidsmarktkansen van laaggeschoolden nemen af als gevolg van vier economische ontwikkelingen. Allereerst spelen technologische ontwikkelingen een belangrijke rol in het verkleinen van arbeidsmarktkansen vanwege het feit dat werk wordt overgenomen. Dit zijn werkzaamheden met betrekking tot administratief routinewerk of magazijnwerk. Uiteraard komt hiervoor ook nieuwe werkgelegenheid terug, maar die bevindt zich over het algemeen niet aan de onderkant van de arbeidsmarkt.⁴⁷

De tweede ontwikkeling betreft de globalisering van productieketens en van bedrijven. Het is steeds meer mogelijk om werkprocessen uit te besteden aan landen waar dit goedkoop kan worden uitgevoerd. Dit proces zorgt voor verlies van banen, omdat het personeel in Nederland duurder is dan bijvoorbeeld personeel in China.

⁴⁰ Coenraads 2018, p. 22.

⁴¹ Kamerstukken II 2017/18, 34352, 76, p. 9

⁴² Schuring, Reeuwijk & Burdorf 2016, p.21.

⁴³ Werkenmetips → Wat is IPS, bekeken op 24 februari 2020.

⁴⁴ Coenraads 2018, p. 23.

⁴⁵ Engelhard & Weiler 2012, p. 31.

⁴⁶ De Graaf-Zijl e.a. 2016, p. 10.

⁴⁷ De Graaf-Zijl e.a. 2016, p. 16.

De derde ontwikkeling omvat verdringing op de arbeidsmarkt. Door krimp van werkgelegenheid voor laaggeschoolde werknemers is het resterende eenvoudige werk moeilijker toegankelijk voor kwetsbare groepen. Dit kan bijvoorbeeld komen door de eisen die gekoppeld zijn aan vacatures.

Tot slot is de vierde ontwikkeling dat de afgelopen jaren het aantal werknemers dat werkzaam is op basis van een arbeidsovereenkomst zonder vaste uren of een oproepcontract sterk toegenomen.⁴⁸ De Nederlandse arbeidsmarkt heeft een flexibel karakter. Flexibilisering staat niet gelijk aan marginalisering, maar, zeker voor laaggeschoolden, staan oproep- en nulurencontracten, in het algemeen een flexibeler arbeidsrelatie toch enigszins gelijk aan een verzwakking van de arbeidsmarktpositie.⁴⁹ Dit komt omdat zij hierdoor niet zeker zijn van een vast inkomen.

⁴⁸ MvT WAB, p.30.

⁴⁹ De Graaf-Zijl e.a. 2016, p. 17.

5. Herinstroom binnen Gemeente Velsen

In het maatschappelijk kader is aan bod gekomen wat voor problematiek en belemmeringen klanten ondervinden bij het zoeken naar een betaalde baan. Hierin is uiteengezet welke verschillende ontwikkelingen op de arbeidsmarkt van invloed zijn op de doelgroep. Nu is het mogelijk om in dit hoofdstuk het bijstandsbestand van de Gemeente Velsen in kaart te brengen.

5.1 Bestandsanalyse herinstroom

Om de herinstroom binnen de Gemeente Velsen in kaart te brengen en te vergelijken met landelijke cijfers is er gekeken naar personen waarbij een uitkering in 2014 is beëindigd. Het jaar 2014 is als peiljaar gehanteerd, omdat het van belang is dat onderzocht wordt wat er is gebeurd in de 5 jaar na beëindiging van de uitkering. Uitkeringen die in 2015 of later zijn beëindigd, zijn nog geen 5 jaar beëindigd.

De gemeente Velsen werkt sinds 2014 met het systeem CSAM. Voor de query is er gekeken naar alle uitkeringsrecords die een einddatum in 2014 hebben. Binnen deze uitkeringsrecords is vervolgens gefilterd op persoonsniveau. De reden dat er op persoonsniveau gekeken moet worden is omdat er per situatie moet worden beoordeeld wat de reden is van beëindiging (om te beoordelen of er wel echt uitstroom en herinstroom was) en wat de daadwerkelijke tijd is dat iemand niet meer bijstandsafhankelijk was.

Reden van beëindiging

Er wordt handmatig naar de oorzaak van de beëindiging gekeken, omdat niet iedere klant waarvan de uitkering is beëindigd ook daadwerkelijk uitstroomt. Is een uitkering beëindigd, omdat partners uit elkaar zijn, dan is het geen daadwerkelijke beëindiging als minimaal 1 van de personen daarna nog uitkering ontvangt. Als een persoon uitstroomt bij geen inlichtingen of niet op de oproep verschijnt, wordt dit geregistreerd als uitstroom als er daarna een tijd geen uitkering ontvangen wordt. Overigens niet als deze (zo goed als) meteen weer wordt aangevraagd. De klant is dan in een bijstandsbehoeftige positie gebleven.

Uitstroomperiode

Divosa hanteert drie verschillende periodes om herinstroom te meten tot 6 maanden, tussen 6 en 12 maanden en tussen 12 en 60 maanden. Voor dit onderzoek zijn dezelfde periodes gehanteerd die Divosa gebruikt.

Er is handmatig onderzocht naar de periode waarin geen uitkering werd ontvangen, omdat de einddatum van het uitkeringsrecord niet altijd gelijk is aan de laatste datum van verstrekking. Voorbeeld: Gemeente Velsen vraagt op 1 april 2020 de klant om bankafschriften van januari t/m maart. De klant levert geen bankafschriften aan. Doordat de klant deze afschriften niet aanlevert, kan het recht op bijstand niet worden vastgesteld. In het systeem staat dan dat de klant per 1 januari geen recht heeft op bijstand, maar de klant heeft wel doorbetaald gekregen t/m april. Hierdoor gaat de uitstroomperiode pas in april in.

Niet daadwerkelijk uitgestroomd

Het begrip niet daadwerkelijk uitgestroomd betekent in dit onderzoek dat een persoon bijstandsafhankelijk is gebleven en een aaneengesloten periode bijstand heeft ontvangen. Personen die zijn overleden of de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt en aanspraak kunnen maken op AOW worden niet meegerekend tot de uitstroom cijfers. Dit betreft eenrichtingsuitstroom; personen die uitstromen uit de uitkering en niet meer terugkeren in de bijstand. Om die reden wordt deze groep buiten beschouwing gelaten.

Om een juiste bestandsanalyse te maken, is het dus van belang dat de personen waarbij scheiding, gezinshereniging, overlijden, het behalen van de AOW-leeftijd, geen inlichtingen of niet op oproepen verschijnen, niet meegenomen worden in de analyse. Dit betreft namelijk geen daadwerkelijke uitstroom.

Categorieën

Door hoofdklanten en hun partners op persoonsniveau te analyseren, is er vervolgens een onderscheid gemaakt in de volgende categorieën:

- Niet daadwerkelijk uitgestroomd – deze groep is niet meegenomen in de uitstroomcijfers;
- Uitstroom zonder herinstroom;
- Uitstroom met herinstroom binnen 6 maanden;
- Uitstroom met herinstroom tussen 6 en 12 maanden;
- Uitstroom met herinstroom tussen 12 en 60 maanden.

Bij de reden van uitstroom is er ook een onderscheid gemaakt in de volgende categorieën:

- Arbeidsgerelateerd;
- Studiegerelateerd;
- Niet arbeid- of studiegerelateerd.

Dit onderscheid is gemaakt om de reden in kaart te brengen waarom klanten uitstromen uit de uitkering. Hierdoor kan de doelgroep goed in kaart worden gebracht. Klanten die een bijstandsuitkering ontvangen en daarnaast betaald werk verrichten, ontvangen maandelijks van de gemeente een inkomstenverklaring. Als de inkomstenverklaring niet wordt ingevuld, het inkomen van de klant zelf of de partner hoger is dan de toepasselijke bijstandsnorm, dan wordt dit getypeerd als arbeidsgerelateerde uitstroom.

Bij studiegerelateerde uitstroom betekent dit dat personen vanuit de bijstandsuitkering een studie gaan volgen. Deze personen zijn jonger dan 27 jaar en kunnen uit 's Rijkskas bekostigd onderwijs volgen. In verband daarmee kunnen zij aanspraak maken op studiefinanciering. Dit wordt als voorliggende voorziening aangemerkt waardoor deze personen geen recht meer hebben op een uitkering.

Tot slot het geval dat iemand met de reden uitstroomt van niet arbeids- of studiegerelateerd. Dit kan diverse redenen hebben, zoals sprake van detentie, verhuizing naar een andere gemeente, handhaving of geen informatie verstrekt.

5.2 Cijfers herinstroom Gemeente Velsen

In 2014 zijn er in totaal 1295 bijstandsuitkeringen verstrekt waarvan er 434 bijstandsuitkeringen zijn beëindigd. Uit de beëindigde uitkeringen tellen er 81 niet mee vanwege AOW, overlijden (31 records) of geen daadwerkelijke uitstroom (50 records). Deze groep wordt niet meegenomen in de doelgroepenpopulatie, omdat dit geen herinstroom betreft. In totaal zijn er 353 beëindigingen die voor het onderzoek meetellen.

In de vorige paragraaf is toegelicht dat er een onderscheid is gemaakt in uitstroom dat tot drie verschillende categorieën heeft geleid. Per categorie zijn de totaal aantal uitgestroomde bijstandsgerechtigden, die binnen de onderzoekspopulatie vallen, weergegeven en omgezet in een percentage:

Uitstroom categorieën

Categorie	Aantal personen	Percentage
Arbeidsgerelateerd	155	43,9%
Studiegerelateerd	18	5,1%
Niet arbeid- of studie gerelateerd	180	51,0%
Totaal	353	100%

De volgende tabellen (Arbeidsgerelateerd, Studiegerelateerd en Niet arbeid- of studiegerelateerd) zijn cumulatief opgesteld.

Van de 155 personen, die arbeidsgerelateerd zijn uitgestroomd uit de bijstand, zijn er 46 weer ingestroomd. Hierin is gekeken naar diverse periodes dat deze groep opnieuw is ingestroomd, namelijk herinstroom tot 6 maanden, tussen 6 en 12 maanden en tussen 12 tot 60 maanden.

Arbeidsgerelateerd

Maanden	Aantal personen	Cumulatief	Percentage
Binnen 6 maanden	9	9	5,8%
Tussen 6 en 12 maanden	11	20	12,9%
Tussen 12 en 60 maanden	26	46	29,7%

Van de 18 personen, die studiegerelateerd uitgestroomd zijn uit de bijstand, zijn er 7 weer ingestroomd. Hierin is gekeken naar diverse periodes dat deze groep opnieuw is ingestroomd, namelijk herinstroom tot 6 maanden, tussen 6 en 12 maanden en tussen 12 tot 60 maanden.

Studiegerelateerd

Maanden	Aantal personen	Cumulatief	Percentage
Binnen 6 maanden	3	3	16,7%
Tussen 6 en 12 maanden	0	3	16,7%
Tussen 12 en 60 maanden	4	7	38,9%

Van de 180 personen, die niet arbeid- of studiegerelateerd zijn uitgestroomd uit de bijstand, zijn er 58 weer ingestroomd. Hierin is gekeken naar diverse periodes dat deze groep opnieuw is ingestroomd, namelijk herinstroom tot 6 maanden, tussen 6 en 12 maanden en tussen 12 tot 60 maanden.

Niet arbeid- of studiegerelateerd

Maanden	Aantal personen	Cumulatief	Percentage
Binnen 6 maanden	25	25	13,9%
Tussen 6 en 12 maanden	10	35	19,4%
Tussen 12 en 60 maanden	23	58	32,2%

Als de drie verschillende categorieën in een overzicht worden weergegeven uit een totaliteit van 353 personen komt dit respectievelijk neer op:

Maanden	Arbeid gerelateerd	Studie gerelateerd	Niet arbeid- of studie gerelateerd	Totaal	% t.o.v. totale onderzoekspopulatie (353 prs)
Tot 6 maanden	9	3	25	37	10,5%
Tussen 6 en 12 maanden	20	3	35	58	16,4%
Tussen 12 en 60 maanden	46	7	58	111	31,4%

5.3 Landelijke cijfers herinstroom

Om herinstroom landelijk in kaart te brengen, zijn de gegevens gebruikt die gemeenten sinds 2013 maandelijks aanleveren aan de Divosa Benchmark Werk & Inkomen. In 2019 heeft een benchmark plaatsgevonden met 230 gemeentelijke deelnemers. Deze benchmark geeft een volledig en actueel beeld van de uitvoeringspraktijk en biedt Gemeente Velsen de mogelijkheid zich te vergelijken met andere gemeenten.

Om de landelijke cijfers met de Gemeente Velsen te vergelijken, moeten ook degenen in aanmerking komen waarvan is beredeneerd dat er eigenlijk geen sprake is van uitstroom. Deze groep zit namelijk wel in de benchmark. Dit zijn er in totaal 50 (niet daadwerkelijk uitgestroomd), dus het totaal is dan 403 beëindigingen.

Dit komt respectievelijk neer op:

Doelgroepenpopulatie 353 + 50 (niet daadwerkelijk uitgestroomd) totaal 403

Maanden	Arbeid gerelateerd	Studie gerelateerd	Niet arbeid- of studie gerelateerd	Totaal	% t.o.v. totale onderzoekspopulatie + niet daadwerkelijk uitgestroomd (403 prs)
Tot 6 maanden	9	3	25	37	9,2%
Tussen 6 en 12 maanden	20	3	35	58	14,4%
Tussen 12 en 60 maanden	46	7	58	111	27,5%

De landelijke cijfers van herinstroom zijn in hoofdstuk 1 al aan bod gekomen. Het wordt nogmaals kort samengevat weergegeven:

Periode	Percentage
Tot 6 maanden	14%
Tussen 6 en 12 maanden	20%
Tussen 12 en 60 maanden	35%

Uit bovenstaande gegevens kan worden geconcludeerd dat Gemeente Velsen in verhouding met het landelijk gemiddelde een lagere herinstroom heeft.

5.4 Conclusie

Op basis van de onderzoeksresultaten en de analyse kan er geconcludeerd worden dat Gemeente Velsen in vergelijking met het landelijk gemiddelde een lagere herinstroom heeft. Vanuit de cijfers kan worden geconcludeerd dat:

Periode	Landelijk gemiddelde	Gemeente Velsen	Verskil in percentage
Tot 6 maanden	14%	9,2%	4,8%
Tussen 6 en 12 maanden	20%	14,4%	5,6%
Tussen 12 en 60 maanden	35%	27,5%	7,5%

Er zijn in totaal 155 klanten uitgestroomd met als reden arbeidsgelateerd. Van de 155 klanten zijn in totaal 46 klanten opnieuw in de bijstand gekomen. Dit betreft bijna een derde van het totaal. De herinstroom cijfers zijn beter dan landelijk gemiddeld, maar minder goed ten opzichte van een gemeente die investeert in nazorg zoals Gemeente Ouder-Amstel. Gemeente Velsen kan deze cijfers als uitgangspunt nemen ter evaluatie om mogelijke pilots in te zetten.

6. Samenwerkingsverband Gemeente Velsen en IJmond Werkt!

De Gemeente Velsen en IJW zijn samen verantwoordelijk voor dezelfde klant. Het is daarom van belang dat beide organisaties goed onderzoeken wat deze klant nodig heeft om zo snel mogelijk duurzaam uit de uitkering te stromen. Om dit te kunnen realiseren, is een goede samenwerking van noodzakelijk belang. Want hoe kunnen beide organisaties zo goed mogelijk de klanten bedienen en dat de uitstroom ook duurzaam blijft? In dit hoofdstuk wordt hier antwoord op gegeven.



6.1 Schriftelijke samenwerkingsverbanden

De samenwerking tussen Gemeente Velsen en IJmond Werkt! op het gebied van re-integratie is vastgelegd in diverse officiële documenten. Deze documenten worden in deze paragraaf toegelicht.

Gemeenschappelijke regeling IJmond Werkt!

De gemeenschappelijke regeling IJmond Werkt! verzorgt voor de gemeenten Beverwijk, Heemskerk, Uitgeest en Velsen de re-integratietaken en de taak op de sociale werkvoorziening. In deze gemeenschappelijke regeling IJmond Werkt! staat onder andere beschreven wat de doelstellingen, belangen, taken, bevoegdheden, bestuur, samenstelling, verantwoording, advies en informatie zijn.⁵⁰

Uitgangspuntennotitie Participatiewet IJmond Werkt! 2017-2021

In de "Uitgangspuntennotitie Participatiewet IJmond Werkt! 2017-2021" wordt richting gegeven aan de samenwerking tussen IJW en de IJmond gemeenten. De IJmond gemeenten bestaan uit gemeente Beverwijk, Heemskerk, Uitgeest en Velsen. Portefeuillehouders Werk en Inkomen van de drie gemeenten geven jaarlijks aan welke onderwerpen bestuurlijke prioriteiten hebben en extra aandacht verdienen. Op basis daarvan en deze notitie werkt IJW jaarlijks het werkplan bij waarin concrete invulling wordt gegeven aan de uitgangspunten.⁵¹

Onderstaande onderwerpen ziet de portefeuillehouder van de Gemeente Velsen als belangrijke pijlers in het werkplan 2020:

- *Preventie*

Preventie moet op verschillende manieren worden ingezet om te voorkomen dat inwoners van de gemeente aanspraak maken op de Participatiewet. Er moet aansluiting worden gevonden tussen onderwijs en de arbeidsmarkt om terugval in de Participatiewet te voorkomen. Hier kunnen verschillende instrumenten voor worden ingezet zoals opleiding, cursus of deelcertificaten om het een duurzaam karakter te geven.

- *Klantgerichte aanpak*

De doelgroep binnen de Participatiewet betreft een kwetsbare groep. Het uitgangspunt om deze doelgroep aan het werk te krijgen, is maatwerk aanbieden. Het doel is enerzijds aansluiten bij de mogelijkheden van de klant en anderzijds vooruitgang op de Participatieladder te bewerkstelligen van bijvoorbeeld trede 3 naar 4.

- *Netwerksamenwerking*

Om een goede dienstverlening te realiseren, is het van belang om verbinding te zoeken met andere organisaties binnen het werkveld. Dit draagt bij aan het vergroten van het arbeidsaanbod.

- *Vraaggerichte dienstverlening*

De verwachtingen van de klant staan bij de dienstverlening centraal. IJW speelt in op de behoefte van de klant, zodat de klant er profijt van heeft. Werkcoaches hebben intensief contact met de klant gedurende het re-integratietraject. Zij stemmen in overleg met de klant af waar de behoefte ligt van de klant. IJW heeft aandacht voor de klant en past maatwerk toe waar nodig.

- *Onderzoek naar effectiviteit en klantervaringen*

⁵⁰ Gemeenschappelijke regeling IJmond Werkt!

⁵¹ Uitgangspuntennotitie 2017-2021 IJmond Werkt!, p. 17.

Er wordt een onderzoek gedaan naar hoe de klant de dienstverlening ervaart.

Uitvoeringskader

Met het uitvoeringskader wordt er een eenduidige aanpak gehanteerd als het gaat om het vaststellen van de doelgroep van IJW aan de poort, de inzet van een tijdelijk openthoud of de overdracht van klanten naar de gemeente vanuit een traject naar werk. Tevens waarborgt het uitvoeringskader de kwaliteit van de besluitvorming van de uitvoering. Deze elementen komen verder in dit hoofdstuk aan bod.

IJW ondersteunt de doelgroep van de Participatiewet bij het vinden van werk. Dit staat tevens vastgelegd in de Re-integratieverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2018 Gemeente Velsen.

- *Intake*

Na de groepsvoorlichting vindt met elke nieuwe klant een kort individueel gesprek plaats welke uitgevoerd wordt door een werkcoach en inkomensconsulent. De werkcoach beoordeelt de inspanningsperiode en stelt vast of de klant tot de doelgroep van IJW behoort. De inkomensconsulent beoordeelt het recht op uitkering.

Tijdens de intake wordt er een onderscheid gemaakt tussen twee verschillende doelgroepen namelijk de doelgroep “lange afstand tot de arbeidsmarkt” en “korte afstand tot de arbeidsmarkt”. De doelgroep “lange afstand tot de arbeidsmarkt” zijn klanten in trede 1 tot en met 3. Klanten die behoren tot deze doelgroep zijn klanten die belemmeringen hebben en bij wie werkervaring en opleiding ontbreken. Om te bepalen of de klant behoort tot deze doelgroep worden twee uitgangspunten aangehouden: uit het onderzoek van het diagnosecentrum komt naar voren dat een sociale activiteit buitenhuis of deelname aan georganiseerde activiteiten een eerste stap in de re-integratie moet zijn. Ook wordt niet verwacht dat als een klant deelneemt aan een traject dat hij kans maakt op werk. De doelgroep “korte afstand tot de arbeidsmarkt” zijn klanten in trede 5 en 6. Deze klanten hebben geen belemmeringen in de re-integratie. De klanten die in trede 4 zijn ingeschaald kunnen beide doelgroepen betreffen.

De klanten die een “korte afstand tot de arbeidsmarkt” hebben worden doorverwezen naar een training Sterk naar Werk, Leerwerktraject, het vacaturecentrum, empowermenttraining of een computertraining.

Als tijdens de intake naar voren komt dat de klant niet kan deelnemen aan een traject bij IJW vanwege gezondheidsproblematiek, of als er geen diagnose en/of behandeling aanwezig is, of als de werkcoach problematiek constateert, dan wordt de klant doorverwezen naar het diagnosecentrum. Het diagnosecentrum stelt vast of de klant bemiddelbaar is naar werk.

Als er wordt ingeschat dat de klant tot de doelgroep “lange afstand tot de arbeidsmarkt” behoort dan wordt hij ook doorverwezen naar het diagnosecentrum. Het diagnosecentrum geeft een advies wat de mogelijke vervolgstappen zijn voor de klant. Als het diagnosecentrum daadwerkelijk vaststelt dat de klant behoort tot de doelgroep “lange afstand tot de arbeidsmarkt” dan vindt er een overdracht plaats naar de gemeente. De werkcoach moet dit dan vervolgens motiveren en geeft een advies uit.

- *Tijdelijk openthoud tijdens een traject naar werk*

Mochten er zich onverhoopt alsnog belemmeringen voordoen tijdens het re-integratietraject waardoor de klant niet kan deelnemen, dan kan de werkcoach een tijdelijk openthoud inzetten. Vanwege het feit dat het een tijdelijke situatie betreft, vindt er geen overdracht plaats naar de gemeente. Tijdelijk openthoud kan worden ingezet bij bijvoorbeeld een zwangerschap, opstartfase van psychische hulpverlening of een medische ingreep die op korte termijn moet plaatsvinden. Als de klant een tijdelijk openthoud krijgt, moeten de belemmeringen wel aantoonbaar zijn.

- *Overdracht naar de gemeente vanuit een traject naar werk*

Tijdens het traject kan worden geconstateerd dat de klant niet meer behoort tot de doelgroep van IJW. Dit kan gaan om zorgklanten, de doelgroep lange afstand tot de arbeidsmarkt of als het doel is bereikt. De overdracht vindt plaats na een zorgvuldig onderzoek en wordt gemotiveerd middels een rapport. Tevens wordt er bekeken of een ontheffing van de arbeidsplicht noodzakelijk is en er wordt een advies gegeven over de klant. De inkomensconsulent moet dan samen met de klant de mogelijkheden bezien tot activering.

- *Overdracht naar de gemeente door middel van werkaanvaarding*

Als het de klant lukt om een betaald dienstverband te vinden, wordt het traject bij IJW beëindigd. Bij IJW vindt nog wel een eindgesprek plaats. In dit gesprek wordt geëvalueerd hoe het traject is verlopen

en waarin de klant is gegroeid. IJW informeert de gemeente dat de klant een baan heeft gevonden. Als de klant een inkomen ontvangt boven de bijstandsnorm wordt de uitkering beëindigd.

6.2 Samenwerking in de praktijk

De samenwerking tussen Gemeente Velsen en IJW is op het gebied van re-integratie schriftelijk vastgelegd. In deze paragraaf wordt stilgestaan bij de uitvoering van de samenwerking. Ook wordt gekeken naar knelpunten en verbeterpunten. Er zijn inkomensconsulenten en een arbeidsdeskundige van de afdeling Sociaal Domein binnen Gemeente Velsen geïnterviewd. Tevens zijn werkcoaches van IJW geïnterviewd. De uitkomst van de interviews geeft een duidelijk inzicht in de samenwerking.

Inkomensconsulenten van de Gemeente Velsen

Uit de interviews is gebleken dat de behoefte voornamelijk ligt bij een betere samenwerking tussen de gemeente en IJW. Op dit moment loopt de samenwerking niet naar behoren. Er is onderling weinig contact tussen beide organisaties over de voortgang van de klant. Inkomensconsulenten en werkcoaches voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen taken en denken niet aan de integrale samenwerking. Er wordt in 'hokjes' gedacht. Een klant die bij IJW in het traject zit, mag zijn vraag ook stellen aan een inkomensconsulent van Gemeente Velsen en andersom. Er wordt aangegeven dat dit nog niet gebeurt. Er is alleen contact wanneer het traject moeizaam verloopt. Dit wil zeggen dat als de klant niet meewerkt aan zijn re-integratie, IJW op dat moment pas contact zoekt.

Eén van de inkomensconsulenten geeft wel aan al veel gesprekken te hebben met IJW. De ervaring van deze inkomensconsulent is dat dit een positief effect heeft op de re-integratie van de klant, omdat beide partijen op de hoogte zijn van het re-integratieproces. De inkomensconsulent geeft aan dat zij nu een betere samenwerking heeft, omdat er onderling meer verbinding wordt gezocht tussen beide organisaties. Door deze onderlinge verbinding is het makkelijker om elkaar te ondersteunen. De samenwerking vindt plaats door het voeren van een driegesprek met de klant of door elkaar telefonisch op de hoogte te houden over de voortgang van de klant.

Uit de interviews komt naar voren dat de inkomensconsulenten wél openstaan voor een betere samenwerking. Beide organisaties zijn bezig om het samenwerkingsverband te stimuleren en te bevorderen door middel van het organiseren van bijeenkomsten waarbij beide organisaties aanwezig zijn. Deze bijeenkomsten bestaan uit het delen van ervaringen en het brainstormen over op welke wijze de samenwerking beter kan verlopen. Beide organisaties zijn los van elkaar al bezig de samenwerking te stimuleren.

"Gewoon een goede samenwerking, ik denk dat daar veel winst in te behalen is."
(Inkomensconsulent Gemeente Velsen)

"Klanten moeten zich vrij voelen waar zij de informatie vandaan willen halen, zonder dat er een scheiding is, want wij zijn er allemaal voor de klant." (Arbeidsdeskundige Gemeente Velsen)

"Uit politiek oogpunt wordt er niet meer gekeken naar wij en zij, maar wij als gemeente breed."
(Arbeidsdeskundige Gemeente Velsen)

Werkcoaches van IJmond Werkt!

In de interviews wordt aangegeven dat de samenwerking sterker kan, maar dat beide organisaties druk bezig zijn met het vormgeven hiervan. De werkcoaches geven aan dat er minimale samenwerking is. Zodra de klant wordt aangemeld door de gemeente vindt er een overdracht plaats, maar gedurende het traject vermindert het contact tussen beide organisaties waardoor er ook geen samenwerking plaatsvindt.

Eén van de werkcoaches zoekt actief de verbinding met de inkomensconsulent als bijvoorbeeld een klant wordt overgedragen aan de gemeente, de dienstverlening stagneert of als de klant beide organisaties probeert uit te spelen. Het is dan van belang om deze klant geen ruimte te geven.

De werkcoach heeft een succesverhaal omtrent de samenwerking namelijk; een klant werd uitgenodigd voor een driegesprek, omdat het traject niet naar behoren verliep. De klant had zijn partner meegenomen. Het gesprek ging in eerste instantie over de klant, maar kreeg een andere wending toen de partner vertelde een werkconflict te hebben. Door dit werkconflict wilde zij haar baan opzeggen. De werkcoach en de inkomensconsulent gaven de partner tips en handvaten waardoor zij

nu nog steeds haar baan heeft. Na het geven van tips en handvaten aan de partner, is de casus van de klant ook nog besproken. De klant heeft net als zijn partner ook tips en handvaten meegekregen.

6.3 Conclusie

Het belang van een goede samenwerking heeft te maken met het zo optimaal mogelijk kunnen helpen van de klant. Gemeente Velsen, IJW en de klant hebben er profijt van als de dienstverlening goed is opgezet. Op dit moment geven beide organisaties aan dat de samenwerking op het gebied van re-integratie verbetering nodig heeft, omdat de samenwerking stroef verloopt.

De verbeterpunten op het gebied van samenwerking zijn:

- Werkcoaches van IJW en Inkomensconsulenten van Gemeente Velsen dienen onderling meer verbinding met elkaar te zoeken in het re-integratieproces van de klant. Zij dienen transparant naar elkaar te zijn over de voortgang van de klant. Hierdoor kan het proces beter bewaakt worden.
- Werkcoaches van IJW en Inkomensconsulenten van Gemeente Velsen dienen minder in hokjes te denken. Zij houden zich te vast aan hun eigen takenpakket en hierdoor worden verantwoordelijkheden afgeschoven. De klant wordt regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd. Dit komt niet ten goede van de re-integratie van de klant.

Uit de interviews is geconstateerd dat hier continue behoefte aan is. Momenteel vinden er wel bijeenkomsten plaats met als doel brainstormsessies te houden waarbij naar manieren wordt gekeken om te samenwerking te verbeteren. Ervaringen worden over en weer gedeeld om de behoeften in kaart te brengen.

7. Inrichting van re-integratie, nazorg, nazorginstrumenten en werkwijze

In dit hoofdstuk worden de volgende onderwerpen behandeld: de re-integratie, nazorg in het algemeen, de nazorginstrumenten en de werkwijze omtrent nazorg van de Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel.



7.1 Gemeente Amsterdam

Re-integratie Gemeente Amsterdam

Gemeente Amsterdam werkte voorheen met een re-integratiebureau om klanten te bemiddelen naar werk. Sinds enkele jaren verzorgt de gemeente weer zelf de re-integratie voor haar klanten. De gemeente heeft dit naar zich toegetrokken, omdat er geen of te weinig sturing plaatsvond vanuit het re-integratiebureau. Dit resulteerde in veel re-integratieactiviteiten zoals werktrajecten voor de klanten. De kosten liepen hierdoor op. Het beoogde resultaat van het re-integratiebureau werd niet behaald, omdat zij niet genoeg klanten bemiddelden naar werk.

Gemeente Amsterdam heeft besloten zelf de re-integratie in te richten. Hiervoor zijn aparte teams aangesteld die zich bezighouden met het werkgeversservicepunt, Koers naar Werk, Werk en Re-integratie, Jongeren Werk en Opleiding, Activering, Budget- en inkomensbeheer Bijzondere Doelgroepen en Intake. De verschillende afdelingen zijn samengevat weergegeven.

- Het Werkgeversservicepunt is een samenwerkingsverband in Amsterdam van regiogemeenten, bedrijven voor de sociale werkvoorziening, en het UWV WERKbedrijf voorziet werkgevers van personeel, informatie, advies en ondersteuning;
- De afdeling Koers naar Werk begeleidt bijstandsgerechtigden naar werk. De medewerkers bepalen samen met de kandidaat welke kansen en mogelijkheden het beste aansluiten op de arbeidsmarkt. De medewerkers coachen, trainen, motiveren en ondersteunen de klant. Het doel is dat de klant een geschikte baan vindt;
- De afdeling Werk en Re-integratie verzorgt een route voor klanten met op termijn perspectief op werk. De verschillende leefgebieden van de klant worden in kaart gebracht zoals opleiding, huisvesting, financiën en psychische en/of verslavingsproblematiek. Het doel is dat op deze manier een geschikte match gevonden kan worden voor de klant;
- De afdeling Jongeren Werk en Opleiding is voor klanten tussen de 18 en 27 jaar. Deze afdeling ondersteunt jongeren bij het vinden van werk of een opleiding;
- De afdeling Activering is verantwoordelijk voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Er wordt bekeken op welke manier iemand kan participeren, bijvoorbeeld in vrijwilligerswerk. Het doel is om de zelfredzaamheid te vergroten en om de klant te begeleiden naar een passende baan;
- De afdeling Budget en Inkomensbeheer Bijzondere Doelgroepen is voor klanten in lastige posities die begeleiding en ondersteuning nodig hebben. Het doel is om klanten dagbesteding aan te bieden en een opstap naar vrijwilligerswerk of werk;
- De afdeling Intake is verantwoordelijk voor een goede diagnose van de klant. In de diagnose wordt vastgelegd welke positie de heeft klant ten opzichte van de arbeidsmarkt. Het doel is dat collega afdelingen gelijk met de klant een vervolgtraject kunnen inzetten.

Gemeente Amsterdam is nu zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van re-integratie. Vanwege het feit dat zij nu zelf de uitvoering doen, zijn zij hier meer betrokken bij en kunnen zij aansturen waar nodig. Een ander bijkomend voordeel is dat de klantmanagers hierdoor dicht bovenop de klant zitten. De cijfers omtrent herinstroom en uitstroom worden bijgehouden door de gemeente zelf. Hierdoor kunnen de resultaten omtrent herinstroom en uitstroom goed gemonitord worden.

Als één van de verschillende afdelingen een geschikte match(werk) voor de klant heeft gevonden wordt de uitkering beëindigd. Aan alle klanten die uitstromen richting werk wordt nazorg aangeboden.

Alle verschillende afdelingen bieden nazorg aan. Elke afdeling heeft dit op zijn eigen manier ingericht. Zij geven allemaal een bepaalde vorm van nazorg. De afdeling Jongeren Werk en Opleiding hanteert weer een andere werkwijze dan de afdeling Werk en Re-integratie. Er is geen eenduidige registratie, instrument of aanpak, omdat elke afdeling zijn eigen doelgroep heeft.

Nazorg Gemeente Amsterdam

Alle verschillende afdelingen binnen Gemeente Amsterdam bieden nazorg aan klanten die zijn uitgestroomd naar werk. Elke afdeling hanteert hierbij zijn eigen methode. De nazorg is daardoor niet eenduidig. Doordat er geen eenduidige registratie of aanpak was, heeft de Gemeente Amsterdam in april 2018 een werkgroep samengesteld bestaande uit diverse disciplines binnen de gemeente. Deze werkgroep houdt zich bezig met de inrichting van nazorg.

Binnen de afdeling Koers naar Werk is een pilot nazorg over de periode van maart 2019 tot en met september 2019 gehouden naar aanleiding van de bevindingen van de werkgroep. Het doel van de pilot nazorg is het voorkomen dat de klant uitvalt en terugvalt in de bijstand. Daardoor wordt duurzame uitstroom bevorderd. De pilot nazorg is bedoeld voor alle klanten die uitstromen naar werk. Dit is in het kader van het gelijkheidsbeginsel. Aan elke klant moet een aanbod tot nazorg worden aangeboden. Dit betekent dat alle afdelingen nazorg moeten aanbieden. Er is voor de afdeling Koers naar Werk gekozen om een groter volume te bereiken en om een representatiever beeld te geven over het effect van het instrumentnazorg, omdat deze afdeling de meeste klanten heeft. Op deze afdeling zijn klantmanagers, jobhunters en trainers werkzaam. Deze afdeling houdt zich alleen bezig met de doelmatigheid. Een andere afdeling controleert de rechtmatigheid van de uitkering. Een klantmanager heeft plusminus 50 klanten in zijn caseload. De klantmanager heeft altijd de regie. De trainer en jobhunter hebben een ondersteunde rol. De klanten krijgen één op één begeleiding.

Als een klant is uitgestroomd naar werk vindt er een exitgesprek plaats over de beëindiging van de uitkering. Tijdens het exitgesprek worden verschillende onderwerpen besproken met de klant zoals de beëindiging van de uitkering, recht op voorzieningen, verkorte aanvraagprocedure, een aanbod tot nazorg en toestemming om contactmomenten tijdens het nazorgtraject te mogen vastleggen.

Er zijn in totaal 2 vormen van nazorg waaruit de klant kan kiezen:

1. Passieve nazorg

Initiatief voor nazorgcontact ligt bij de klant. De klant neemt zelf contact op met de gemeente als hij dreigt terug te vallen in de bijstand. Tijdens het exitgesprek wordt duidelijk gemaakt om vroegtijdig contact op te nemen bij alle werk gerelateerde problemen die tot uitval, ontslag en het niet verlengen van een contract zouden kunnen leiden. Het doel is om het contact met deze klanten zo adequaat mogelijk op te pakken om te voorkomen dat zij opnieuw in de uitkering terecht komen.

2. Actieve nazorg

Initiatief voor nazorgcontact ligt bij de klantmanager. De klantmanager neemt zoals afgesproken contact op met de klant. Dit kan bijvoorbeeld 1 keer per twee weken of 1 keer per maand een contactmoment zijn. Dit is naar eigen invulling van de klantmanager.

Er is voor 2 verschillende soorten nazorgtrajecten gekozen. Als een klant uitstroomt uit de bijstand heeft de gemeente geen juridische zeggenschap meer over de klant. Hierdoor is er geen wettelijke bevoegdheid om nazorg op te leggen. Het betreft dus een aanbod waarbij de klant de aangeboden nazorg kan aanvaarden of afwijzen. Nazorg wordt als een extra dienstverlening gekwalificeerd. Tijdens de pilot is voornamelijk een beroep gedaan op de professionaliteit van de klantmanagers. Als de klant een vorm van nazorg aanvaardt, kan de klantmanager zelf inschatten welk nazorginstrument voor die specifieke situatie gewenst is. De nazorginstrumenten welke de klantmanager kan inzetten komen in de volgende paragraaf aan bod. Het is afhankelijk wat de klantmanager uit professioneel oogpunt passend vindt voor de desbetreffende klant.

Gemeente Amsterdam wil naar aanleiding van de pilot nazorg een integraal onderdeel laten worden in de dienstverlening naar werk en participatie. In eerste instantie eindigde de dienstverlening bij uitstroom naar werk. De dienstverlening willen zij nu verlengen. Voordat het Coronavirus uitbrak zat het managementteam bij elkaar om een voorstel voor de directie te schrijven waarin zij nazorg wilde opnemen als onderdeel van het proces binnen de gehele organisatie. Gemeente Amsterdam verwacht

vanwege het Coronavirus pas medio juli 2020 nazorg weer op te kunnen pakken.

Instrumenten nazorg Gemeente Amsterdam

De klantmanager heeft verschillende instrumenten die hij kan inzetten om te voorkomen dat de klant uitvalt en terugvalt in de bijstand. Nazorg is maatwerk en om die reden beoordeelt de klantmanager per situatie wat het meest geschikte instrument is voor de klant. Het instrument is afhankelijk van wat de klantmanager uit professioneel oogpunt passend vindt.

Inzet jobhunter

De jobhunter onderzoekt wat de kwaliteiten zijn van een klant met een afstand tot de arbeidsmarkt. De jobhunter gaat vanuit daar werkgevers benaderen. Het is ook mogelijk om passende vacatures voor de klant te vinden. De jobhunter onderhoudt en verbetert contacten met werkgevers, adviseert hen en fungeert als aanspreekpunt op het gebied van werk. De jobhunter gaat samen met de klantmanager op zoek naar de kortste weg naar werk.

Inzet jobcoach

Zodra een jobhunter een geschikte match heeft gevonden voor de klant neemt de jobcoach direct de werkzaamheden over van de jobhunter. De jobcoach ondersteunt de klant tijdens zijn inwerkperiode. De jobcoach leert de klant algemene vaardigheden en werknemersvaardigheden. Dit kan bijvoorbeeld coaching zijn in gestructureerd leren werken en verbetering van communicatie in de breedste zin van het woord. Als de klant zijn werkzaamheden op zijn nieuwe werkplek naar behoren uitvoert, wordt de begeleiding minder. Indien er eventuele problemen op het werk ontstaan kan de jobcoach hierin bemiddelen.

Schuldhelpverlening

Een schuldhelpverlener helpt klanten met het oplossen van ernstige schulden. Ook helpt hij bij het zoeken naar inkomen verhogende of uitgaven verlagende maatregelen voor de klant om zijn schuld af te lossen en hij ondersteunt klanten die een beroep doen op het minnelijk traject of Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Als een klant een schuldenproblematiek heeft, levert dit veel stress op waardoor hij niet goed zijn werkzaamheden kan uitvoeren. De klantmanager kan de schuldhelpverlener inschakelen om bovengenoemde problematiek op te lossen.

Inzet maatschappelijk werker

De maatschappelijk werker ondersteunt de klant op verschillende leefgebieden zoals wonen, kinderen, relaties of geldzaken. De maatschappelijk werker kan dus om verschillende redenen worden ingeschakeld.

Bezoek werkadres uitgestroomde cliënt

De klantmanager kan naar de werkgever toestappen om te kijken hoe het gaat en bezoekt de uitgestroomde klant. Tijdens dit bezoek wordt er besproken hoe de klant functioneert. Als de klant minder functioneert, kijkt de klantmanager samen met de klant en werkgever naar oplossingen.

Onderhouden contact door klantmanager

Als een klant uitstroomt naar werk, vindt er een exitgesprek plaats met de klant over het beëindigen van de uitkering. Tijdens het gesprek worden de volgende onderwerpen besproken: aanbod ondersteuning tijdens werk, recht op voorzieningen en afhandeling van de beëindiging van de uitkering. De klantmanager kan de uitgestroomde klant telefonisch of fysiek te woord staan om te bespreken hoe het gaat. Als er tijdens het gesprek naar voren komt dat er problemen spelen, kan de klantmanager hier actie op ondernemen door bovengenoemde instrumenten in te zetten. Het is ook mogelijk dat de klantmanager geen instrument inzet en zelf actie onderneemt.

Werkwijze omtrent nazorg Gemeente Amsterdam

Gedurende het gehele nazorgtraject heeft de klant een vaste klantmanager. De klant ontvangt door middel van een uitnodigingsbrief een oproep voor het exitgesprek. Als het emailadres van de klant bekend is, wordt de uitnodigingsbrief ook via de mail verzonden. Bij geen reactie op de uitnodigingsbrief of mail worden er geen verdere acties ondernomen. Het is ook mogelijk om telefonisch het exitgesprek te voeren. De voorkeur gaat echter uit naar een fysiek contactmoment. Tijdens het exitgesprek worden verschillende onderwerpen besproken en krijgen zij een aanbod voor

ondersteuning (nazorg). Als de klant de nazorg afwijst, wordt het dossier afgewikkeld. Indien de klant wel de dienstverlening aanvaardt, wordt in het systeem geregistreerd of dit passieve of actieve nazorg betreft.



7.2 Gemeente Ouder-Amstel

Re-integratie Gemeente Ouder-Amstel

Voor 2012 werd de re-integratie uitbesteed aan een re-integratiebureau. Gemeente Ouder-Amstel heeft besloten om wegens weinig resultaat en te hoge kosten zelf de re-integratie in te richten binnen de gemeente net zoals Gemeente Amsterdam. De gemeente geeft aan dat dit erg succesvol is geweest. Er is veel meer uitstroom van klanten en zelf de re-integratie uitvoeren is goedkoper. De gemeente heeft een bijstandsbestand van 180 klanten en er zijn twee klantmanagers verantwoordelijk voor de re-integratie. Klantmanagers werken deels voor de gemeente en deels voor het Werkgeversservicepunt. De klantmanagers kunnen hierdoor gebruik maken van de vacatures van het Werkgeversservicepunt. De Gemeente Ouder-Amstel betreft een kleine gemeente waardoor zij genooddakt zijn om samenwerkingsverbanden aan te gaan met andere organisaties zoals bijvoorbeeld Gemeente Uithoorn, Gemeente Diemen, kleine bedrijven binnen de gemeente, welzijnsorganisatie en het Werkgeversservicepunt. De gemeente heeft nauwe contacten met deze verschillende organisatie.

De gemeente werkt samen met een welzijnsorganisatie welke verantwoordelijk is voor klanten die in trede 1 en 2 zitten waarvan vrijwilligerswerk het hoogst haalbare is. Zij ondersteunen klanten bij het vinden van vrijwilligerswerk. De klantmanagers zijn verantwoordelijk voor de klanten die wel in staat zijn om te kunnen werken.

Er wordt per klant een persoonlijk en individueel plan opgesteld. Hierin staat beschreven wat de kwaliteiten, wensen, beroep, ervaring en valkuilen zijn van een klant. De klantmanager beoordeelt of de klant kan deelnemen aan een traject die de gemeente aanbiedt. Indien er geen geschikt traject aanwezig is, worden er aanvullende trajecten ingekocht. Bij een statushouder wordt dan bijvoorbeeld een traject ingekocht met een taalcomponent. Deze aanpak zorgt ervoor dat het langer duurt om passend werk te vinden voor de klant dan iemand rechtstreeks aan een baan helpen. Uiteindelijk levert deze aanpak echter meer op, omdat klanten niet meer terugkeren in de bijstand. De klantmanager heeft als doel om een optimale en duurzame match te vinden voor de klant. Een geschikte werkplek gaat boven snelle uitstroom.

Re-integratie Gemeente Uithoorn

Tijdens het eerste interview met Gemeente Ouder-Amstel kwam naar voren dat zij een samenwerkingsverband hebben met Gemeente Uithoorn. De onderzoeker heeft om die reden contact opgenomen met de Gemeente Uithoorn.

Gemeente Uithoorn is reeds jaren bezig met activering, klanten zelfstandig(er) maken en klanten betaald aan de slag laten gaan. Inmiddels is de basis hiervan wel binnen het Sociaal Domein gelegd. De gemeente is bekend met het bieden van nazorg. De nazorgtrajecten zijn (vaak) onderdeel van ingekochte re-integratie en/of arbeidstrajecten bij een re-integratiebureau. De nazorgtrajecten

betreffen voornamelijk periodieke gesprekken met de klant in verband met de voortgang op de werkvloer. Om een geschikte afstemming te krijgen tussen de klantmanager en de klant wordt de behoefte in kaart gebracht zoals aan welke aspecten en vaardigheden hij nog moet werken. Tevens geeft Gemeente Uithoorn aan dat nazorg bij sommige doelgroepen van noodzakelijk belang is. Dit betreft klanten uit trede 3 en 4. Deze klanten kunnen niet opeens losgelaten worden na uitstroom. Nazorg is een essentieel onderdeel van het traject naar zelfstandigheid.

Nazorg Gemeente Ouder-Amstel

De dienstverlening stopt niet als een klant geplaatst is op een functie. Om een optimale en duurzame match te waarborgen, is nazorg een onderdeel van de dienstverlening.

Net zoals bij de re-integratie is de nazorg ook op maat. Een klantmanager heeft ongeveer 50 klanten inclusief de nazorgklanten. De klantmanagers werken heel intensief samen met de klanten. De klantmanager houdt zich met hele re-integratietraject bezig en kan hierdoor goed inschatten welke nazorg nodig is voor de klant.

Aan alle klanten die uitstromen uit de bijstand wordt nazorg aangeboden. De klant mag zelf bepalen of hij dit aanbod accepteert. Het staat de klant ook vrij om het aanbod af te wijzen. Klanten worden na uitstroom nog 6 tot 12 maanden begeleid. Het uitgangspunt is 6 maanden. In samenspraak met de klant wordt bekeken op welke wijze nazorg ingevuld wordt. Dit is een maatwerkafspraken tussen klant en klantmanager. Dit kan bijvoorbeeld telefonisch, face-to-face gesprekken of werkbezoeken zijn. Als een klantmanager een klant plaatst bij een werkgever worden er onderling afspraken gemaakt omtrent de begeleiding en uitvoering. Deze afspraken worden gemaakt tussen de klant en de werkgever. Dit kan bijvoorbeeld contact zijn op wekelijkse basis, maandelijks of na 3 maanden. Dit hangt af van de klant en er vindt een individuele beoordeling plaats om vast te stellen welke vorm noodzakelijk is. Als er bepaalde werkgerelateerde of andere obstakels aanwezig zijn, wordt dit besproken en opgelost.

Instrumenten nazorg Gemeente Ouder-Amstel

De klantmanager kan verschillende instrumenten inzetten om een optimale en duurzame match te waarborgen. In paragraaf 7.1 zijn de instrumenten van de Gemeente Amsterdam toegelicht. Verschillende instrumenten die Gemeente Amsterdam inzet, zet Gemeente Ouder-Amstel ook in zoals schuldhelpverlening, jobcoach en de werkgever. Deze instrumenten worden niet nogmaals toegelicht om herhaling te voorkomen.

Taaltrajecten

Er worden aan jongeren en statushouders intensieve taaltrajecten aangeboden voordat zij uitstromen naar een opleiding. Op het moment dat zij gaan beginnen aan de opleiding zijn zij hier goed op voorbereid. Hierdoor is de kans van slagen meer aanwezig.

Opleiding/cursus

Als een opleiding of cursus ervoor kan zorgen dat de klant duurzaam uitstroomt, kan de gemeente dit aanbieden. Er wordt wel eerst een kosten-batenafweging gemaakt. Als een klant bijvoorbeeld in de bouw wil werken, kan hij zijn VCA (bouwcertificaat) behalen.

Uitstroompremie

Gemeente Ouder-Amstel hanteert een uitstroompremie. De klant kan in aanmerking komen voor deze eenmalige premie als hij door middel van werkaanvaarding langer dan 6 maanden uit de bijstand is. De hoogte van de premie bedraagt € 1000,00. Uit de interviews blijkt dat de uitstroompremie regelmatig wordt aangevraagd door klanten die zijn uitgestroomd. De premie wordt als een stimulans gezien om aan het werk te gaan en te blijven.

Inzet klantmanager

De klantmanager is verantwoordelijk voor uitstroom naar werk en uitstroom naar andere activiteiten welke uiteindelijk leiden tot participatie. De klantmanager moet derhalve kwaliteiten hebben om de uitstroom te realiseren door de klant te stimuleren, activeren en motiveren naar werk. De klantmanager coacht en begeleidt klanten naar regulier werk. Daarnaast verzorgt de klantmanager sollicitatietrainingen, coaching en het bieden van nazorg.

De gemeente doet voornamelijk een beroep op de professionaliteit van de klantmanager. De klantmanager moet de problematiek van de klant tijdig signaleren en daar ad hoc op reageren. Doordat Gemeente Ouder-Amstel een kleine gemeente betreft, kunnen de klantmanagers een zeer

persoonlijke aanpak hanteren met betrekking tot nazorg. Dit is iets wat hen onderscheidt van andere gemeenten zoals Gemeente Amsterdam.

Het uitgangspunt van de gemeente is om de klantmanager professioneel te ontwikkelen zodat zij zelf een invulling en inzicht krijgen in de werkzaamheden. Hierdoor kan de klantmanager vrijgelaten worden in zijn werk. Via deze manier krijgen zij veel inzicht in wat nodig is voor de klant. De klantmanager kan dan een professioneel oordeel geven wat geschikt is voor de klant.

Werkwijze omtrent nazorg Gemeente Ouder-Amstel

Het uitgangspunt is niet om de klant zo snel mogelijk uit de uitkering te laten stromen, maar om de klant zo sterk mogelijk uit de uitkering te krijgen. De insteek is liever één maand langer in de uitkering dan snelle uitstroom.

De werkwijze van nazorg hangt samen met een sociale manier van werken van de klantmanager. Het gaat erom wat past bij die specifieke klant en hoe zij het beste resultaat krijgen. Er wordt samen met de klant bekeken waar hij op zijn plek zit en wat het toekomstperspectief is. Gemeente Ouder-Amstel geeft aan dat er een kleine kans is om terug te keren in de uitkering als er een geschikte match is gevonden.

De Gemeente Ouder-Amstel is behoorlijk vrij over de invulling van nazorg, omdat zij een kleine bijstandbestand hebben. De klantmanager bepaalt zelf de uitvoering.

7.3 Conclusie

Uit de interviews is gebleken dat Gemeente Amsterdam en Gemeente Ouder-Amstel verschillende nazorginstrumenten inzetten om te voorkomen dat de klant terugkeert in de bijstand.

Beide gemeenten werkten voorheen met een re-integratiebureau. Daaruit is gebleken dat de samenwerking met de re-integratiebureaus onvoldoende positief bijdroeg aan de uitstroom van klanten. Beide gemeenten voeren nu zelf de re-integratie uit. Gemeente Amsterdam heeft verschillende afdelingen per doelgroep ingericht. Gemeente Ouder-Amstel betreft een kleine gemeente waardoor het mogelijk is om een persoonlijker aanpak te hanteren voor de re-integratie.

Gemeente Amsterdam heeft een pilot opgestart omtrent nazorg. De klanten hadden een keuze uit 2 verschillende soorten nazorg, namelijk passieve- of actieve nazorg. Deze pilot wilden zij omzetten in een daadwerkelijk werkproces. Door het Coronavirus is het inrichten van dit werkproces uitgesteld tot na de zomer van 2020.

Gemeente Ouder-Amstel biedt nazorg, net als re-integratie, aan op maat. Nazorg duurt tussen de 6 en 12 maanden. De klantmanager bepaalt uit professioneel oogpunt waar de behoefte ligt bij de klant. Dit is echter in samenspraak met de klant. Gemeente Ouder-Amstel stimuleert de klant wel om nazorg te aanvaarden.

In onderstaande tabel is weergegeven welke nazorginstrumenten beide gemeenten inzetten op het moment van uitstroom om te voorkomen dat de klant herinstroomt. Gemeente Velsen en IJW zijn hierin meegenomen om te laten zien tot welke mogelijkheden zij beschikken bij het inzetten van nazorg. Dit betekent dat Gemeente Velsen en IJW de desbetreffende instrumenten in huis hebben, maar nog niet inzetten op het moment van uitstroom. De werkgever als instrument is een uitzondering. IJW gaat op werkbezoek als de klant in dienstverband is en de situatie daarom vraagt.

Ingezette nazorginstrumenten ter voorkoming van herinstroom
(Voor Gemeente Velsen/IJW geldt: beschikbare nazorginstrumenten (nog niet ingezet))

Instrumenten	Gemeente Amsterdam	Gemeente Ouder-Amstel	Gemeente Velsen / IJW
Exitgesprek	X		
Jobhunter	X		
Jobcoach	X	X	X
Schuldhelpverlening	X	X	X
Maatschappelijk werker	X	X	X
Werkgever	X	X	X
Klantmanager	X	X	X
Taaltrajecten		X	X
Opleiding/cursus		X	X
Uitstroompremie		X	

Uit deze gegevens kan worden geconcludeerd dat Gemeente Velsen in vergelijking met Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel al diverse nazorginstrumenten tot zijn beschikking heeft.

8. Resultaten van nazorgtrajecten

Welke instrumenten de Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel inzetten ten tijde van nazorg, is in hoofdstuk 7 aan bod gekomen. Dit hoofdstuk behandelt de ervaringen van klantmanagers, de ervaringen van klanten en de resultaten van de nazorgtrajecten.

8.1 Gemeente Amsterdam

Ervaringen klantmanagers van Gemeente Amsterdam

Om de behoeften en ervaringen van de klantmanagers in kaart te brengen, heeft de werkgroep in totaal 9 klantmanagers van de afdeling Koers naar Werk geïnterviewd.

Instrument nazorg

Nazorg wordt als nuttig en belangrijk gezien in het kader van duurzame uitstroom. Door het aanbieden van nazorg worden klanten gevolgd en zij ontvangen waar nodig ondersteuning. Enerzijds stimuleert het de klantmanager om de klant duurzaam aan het werk te houden, anderzijds stimuleert het ook de klant om op eigen kracht acties te ondernemen.

Er is ook een kanttekening, want in hoeverre moet de klant worden gepamperd? Wat is de reikwijdte van nazorg? Het aanbieden van nazorg vergemakkelijkt de afhankelijkheid en maakt het makkelijker om weer in de bijstand terug te keren.

Pilot nazorg

Klantmanagers kunnen meerdere instrumenten inzetten, ook als de klant geen uitkering meer ontvangt. Het initiatief om contact op te nemen moet voornamelijk van de klanten zelf komen. Hierdoor wordt de zelfredzaamheid vergroot. Er was weinig animo onder klanten om nazorg te aanvaarden. De klanten die wel nazorg wilden ontvangen, kozen voornamelijk voor de passieve nazorg.

Begeleiding tijdens de nazorgperiode

De klantmanagers hebben verschillende casus overleggen gehad onderling over de invulling van nazorg. Dit zorgde voor bewustwording in de aanpak. De klantmanagers gaven aan dat nazorg ook een preventieve werking heeft. Om de klant op tijd te ondersteunen, kan worden voorkomen dat de klant terugkeert in de bijstand. Hierdoor wordt de duurzame uitstroom gewaarborgd.

Ervaringen klanten van Gemeente Amsterdam

Tijdens de pilot is er een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet onder de klanten over nazorg. Dit is gedaan om inzicht te krijgen in hoe de klanten de informatie en het aanbod van nazorg hebben ervaren. Er zijn in totaal 222 uitnodigingen verzonden. Van de 222 klanten hebben er uiteindelijk 27 deelgenomen. De conclusies, die op basis van de vragen worden getrokken, zullen dus puur indicatief en richtinggevend zijn. Het geeft dus een beeld, maar hoeft niet voor de gehele onderzoeksgroep te gelden. Er is dus slechts sprake van advies.

Informatie nazorg bij de klanten

De klanten die gebruik maakten van het aanbod wisten wat nazorg precies inhield. De klanten die van het aanbod afzagen, wisten duidelijk minder wat nazorg eigenlijk inhield.

Ervaring nazorg bij de klanten

De klanten hebben weinig behoefte om actief deel te nemen aan een nazorgtraject. De klanten die wel gebruik maakten van de nazorg vonden de nazorg van toegevoegde waarde. Deze klanten hadden een aanspreekpunt. Enerzijds om te vertellen hoe het met ze gaat en anderzijds als er onverhoopt problemen waren. Zij ervoeren het minder prettig als er geen actie werd ondernomen op hun hulpvragen. De klanten vonden over het algemeen dat nazorg redelijk heeft geholpen.

Informatie bij het beëindigen uitkering

De klanten vonden het vooral belangrijk om goed te worden geïnformeerd bij het exitgesprek.

Resultaten nazorgtrajecten van Gemeente Amsterdam

Het merendeel van de klanten ziet af van het aanbod nazorg. De klanten die wel kiezen voor nazorg, kiezen het grootste gedeelte voor de passieve vorm.

Om te meten of het aanbod van nazorg de duurzame uitstroom bevordert, is moeilijk in kaart te brengen. Tijdens de pilot is er door de klantmanagers onvoldoende geregistreerd welke instrumenten zij gedurende nazorg hebben ingezet.

De klanten, die gebruik hebben gemaakt van het aanbod nazorg, hebben vaker opnieuw een uitkering ingediend dan de klanten die hebben afgezien van het aanbod. De klanten, die wel gebruik hebben gemaakt van het aanbod nazorg, zijn vaker doorbemiddeld naar werk dan de klanten die hebben afgezien van het aanbod nazorg.

8.2 Gemeente Ouder-Amstel

Ervaringen klantmanagers van Gemeente Ouder-Amstel

Binnen de gemeente Ouder-Amstel is er geen onderzoek gedaan naar hoe de uitvoerders tegen nazorg aankijken. Er zijn twee klantmanagers verantwoordelijk voor de re-integratie. De klantmanagers hebben regelmatig collegiaal overleg waarin wordt besproken hoe de re-integratie, maar ook de nazorg verbeterd kan worden. Uit de afgenomen interviews is gebleken dat de uitvoering positief is over het aanbieden van nazorg. Beide klantmanagers geven aan dat nazorg een klein onderdeel van hun werkzaamheden betreft. Zij geven aan dat als de re-integratie goed is ingericht, dit een positief effect heeft op de herinstroom.

Ervaringen klanten van Gemeente Ouder-Amstel

Uit de interviews is gebleken dat de klantmanagers regelmatig een terugkoppeling krijgen hoe de klanten nazorg ervaren. De klanten geven aan dat de hoogte van de uitkering niet fijn is en dat zij financieel van het minimum moeten rondkomen. Tevens wordt er aangegeven dat zij zich niet ontwikkelen en stilstaan op de arbeidsmarkt. De klantmanagers geven aan dat om die redenen de klanten gemotiveerd zijn om in beweging te blijven.

De klanten vinden het fijn, als zij daar behoefte aan hebben, contact op te kunnen nemen met de klantmanager om terugval te voorkomen. In principe mag iedereen die uitstroomt naar werk van deze dienstverlening gebruik maken. De klant mag ook bepalen of de klantmanager zelf actief de klant na belt om te bespreken hoe het gaat.

De klantmanager kan ook vanuit zijn professioneel oogpunt een vinger aan de pols houden. De klantmanager houdt dan de klant in de gaten. Is er een obstakel dan wordt geprobeerd om deze weg te nemen. De gemeente heeft liever goed contact met de klant dan dat hij zijn baan opzegt en weer terugvalt in de uitkering. De nazorg is afhankelijk van de klant. De klantmanagers hebben de ruimte om iedereen te kunnen ondersteunen waar nodig. Hierdoor kunnen de klantmanagers maatwerk leveren.

Resultaten nazorgtrajecten van Gemeente Ouder-Amstel

Het betreft een kleine groep klanten die nazorg accepteert. Nazorg is een klein onderdeel van de dienstverlening. De lage cijfers herinstroom zijn een gunstig effect van de manier waarop de gemeente re-integratie heeft ingericht en hoe zij doelmatigheid inzet. Doordat de gemeente een relatief klein bijstand bestand heeft, kan de klantmanager meegaan met de arbeidsmarkt. Zij ziet aan de hand van de instroom of deze goed is en wat iemand nodig heeft. Er wordt per klant bekeken wat nodig is en wat zinvol kan zijn. Er wordt dan een instrument ingezet welke nodig wordt geacht.

Het uitgangspunt is passend arbeid te vinden voor de klant. Als een klant de verplichting opgelegd krijgt om werk te verrichten, wat hij niet leuk vindt, dan is de klant tijdelijk uit de uitkering. De kans op terugkeren in de uitkering is dan groter. De klantmanager heeft de ervaring dat als dit gebeurt, de klant zich niet gehoord voelt en daardoor niet meer mee wilt werken. Hierdoor is het moeilijk om een klant opnieuw te kunnen plaatsen bij een werkgever. Bij passend werk zorgt de klantmanager ervoor dat de klant werk verricht wat hij leuk vindt. De kans op herinstroom is daardoor kleiner.

Mocht de klant na passend werk weer herinstromen, wat incidenteel gebeurt, dan kan de klantmanager er direct op reageren. Dit is mogelijk, omdat het bijstand bestand klein is. Het gaat dan

voornamelijk om kwetsbare klanten. De klantmanager kijkt samen met de klant waar hij tegenaan loopt en aan de hand daarvan wordt er een geschikte plek gezocht. Door de persoonlijke aanpak kent een klantmanager al zijn klanten waardoor hij direct kan handelen.

8.4 Conclusie

Gemeente Amsterdam geeft aan dat nazorg als nuttig en belangrijk wordt gezien in het kader van duurzame uitstroom. De klantmanagers vragen zich echter wel af hoe lang zij de klanten moeten pampere en wanneer de dienstverlening stopt.

Gemeente Ouder-Amstel geeft één op één begeleiding. Vanwege het feit dat dit een kleine gemeente betreft, is het niet noodzakelijk om alles schriftelijk vast te leggen. Dit zorgt ervoor dat klantmanagers veel bewegingsvrijheid in hun manier van werken hebben. De ervaring leert dat klantmanagers de nazorg als positief beschouwen.

Beide gemeenten geven aan dat een kleine groep klanten nazorg accepteert. Deze groep ervaart het als een toegevoegde waarde.

De klanten van Gemeente Ouder-Amstel stellen het op prijs dat zij na uitstroom nog contact kunnen opnemen met de klantmanager als zij ergens tegenaan lopen. De persoonlijke aanpak wordt gewaardeerd onder de klanten.

Gemeente Amsterdam geeft aan het nazorgtraject als een extra dienstverlening te zien. Het is lastig om een causaal verband te leggen tussen het wel of niet aanbieden van nazorg en wat dit voor invloed heeft op de herinstroom. Er zijn teveel variabelen zoals de conjunctuur, de aard van de persoon en hoe lang zij in de uitkering hebben gezeten. Dit alles maakt het complex waardoor het moeilijk te onderzoeken is of nazorg kan bijdragen aan het voorkomen van herinstroom.

Gemeente Ouder-Amstel heeft door de inrichting van re-integratie een positief effect op de herinstroom. De nazorg wordt als een onderdeel van het nazorgtraject gezien. Wat de gemeente belangrijker vindt, is een persoonlijke aanpak waardoor je ervoor zorgt dat klanten zo min mogelijk herinstromen. Er wordt gekeken naar waar de klant behoefte aan heeft en wat passend is.

Samenvattend kan geconcludeerd worden dat als de basis van de re-integratie op orde is en op de persoon is afgestemd, dit de duurzame uitstroom bevordert. Anderzijds biedt het aanbieden van nazorg geen optimale garantie voor het voorkomen van de herinstroom.

9. Wensen, behoeften en mogelijke knelpunten nazorgtrajecten

Om de laatste deelvraag te kunnen beantwoorden, zijn er interviews afgenomen met inkomensconsulenten, een arbeidsdeskundige en werkcoaches. Uit deze interviews is naar voren gekomen wat de wensen en behoeften zijn, de mogelijke knelpunten en belemmeringen, de ervaringen van de inkomensconsulenten en als laatste de ideeën over het inrichten van nazorg.

9.1 Nazorg Gemeente Velsen

Wensen & behoeften

Als nazorg ingezet gaat worden als een extra dienstverlening, is het noodzakelijk dat de inkomensconsulenten en de arbeidsdeskundige aangeven waar hun wensen en behoeften liggen met betrekking tot nazorg. Nazorg moet geen leidend karakter hebben door een vaste werkinstructie of een wegwijzer te volgen. Er moet van de professionaliteit van de inkomensconsulent uitgegaan worden. De inkomensconsulent kan vanuit zijn professioneel oordeel bepalen welk nazorginstrument geschikt is voor de klant. Daarnaast moet nazorg opgenomen worden in het beleid. Ook moet een goede overgang plaatsvinden van uitkering naar regulier werk. Vervolgens moet een duidelijke rolverdeling komen tussen Gemeente Velsen en IJW in wat zij voor de klant gaan betekenen. Als laatste dient er gestuurd te worden op een goede samenwerking tussen beide organisaties, zodat de klant beter geholpen wordt.

Knelpunten & belemmeringen

Als nazorg wordt geïmplementeerd in de uitvoering, wordt verwacht dat er vier knelpunten kunnen ontstaan. Allereerst kan de gemeente na uitstroom nazorg niet opleggen aan de klant, omdat er geen juridische grondslag is om dit op te kunnen leggen. Nazorg is een aanbod en de klant staat vrij om dit te accepteren. Hierdoor is het niet mogelijk om te handhaven op nazorg. De klant moet er dus van doordrongen worden dat nazorg ook voor een gunstig effect kan zorgen en dat dit tot de mogelijkheden behoort.

Ten tweede is het zogenoemde hokjes denken een knelpunt, wat losgelaten dient te worden. Nazorg is niet alleen de verantwoordelijkheid van Gemeente Velsen of van IJW. Het is de bedoeling dat nazorg als een groot gemeenschappelijk onderdeel wordt geïntegreerd.

Ten derde wordt verwacht dat een beperkte groep nazorg zal aanvaarden, omdat het merendeel van de klanten die uitstroomt het idee heeft dat zij geen nazorg nodig hebben. Ondanks dat de beperkte groep die nazorg wel aanvaardt, aangeeft dat nazorg wel degelijk van toegevoegde waarde is.

Ten slotte wordt verwacht dat de werkdruk zal toenemen van inkomensconsulenten, omdat naast de reguliere werkzaamheden nazorg als extra taak wordt toegevoegd.

Ervaringen van inkomensconsulenten en de arbeidsdeskundige over nazorg

De inkomensconsulenten en de arbeidsdeskundige geven aan dat zij in sommige gevallen al nazorg aanbieden aan klanten. Er zijn 3 ervaringen gedeeld tijdens de interviews op het gebied van nazorg:

De eerste ervaring betreft het bieden van nazorg aan statushouders. Dit is een kwetsbare doelgroep. Jaren geleden betrof het helemaal een kwetsbare groep, omdat Gemeente Velsen eerst niet zoveel trajecten als nu heeft voor deze groep. De gemeente hield actief de voortgang van de scholing in de gaten en om die reden hadden zij goed contact met diverse scholen in de regio. Er zijn verschillende klanten na inburgering doorgestroomd naar een studie. De inkomensconsulent geeft aan dat zij door het bieden van jaren begeleiding een band heeft gekregen met deze doelgroep. In het geval dat een statushouder na uitstroom contact opneemt met een inkomensconsulent met de vraag om hulp bij de aanvraag van studiefinanciering, helpt dit bij het garanderen van inkomen, waardoor terugval in de bijstand voorkomen wordt.

De tweede ervaring betreft een alleenstaande ouder met een kind van 6 jaar die tijdens de uitkering geen opvang nodig had. Zij is uitgestroomd naar werk en moest onregelmatige diensten werken. De klant wilde haar baan opzeggen in verband met het niet hebben van opvang voor haar kind. Er heeft toen een gesprek plaatsgevonden om haar sociale netwerk in kaart te brengen. Op deze manier kon de klant haar werk behouden en heeft ze opvang voor haar kind kunnen regelen waardoor zij niet is teruggeval in de uitkering.

De laatste ervaring betreft een klant met een beperking. Hij kon aan het werk, maar had een herkeuring nodig van een arts. De klant had echter geen geld voor de herkeuring. De gemeente heeft deze herkeuring betaald. Door de herkeuring is het mogelijk geworden weer aan het werk te gaan en

hij heeft het daar erg naar zijn zin. De arbeidsdeskundige heeft diverse keren contact gehad met hem om te monitoren hoe het met hem gaat en of hij nog ergens tegenaan loopt.

Ideeën over de uitvoering

Tijdens de interviews is stilgestaan bij de invulling van nazorg en op welke manier dit mogelijk uitgevoerd kan worden.

Het eerste idee is dat de uitvoering van nazorg beter belegd is bij de gemeente, omdat er meer aandacht voor de klant is dan wanneer zij deelnemen aan activiteiten in een groep. De gemeente hanteert een individuele aanpak, terwijl IJW een groepsaankpak hanteert. Dit idee kwam ter sprake omdat de individuele aanpak bij de kwetsbare doelgroep van groot belang is. Deze doelgroep kan moeilijker meekomen in een groep. Het is echter wel van belang om de contacten te onderhouden met IJW. IJW heeft een groot netwerk van werkgevers en heeft expertise op dit gebied. Beiden kunnen ingezet worden tijdens het nazorgtraject.

Het tweede idee is dat het nazorgtraject gedurende 6 maanden moet worden ingezet. Het bieden van nazorg moet door beide organisaties worden uitgevoerd. Er moet echter wel een onderscheid komen in taken en taakverdeling. De gemeente moet verantwoordelijk zijn voor een exitgesprek, doorverwijzing naar een andere instantie zoals schuldhulpverlening, maatschappelijk werker, Socius, formulierenbrigade of psychische dienstverlening. De gemeente is bekend met de sociale kaart. Hierdoor wordt het makkelijker om de klant door te verwijzen als de inkomensconsulent de obstakels van de klant niet kan wegnemen. IJW heeft alle onderwerpen met betrekking tot werk als expertise. Om die reden moeten alle gerelateerde nazorgvragen op het gebied van werk bij IJW worden neergelegd. De nazorg kan bijvoorbeeld bestaan uit een werkbezoek.

Het laatste idee is dat de gemeente zelf verantwoordelijk moet zijn voor het gehele nazorgtraject vanwege de individuele aanpak. IJW moet echter wel nazorg aanbieden aan een specifieke doelgroep namelijk de 'doelgroepers'. Dit zijn mensen met een beperking. IJW is verantwoordelijk voor de gehele dienstverlening voor deze doelgroep. IJW heeft de expertise om mensen met een beperking te begeleiden op het gebied van re-integratie.

9.2 Nazorg IJmond Werkt!

Wensen & behoeften

Als nazorg ingezet gaat worden als een extra dienstverlening, is het noodzakelijk dat de werkcoaches aangeven waar hun wensen en behoeften liggen met betrekking tot nazorg. Op dit moment wordt niet opgedragen om nazorg in te zetten. Als nazorg daadwerkelijk tot de werkzaamheden gaat behoren, moet het schriftelijk vastgelegd worden in een werkinstructie. De werkcoaches weten dan precies wat er van ze wordt verwacht. Daarnaast zijn beide organisaties op dit moment bezig om de samenwerking te verbeteren. Als nazorg wordt ingezet, moeten duidelijke afspraken worden gemaakt over bij wie de taken zijn belegd. Samenwerking is een belangrijk onderdeel om de nazorg effectief uit te kunnen voeren. Tenslotte dienen klanten die uitstromen richting werk een flyer te ontvangen omtrent nazorg. In de flyer moet informatie worden opgenomen omtrent de dienstverlening. Er is voor een flyer gekozen, omdat op deze wijze de klant bewust wordt van de dienstverlening en het wordt gevisualiseerd.

Knelpunten & belemmeringen

Tijdens het interview is naar voren gekomen dat de werkcoaches nooit eerder hebben nagedacht over het bieden van nazorg. De werkcoaches konden om die redenen geen knelpunten of belemmeringen bedenken. Tijdens het eindgesprek bij de IJW wordt het traject van de klant besproken. In sommige gevallen wordt tijdens het eindgesprek besproken om nog een vinger aan de pols te houden. Zij geven wel aan dat een vinger aan de pols houden van toegevoegde waarde kan zijn voor sommige klanten die uitstromen. Er wordt verwacht dat als nazorg daadwerkelijk tot de dienstverlening zal behoren, maar een kleine groep deze nazorg zal aanvaarden.

Ideeën over de uitvoering

Tijdens de interviews is stilgestaan bij de invulling van nazorg en bij manieren die mogelijk uitgevoerd kunnen worden. Het idee is dat IJW verantwoordelijk moet zijn voor alle nazorg met betrekking tot werk. Hiermee wordt bedoeld: werkbezoeken, conflicten op de werkvloer, werkdruk, arbeidscontracten, salaris en andere hulpvragen over werk. De gemeente moet nazorg aan klanten geven op het gebied van andere hulpvragen zoals schuldhelpverlening, psychische hulpverlening, maatschappelijk werk, Socius of de formulierenbrigade.

9.3 Conclusie

Gemeente Velsen en IJW geven allebei aan dat nazorg van toegevoegde waarde zal zijn om de herinstroom in de bijstand mogelijk te voorkomen. Uit de interviews blijkt echter dat verwacht wordt dat maar een kleine groep nazorg daadwerkelijk zal aanvaarden, maar dat deze groep hier wel baat bij zal hebben. Om nazorg te laten slagen, is het van belang dat duidelijke afspraken tot stand komen over de uitvoering en de taakverdeling. IJW geeft aan graag verantwoordelijk te blijven voor alle nazorg met betrekking tot werk. Gemeente Velsen geeft aan dat zij het ook voor ogen hebben dat IJW zich daarmee bezighoudt. De gemeente geeft aan dat zij graag verantwoordelijk willen zijn voor alle hulpvragen die betrekking hebben op de sociale kaart. IJW is ook van mening dat Gemeente Velsen zich moet toespitsen op hulpvragen rondom de sociale kaart.

De samenwerking is van essentieel belang om de dienstverlening naar de klant zo goed mogelijk op te zetten.

10. Conclusie en aanbevelingen

De conclusies die getrokken kunnen worden uit de onderzoeksresultaten vormen de antwoorden op de deelvragen en de probleemstelling. Dit hoofdstuk beschrijft wat de resultaten voor Gemeente Velsen betekenen en welke conclusie(s) de gemeente hieraan kan verbinden.

10.1 Conclusie

Het doel van de Participatiewet is om zoveel mogelijk mensen, met of zonder arbeidsbeperking, bij reguliere werkgevers te laten werken. Als dit nog niet mogelijk is, wordt het verrichten van onbetaald werk zoals vrijwilligerswerk gestimuleerd. De financiering van de Participatiewet heeft als doel om de stimulering van de uitstroom te bevorderen en om de herinstroom van klanten te voorkomen. De re-integratieverordening van de Gemeente Velsen is hierop ingericht.

De Participatieladder geeft aan in welke mate klanten participeren in de samenleving, in relatie tot het hebben van betaald werk en de deelname aan de samenleving. De bijstandspopulatie bevat klanten met psychische en/of lichamelijke problemen of problemen zoals verslavingen, schulden of de taal. Dit belemmert hen in het participeren binnen de samenleving en het zoeken naar werk. Ook bemoeilijkt het hen in het vinden van arbeid doordat zij onvoldoende in staat zijn om in te kunnen spelen op de flexibilisering en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Gemeente Velsen heeft in vergelijking met cijfers van het landelijk gemiddelde een lagere herinstroom. Als de herinstroom vergeleken wordt met gemeenten die nazorg actief inzetten, zoals Gemeente Amsterdam en Gemeente Ouder-Amstel, dan kan er echter nog veel winst worden behaald in het terugdringen van herinstroom.

IJW en Gemeente Velsen zijn beide verantwoordelijk voor de re-integratie van de klant. De samenwerking op het gebied van re-integratie heeft verbetering nodig. Beide organisaties zijn ervan doordrongen dat er veel meer uit de samenwerking gehaald kan worden. Om die reden vinden er onderling overleggen plaats om de samenwerking te optimaliseren, zodat de klant beter geholpen kan worden.

Gemeente Amsterdam biedt zowel passieve als actieve nazorg aan. Klanten kiezen voornamelijk voor de passieve vorm van nazorg. De klantmanagers van Gemeente Ouder-Amstel zetten erg in op een persoonlijke aanpak. Om die reden is er meer sprake van een actieve vorm van nazorg. Beide gemeenten geven aan dat deze dienstverlening maar door een beperkte groep wordt geaccepteerd. Deze beperkte groep geeft echter wel aan deze dienstverlening van toegevoegde waarde te vinden.

Uit dit onderzoek is gebleken dat nazorg als nuttig en belangrijk wordt gezien om de duurzame uitstroom te bevorderen en de herinstroom te voorkomen. Gemeente Amsterdam en Gemeente Ouder-Amstel werkten beiden voorheen samen met een re-integratiebureau om de klant te begeleiden naar werk. Deze samenwerking droeg onvoldoende bij aan de uitstroom van klanten. Beide gemeenten hebben besloten om de re-integratie en nazorg zelfstandig uit te voeren. Hierdoor hebben zij gemerkt dat deze herinrichting van dienstverlening een positief effect heeft op de uitstroom.

Als de basis van de re-integratie op orde is en op de persoon is afgestemd, bevordert dit de duurzame uitstroom. Anderzijds biedt het aanbieden van nazorg geen optimale garantie voor het voorkomen van de herinstroom. Het is lastig om een causaal verband te leggen tussen het wel of niet aanbieden van nazorg en wat dit voor invloed heeft op de herinstroom. Er zijn teveel variabelen zoals de conjunctuur, de aard van de persoon en hoe lang zij in de uitkering hebben gezeten. Dit alles maakt het complex waardoor het moeilijk te onderzoeken is of nazorg daadwerkelijk kan bijdragen aan het voorkomen van herinstroom. Nazorg kan echter wel van essentieel belang zijn voor de klant.

Gemeente Velsen en IJW geven allebei aan dat nazorg van toegevoegde waarde zal zijn om de herinstroom in bijstand te voorkomen. De verwachting van beide partijen is dat er wel een selecte groep is die nazorg zal aanvaarden. Om nazorg te laten slagen moet er een duidelijke rolverdeling komen tussen Gemeente Velsen en IJW in wat zij voor de klanten kunnen betekenen. Zoals eerder in dit hoofdstuk is aangegeven, is samenwerking een essentieel onderdeel in de uitvoering van nazorg.

Diverse nazorginstrumenten worden ingezet door Gemeente Amsterdam en Gemeente Ouder-Amstel om te voorkomen dat klanten weer terugkeren in de bijstand. Nazorginstrumenten, zoals: exitgesprek, jobcoach, jobhunter, schuldhulpverlening, maatschappelijk werker, werkbezoek, klantmanager, taaltrajecten, opleidingen en uitstroompremies. Gemeente Velsen heeft verschillende nazorginstrumenten al in haar bezit, maar zet deze instrumenten nog niet in. Zowel Gemeente

Amsterdam als Gemeente Ouder-Amstel geeft aan dat een persoonlijk gesprek met een klantmanager één van de meest gebruikte nazorginstrumenten is en dat dit instrument een grote meerwaarde heeft voor de klant. De klant voelt zich gehoord en heeft het gevoel dat hij er toe doet. Gemeente Velsen maakt nog onvoldoende gebruik van dit instrument.

Het is nu mogelijk om antwoord te kunnen geven op de centrale vraag:

Hoe kan Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg?

Op grond van de resultaten kan er worden geconcludeerd dat Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! de duurzame uitstroom kan bevorderen en de herinstroom voor zo ver als mogelijk kan voorkomen door de samenwerking te optimaliseren en nazorg op te nemen als officiële taak.

De voordelen van het optimaliseren van de samenwerking én de nazorg zijn:

1. De klant voelt zich gehoord en belangrijk;
2. De klant heeft het gevoel dat hij op de radar blijft;
3. De klant weet dat hij ergens op terug kan vallen;
4. De klant blijft gemotiveerd om aan het werk te blijven door bovengenoemde;
5. Het stimuleert de inkomensconsulent/werkcoach om de klanten duurzaam aan het werk te krijgen en te houden.

10.2 Aanbevelingen

De aanbevelingen aan het management van de afdeling Sociaal Domein binnen Gemeente Velsen vloeien voort vanuit de conclusie.

1. Samenwerking IJW

Op dit moment vindt er minimale samenwerking plaats tussen beide organisaties. Zodra de klant wordt aangemeld door de gemeente of IJW vindt er een overdacht plaats, maar gedurende het traject vermindert het contact tussen beide organisaties waardoor er ook geen samenwerking meer plaatsvindt. Op dit moment vindt de overdacht voornamelijk plaats middels een rapportage of telefonisch contact. Er wordt alleen samengewerkt als het traject naar werk van de klant stagneert.

Om tot een betere samenwerking te komen, is het advies om de overdracht op een 'warme' manier te laten plaatsvinden. Hiermee wordt bedoeld dat de klant wordt uitgenodigd voor een driegesprek. Op deze manier is het voor beide organisaties ook duidelijker wie verantwoordelijk is voor de klant. Via de overdracht weet de klant wat van hem wordt verwacht. Hierdoor kan de klant beide organisaties niet uitspelen. Beide organisaties hebben hierdoor de klant goed in beeld en weten waar zijn behoefte ligt, waardoor een juiste dienstverlening aangeboden kan worden. Gedurende het traject moet het contact tussen beide organisaties onderhouden worden zodat de klant in beeld blijft waardoor er gemonitord wordt hoe het re-integratietraject verloopt. Dit komt ten goede van de dienstverlening aan de klant. De samenwerking moet op verschillende momenten plaatsvinden, namelijk op het moment dat de klant wordt aangemeld bij IJW, de klant wordt terug gemeld naar de gemeente, de klant deelneemt aan een traject, de dienstverlening niet optimaal verloopt en de klant werk heeft aanvaard (deze ijkmomenten vinden al plaats, dit dient voortgezet te worden). Daarnaast dient IJW een terugkoppeling te geven over welk pad de klant gaat bewandelen in zijn re-integratie. De gemeente dient dit ook te doen als de klant wordt terug gemeld. Beide organisaties zijn hierdoor op de hoogte van hoe het traject van de klant verloopt.

Om de onderlinge verbinding te versterken tussen beide organisaties kunnen er werkbezoeken georganiseerd worden. Tijdens de werkbezoeken kan er worden stilgestaan bij de wensen, behoeften en problemen over de samenwerking. Het is wel van belang om ook de goede punten uit te lichten over de samenwerking.

2. Uitvoering nazorg

Voordat nazorg wordt geïmplementeerd in de werkzaamheden is het advies om eerst een pilot nazorg te starten. Het doel van de pilot is het aantonen of de herinstroom cijfers omlaag gaan door middel

van het inzetten van nazorg. De pilot zal als uitgangspunt dienen ter evaluatie om nazorg uiteindelijk officieel op te nemen als onderdeel van de werkzaamheden.

Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel zetten een nazorgtraject in gedurende 6 maanden. Over het algemeen is dit tijdbestek voldoende op uitzonderingen na. Om die reden moet het uitgangspunt van een nazorgtraject ook 6 maanden duren binnen Gemeente Velsen en IJW. Als nazorg wordt ingezet, moeten duidelijke afspraken worden gemaakt over de taakverdeling. Op deze manier wordt er niet langs elkaar heen gewerkt waardoor de klant er niet de dupe van wordt. IJW heeft als expertise alle onderwerpen met betrekking tot werk. Om die reden moeten alle gerelateerde nazorgvragen op het gebied van werk bij IJW worden neergelegd. Gemeente Velsen is bekend met de sociale kaart, en om die reden moeten zij zorg dragen voor alle overige nazorghulp, zoals doorverwijzing naar schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, formulierenbrigade of psychische dienstverlening.

Aanbod nazorg aan klanten

Het advies is dat aan alle klanten die uitstromen richting werk een voorstel wordt gedaan tot nazorg vanwege het gelijkheidsbeginsel. De klant staat vrij om deze hulp te aanvaarden of af te wijzen. Het is voor de gemeente niet mogelijk om deze dienstverlening te verplichten, omdat klanten geen verantwoording meer verschuldigd zijn aan de gemeente als ze zijn uitgestroomd.

IJmond Werkt

Als een klant is uitgestroomd naar regulier werk, vindt er altijd een eindgesprek plaats bij IJW. Tijdens dit gesprek wordt stilgestaan bij de ontwikkelingen en ervaringen van de klant over het deelnemen aan de re-integratietrajecten. Het advies is om tijdens dit gesprek de klant erop te attenderen dat als er onverhoopt problemen ontstaan op het gebied van werk of als zij vragen hebben, IJW hierin kan ondersteunen door middel van het aanbieden van nazorg. De nazorg kan bijvoorbeeld bestaan uit een werkbezoek, bemiddelen bij conflicten op de werkvloer of werkdruk en andere hulpvragen over werk. Na afloop krijgt de klant een informatieboekje aangereikt over nazorg.

Gemeente Velsen

Als de klant inkomsten verdient boven de norm, wordt de inkomensconsulent op de hoogte gesteld. Het advies is dat de inkomensconsulent de klant zal uitnodigen voor een exitgesprek. Tijdens het exitgesprek dient de klant een aanbieding te krijgen rondom nazorg.

3. Exitgesprek en informatie over nazorg

Maak het exitgesprek een vast onderdeel van de dienstverlening. Klanten willen een goede overgang van uitkering naar regulier werk. Uit het interview met Gemeente Amsterdam blijkt dat klanten direct bij beëindiging van de uitkering meer geïnformeerd willen worden over wat te regelen en wie wanneer te contacteren bij en na beëindiging van de uitkering. Tijdens het exitgesprek wordt aan de klant een aanbod gedaan tot nazorg. Het is echter ook mogelijk om de klant op een andere manier te laten informeren over nazorg. Dit is mogelijk via een voorlichting, flyer, informatieboekje of een tekstdeel omtrent nazorg in de beëindigingsbeschikking.

4. Vastleggen nazorg

Bij de uitvoering van nazorg moet de professionaliteit van de inkomensconsulenten en werkcoaches voorop staan. Het is daarom niet verstandig om nazorg in een strikte werkinstructie vast te leggen. Hetgeen wat wel schriftelijk vastgelegd moet worden, is de taakverdeling tussen beide organisaties. Door de nazorg niet in een strikte werkinstructie vast te leggen, behouden de inkomensconsulenten en werkcoaches hun professionaliteit. Het is van belang dat zij vanuit hun professioneel oordeel kunnen bepalen welk nazorginstrument geschikt is voor de klant.

Het is van belang om voor een duidelijk kader en uniformiteit te zorgen. Er moet beleid opgesteld worden omtrent de inhoud en reikwijdte van nazorg. In dit beleid staat omschreven welke instrumenten in welke situaties ingezet kunnen worden en tot hoever er wordt doorgegaan met (door)bemiddelen. De inkomensconsulenten en werkcoaches weten hierdoor wat er van hen wordt gevraagd.

5. Inzetten van een premie

Uit het interview van Gemeente Ouder-Amstel blijkt dat het inzetten van een uitstroompremie zowel de klant intrinsiek als extrinsiek motiveert. De klant wil enerzijds heel graag aan het werk en anderzijds werkt de beloning die daar tegenover staat mee. Gemeente Velsen dient mogelijk ook gebruik te maken van deze premie.

6. Feliciteren van de klant

Zodra de klant uitstroomt richting werk, ontvangt hij een beëindigingsbeschikking. In deze beschikking staat beschreven op welke wijze de afhandeling van de uitkering plaatsvindt. Het advies is om in plaats van de klant onmiddellijk te confronteren met administratieve ballast bij het beëindigen van de uitkering en eventuele terugvorderingen, de klant eerst te feliciteren met het aanvaarden van werk. Dit dient opgenomen te worden in de beëindigingsbeschikking. Op deze manier verbetert de vertrouwensband en voelt de klant zich belangrijk en serieus genomen.

Kortom, het advies aan het management van de afdeling Sociaal Domein binnen Gemeente Velsen:

1. Gemeente Velsen dient de samenwerking met IJW te optimaliseren;
2. Gemeente Velsen dient eerst een pilot nazorg te starten voordat nazorg daadwerkelijk wordt geïmplementeerd. Hierin is het van belang dat Gemeente Velsen haar taken duidelijk dient te splitsen en te communiceren. IJW moet verantwoordelijk zijn voor alle gerelateerde nazorgvragen omtrent werk. Gemeente Velsen moet verantwoordelijk zijn voor alle vragen rondom de sociale kaart;
3. Gemeente Velsen dient een exitgesprek een vast onderdeel van haar dienstverlening te maken. Tijdens het exitgesprek moet de klant actief een voorstel aangeboden krijgen met betrekking tot nazorg;
4. Gemeente Velsen dient nazorg niet in een keurslijf te gieten om de persoonlijke benadering te waarborgen;
5. Gemeente Velsen dient een uitstroompremie te verstrekken om de klant te motiveren;
6. Gemeente Velsen dient een felicitatie aan de klant op te nemen in de beëindigingsbeschikking als de klant een baan heeft aanvaard.

Aanbeveling welke buiten de scope van het onderzoek valt:

Invulling re-integratie

De Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel werkten voorheen met een re-integratiebureau samen. Wegens beperkte resultaten zijn zij zelf de re-integratie gaan uitvoeren. Vanwege het feit dat zij nu zelf de uitvoering doen, is de gemeente meer betrokken bij het proces en kunnen zij aansturen waar nodig. Ook zijn de kosten lager. Een ander bijkomend voordeel is dat de klantmanagers hierdoor dicht bovenop de klant zitten en één op één begeleiding kunnen bieden. De cijfers worden bijgehouden door de gemeente zelf. Uit de interviews is gebleken dat de resultaten met betrekking tot duurzame uitstroom en herinstroom beter zijn dan toen ze nog werkten met een re-integratiebureau.

Het advies aan Gemeente Velsen is dat zij nader moeten onderzoeken of er meer gemeenten zijn die voorheen werkten met een re-integratiebureau, maar het nu zelf uitvoeren en of dit tot betere resultaten heeft geleid. Als uit het onderzoek naar voren komt dat meerdere gemeenten betere resultaten hebben behaald, kan Gemeente Velsen mogelijk zelf ook de re-integratie gaan uitvoeren.

Het advies aan het management van de afdeling Sociaal Domein binnen Gemeente Velsen:

- Gemeente Velsen dient nader onderzoek te verrichten om vast te kunnen stellen of het rendabel is om de re-integratie zelfstandig en onafhankelijk uit te voeren.

10.3 Discussie

In deze discussie worden de volgende onderwerpen toegelicht: beperkingen van het onderzoek, kritische kanttekeningen en onverwachte omstandigheden gedurende het onderzoek.

Om antwoord te kunnen krijgen op de centrale vraag was het noodzakelijk om interviews af te nemen met verschillende gemeenten en IJW. Voor dit onderzoek zijn Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel benaderd. Vanwege de uitbraak van het Coronavirus werd het bemoeilijkt om contact op te nemen met deze gemeenten. De onderzoeker heeft diverse malen contact gezocht met deze gemeenten, maar door de uitbraak van het virus was het moeilijk om de juiste persoon te kunnen spreken over het onderwerp. Uiteindelijk is het gelukt om interviews af te nemen met de geschikte personen.

In eerste instantie was het de bedoeling om de interviews op locatie af te nemen. Dit was echter niet mogelijk. De interviews zijn telefonisch afgenomen. Hierdoor was het niet mogelijk om in te spelen op de non verbale communicatie van de respondent, waardoor de interpretatie soms bemoeilijkt wordt. Eén van de vereisten van het onderzoek is dat van elk afgenomen interview een transcript geschreven wordt. Helaas zijn sommige opnames niet goed te horen waardoor het uitschrijven soms bemoeilijkt werd.

Het interview met gemeente Ouder-Amstel ging niet naar behoren, omdat de onderzoeker de respondent niet goed begreep. Er was continu ruis te horen waardoor er langs elkaar heen werd gesproken. De ruis kon niet worden verholpen. Ondanks de ruis is het toch gelukt om antwoord te krijgen op de verschillende vragen. Tijdens het interview met Ouder-Amstel kwam naar voren dat zij een samenwerkingsverband hebben met de Gemeente Uithoorn. De Gemeente Uithoorn biedt ook nazorg aan klanten. De onderzoeker heeft contact opgenomen met Uithoorn om nog wat kennis te bemachtigen over nazorg. Echter was de onderzoeker niet helemaal zeker van zijn zaak en heeft om die reden opnieuw contact gezocht met Gemeente Ouder-Amstel. De onderzoeker heeft met een andere werknemer binnen de Gemeente Ouder-Amstel een interview afgenomen.

Er is tijdens het onderzoek geen rekening gehouden met het idee dat de gevraagde gemeenten mogelijk niet mee zouden willen werken met het onderzoek. De onderzoeker had hier geen “plan B” voor en dus geen back-up om andere gemeenten te betrekken bij het onderzoek. Voor een volgend onderzoek is het noodzakelijk dat hier rekening mee wordt gehouden.

De hoofd- en deelvragen zijn gedurende het onderzoek ook veranderd, omdat tijdens het onderzoek aanscherping noodzakelijk was. Tevens is er één deelvraag toegevoegd om antwoord te kunnen krijgen op de centrale vraag. De hoofdvraag luidde in eerste instantie als volgt: *“Hoe kan Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! duurzame uitstroom bevorderen door middel van het inzetten van nazorg?”* Gedurende het onderzoek is deze hoofdvraag veranderd in: *“Hoe kan Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg?”*.

Literatuurlijst

Boeken

- **Baarda 2014**
B. Baarda, *Dit is onderzoek!*, Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers 2014.
- **Baarda e.a. 2013**
B. Baarda e.a., *Basisboek Kwalitatief onderzoek*, Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers 2013.
- **De Boer, Heesen & Ros 2018**
J. de Boer, W. Heesen, R. Ros, *De bijstand in de praktijk 2018*, Deventer: Wolters Kluwer 2018.
- **Engelhard & Weiler 2012**
D. Engelhard & R. Weiler, *Fietsen met tegenwind. Over vluchtelingen en integratie*, Amsterdam: VluchtelingenWerk Nederland 2012.
- **Loonstra 2019**
C.J. Loonstra, *Hoofdstukken Sociaal Recht*, Utrecht: Noordhoff Uitgevers Groningen 2019.

Rapporten, adviezen nota's en scripties

- **Beschrijving verdeelsystematiek gebundelde uitkering Pw 2018**
Beschrijving verdeelsystematiek gebundelde uitkering Pw 2018, 10 oktober 2018.
- **Coenraads 2018**
N. Coenraads, *Een onderzoek naar de rol van het stellen van een diagnose binnen het werkproces van Rijnvicus* (bachelorscriptie, Leiden: Hogeschool Leiden) 2018.
- **Definitieve budgetten 2019**
Definitieve budgetten 2019, september 2019.
- **De Graaf-Zijl e.a. 2016**
M. de Graaf-Zijl e.a., *Arbeidsmarkt van kwetsbare groepen*, Amsterdam: Stichting TPEdigitaal 2016.
- **De vangnetuitkering Participatiewet 2020: informatie voor gemeenteraadsleden**
De vangnetuitkering Participatiewet 2020: informatie voor gemeenteraadsleden 2020.
- **Dodeweerd e.a. 2019**
M. van Dodeweerd e.a., *Factsheet Herinstroom in de bijstand | Divosa*, Utrecht: Divosa 2019.
- **Echtelt e.a. 2019**
P. van Echtelt e.a., *Eindevaluatie van de Participatiewet*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2019.
- **Schuring, Reeuwijk & Burdorf 2016**
M. Schuring, K. Reeuwijk & A. Burdorf, *Het monitoren van arbeidstoeleiding van mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt en gezondheidsproblemen*, Rotterdam: Erasmus Universitair Medisch Centrum 2016.
- **Terpstra 2011**
Terpstra, *Implementatie en gebruik Participatieladder een inventarisatie naar de stand van zaken bij 24 gemeenten en LSD-en*, Den Haag: Drukkerij Excelsior 2011.
- **Uitgangspuntennotitie Participatiewet IJmond Werkt! 2017-2021**
Uitgangspuntennotitie Participatiewet IJmond Werkt! 2017-2021, 2017.
- **Verslag regiobijeenkomst Benchmark Werk en Inkomen 2019**
Verslag regiobijeenkomst Benchmark Werk en Inkomen. Rapport. Themaonderzoek.

- **VNG 'meetlat van participatie'**
Meetlat van participatie Eenvoudig en eenduidig - Voor en door gemeenten, Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten 2010.

Elektronische bronnen

- **DISK digitale sociale kaart 2017**
'Gemeente – Nazorg', *Digitale-sociale-kaart* 22 februari 2017, Digitale-sociale-kaart.nl, bekeken op 18 februari 2020.
- **Divosa**
'Gebundelde uitkeringen (BUIG)', Divosa, divosa.nl → onderwerpen → gebundelde uitkeringen (BUIG), bekeken op 19 februari 2020.
- **Velsen**
Velsen.nl → Bestuur & organisatie → Velsen in beleid → Vernieuwen werkwijze van de gemeente → Bedrijfsvoering, bekeken op 20 februari 2020.
- **Werkenmetips**
Werkenmetips.nl → Wat is IPS, bekeken op 24 februari 2020.

Bijlage

Bijlage 1: Interventie



GEMEENTE
VELSEN



IJMOND
WERKT!

Advies nazorginstrumenten Gemeente Velsen en IJmond Werkt!



Inhoud

Inleiding	3
Advies inrichting nazorg	4
Bestaande en nieuwe nazorginstrumenten binnen Gemeente Velsen en IJW	6
Aanbevelingen vanuit het onderzoek	10

Inleiding

Voor de Gemeente Velsen is het onbekend hoeveel bijstandsgerechtigden herinstromen. Daarom wil de gemeente onderzoeken hoeveel bijstandsgerechtigden terugkeren in de bijstand en hoe dit mogelijk voorkomen kan worden door het inzetten van nazorg. Voor het onderzoek zijn de Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel benaderd, omdat zij bekend zijn met de dienstverlening nazorg. Uit onderzoek blijkt dat Gemeente Ouder-Amstel een laag percentage herinstromers heeft, omdat zij actief inzetten op nazorg. Gemeente Amsterdam is in 2019 een pilot gestart voor het inzetten van nazorg. Wegens succes van deze pilot gaan zij nazorg daadwerkelijk implementeren.

Het onderzoek heeft een adviserend karakter voor het management van de afdeling Sociaal Domein binnen Gemeente Velsen. Het uitgangspunt is een advies met betrekking tot verschillende nazorginstrumenten die ingezet kunnen worden om herinstroom binnen de bijstand te voorkomen. In dit advies wordt beschreven welke nazorginstrumenten bij Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel tot goede resultaten hebben geleid en welke ook ingezet kunnen worden bij Gemeente Velsen en IJmond Werkt! (hierna: IJW).

Ook zijn de aanbevelingen, die uit het onderzoek zijn voortgevloeid, beschreven in dit adviesrapport. Het doel is om nazorg op een adequate manier in te zetten bij Gemeente Velsen en IJW waarbij het noodzakelijk is om afspraken te maken tussen beide partijen. Hierbij is het relevant om te weten welke werkzaamheden bij wie zijn belegd en hoe deze het best afgestemd kunnen worden.

De hoofdvraag die centraal staat bij dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe kan Gemeente Velsen in samenwerking met IJmond Werkt! herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg?

Advies inrichting nazorg

In dit hoofdstuk komt de toelichting aan bod wat betreft de inrichting van nazorg binnen Gemeente Velsen en IJW.

Pilot nazorg

Alvorens nazorg kan worden geïmplementeerd in de werkzaamheden is het advies om eerst een pilot nazorg te starten. Het doel van de pilot is het kunnen aantonen of de herinstroom cijfers omlaag gaan door middel van het inzetten van nazorg. De pilot zal als uitgangspunt dienen ter evaluatie om nazorg uiteindelijk officieel op te nemen als onderdeel van de werkzaamheden.

Uitgangspunt pilot nazorg

Gemeente Velsen kan nazorg na uitstroom niet opleggen aan de klant, omdat hier geen juridische grondslag voor is. Alle klanten, die zijn uitgestroomd naar werk, krijgen het aanbod om gebruik te maken van nazorg gedurende zes maanden. De klant is zelf de regiehouder in het besluit om hier wel of geen gebruik van te maken. Het is van belang om de focus op nazorg voor de meer kwetsbare, minder zelfredzame en risicogroepen extra te benadrukken. Dit zijn klanten met bijvoorbeeld schuldenproblematiek en/of problemen op meerdere leefgebieden.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat bij Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel het merendeel van de klanten afziet van enige vorm van nazorg en deze gemeenten geven aan dat klanten meer behoefte hebben aan een betere informatievoorziening bij beëindiging van de uitkering. Daarnaast vinden klanten het wel fijn om te weten dat er een optie is voor extra ondersteuning, voor het geval dat zij ergens tegenaan lopen in hun werk. Hieruit kan worden geconcludeerd dat klanten wel behoefte hebben aan enige vorm van nazorg. De inkomensconsulenten van Gemeente Velsen en werkcoaches van IJW gaan er vanuit dat het merendeel van de klanten die uitstromen nazorg zullen afwijzen en dat maar een beperkte groep de nazorg zal aanvaarden. Voor deze beperkte groep zal het meerwaarde hebben.

Door middel van de pilot wordt nazorg tijdelijk opgenomen in de standaard dienstverlening. Op deze manier wordt aan de behoefte van de klant voldaan. Door het te formaliseren, wordt bereikt dat iedere klant dezelfde informatie krijgt verstrekt en dat de klant toegang krijgt tot deze dienstverlening van Gemeente Velsen en IJW.

Onderscheid in verantwoordelijkheden

Om de dienstverlening naar de klant zo goed mogelijk op te zetten, is het van essentieel belang dat Gemeente Velsen en IJW weten voor welke taken zij verantwoordelijk zijn.

Gemeente Velsen

De gemeente is bekend met de sociale kaart. Om deze reden moeten zij zorgdragen voor alle nazorghulp wat betrekking heeft op de sociale kaart, zoals doorverwijzing naar schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, formulierenbrigade of psychische dienstverlening.

IJmond Werkt!

IJW heeft als expertise klanten bemiddelen richting werk. Om die reden moeten alle gerelateerde nazorgvragen op het gebied van werk bij IJW worden neergelegd.

Vastleggen nazorg

Uit de interviews is gebleken dat de professionaliteit van de inkomensconsulenten en werkcoaches voorop moet worden gesteld. Het advies is daarom om nazorg niet in een strikte werkinstructie vast te leggen. Op deze manier bepalen de inkomensconsulenten en werkcoaches vanuit hun professioneel oordeel welk nazorginstrument in welke situatie geschikt is voor de klant. Zoals eerder aangegeven is het wel van belang om de taakverdeling tussen beide organisaties op een goede manier schriftelijk vast te laten leggen. Door dit advies worden de expertises van beide organisaties gegarandeerd.

Het is van belang om voor een duidelijk kader en uniformiteit van de dienstverlening te zorgen. Er moet beleid opgesteld worden omtrent de inhoud en reikwijdte van nazorg. In dit beleid staat omschreven welke instrumenten in welke situaties ingezet kunnen worden en tot hoever er wordt doorgegaan met (door)bemiddelen. De inkomensconsulenten en werkcoaches weten hierdoor wat er van hen wordt gevraagd.

Bestaande en nieuwe nazorginstrumenten binnen Gemeente Velsen en IJW

Met bestaande nazorginstrumenten wordt bedoeld welke instrumenten Gemeente Velsen en IJW al tot hun beschikking hebben, maar nog niet optimaal benutten of uitvoeren.

De nieuwe nazorginstrumenten zijn instrumenten die nog niet bekend zijn binnen de gemeente en IJW. De nazorginstrumenten worden samengevat toegelicht.

Bestaande nazorginstrumenten Gemeente Velsen

Inkomensconsulent

De nazorg moet door de eigen inkomensconsulent van de klant worden aangeboden. De inkomensconsulenten hebben een belangrijk rol binnen de uitvoering van nazorg. Zij moeten adequaat reageren op de hulpvraag van de klant en waar nodig doorverwijzen. Daarnaast moeten zij uit eigen beweging contact opnemen met de klant.

Nazorg kan ook worden gekwalificeerd als het actief nabellen van klanten die zijn uitgestroomd richting werk. Er wordt gebeld zodra de klant zijn eerste werkdag heeft gehad en na een week ongeveer weer. Tijdens dit telefoongesprek wordt gevraagd hoe de werkdag is gegaan, of de klant nog ergens tegen aanloopt en of de inkomensconsulent nog iets kan betekenen. Afhankelijk van de reactie van de klant, wordt er na twee weken nog eens gebeld en daarna na vier weken weer. Het telefonisch consult zal afgebouwd worden zodra er ongeveer zes telefonische consulten hebben plaatsgevonden. Het doel van deze consulten is om de klant zelfredzaam te maken en de klant het gevoel te geven dat hij/zij wordt gehoord. De inkomensconsulent houdt de werkcoach op de hoogte van het nazorgtraject van de klant.

De inkomensconsulent is bekend met de sociale kaart en weet waar hij de vraag van de klant kan uitzetten. Het is mogelijk om de klant door te verwijzen of de inkomensconsulent neemt met de desbetreffende instantie contact op en legt de hulpvraag voor. Dit is alleen gewenst als de klant niet in staat is om dit zelf te doen.

Kortom, het onderhouden van contact met de klant na uitstroom heeft als doel duurzame uitstroom te bevorderen en herinstroom te voorkomen.

Schuldhulpverlening

Als een klant een schuldenproblematiek heeft, levert dit veel stress op waardoor hij zijn werkzaamheden niet goed kan uitvoeren. Hierdoor kan mogelijk de baan van de klant in gevaar komen. Klanten die van uitkering naar werk gaan, hebben meer geld tot hun beschikking. Het is van belang dat door verandering van inkomsten zij niet (verder) in de problemen komen.

Na uitstroom moet de inkomensconsulent contact opnemen met de klant. Er moet worden onderzocht of er sprake is van een situatie waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn bij de klant. Als er geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, dan moet de inkomensconsulent de klant wijzen op mogelijkheden om de financiële situatie in evenwicht te brengen.

De inkomensconsulent kan de schuldhulpverlener inschakelen om bovengenoemde problematiek op te lossen.

Maatschappelijk werker (Socius)

De maatschappelijk werker kan worden ingezet als de klant problemen ervaart op het gebied van wonen, kinderen, relaties, geldzaken, pesten, eenzaamheid en werk. Het is voor de klant een hele verandering om van uitkeringspositie naar parttime of fulltime werken te gaan. Voornamelijk voor klanten die nooit of heel weinig aan het arbeidsproces hebben deelgenomen. De klant kan bijvoorbeeld worden geconfronteerd met werkdruk, omgaan met collega's, afspraken en op tijd komen.

Als tijdens de consulten blijkt dat de klant met bovenstaande problemen geconfronteerd wordt, kan de maatschappelijk werker worden ingezet.

Taaltrajecten

Dit nazorginstrument wordt ingezet bij statushouders die de Nederlandse taal nog niet voldoende machtig zijn. Gemeente Velsen heeft taaltrajecten bij verschillende aanbieders waar de statushouders worden aangemeld. Afhankelijk van het niveau van de statushouder, wordt door de inkomensconsulent beoordeeld of de statushouder wordt aangemeld voor een traject 'meedoen' of een traject 'werk'. Als het niveau van de statushouder nog niet optimaal is, wordt gekozen voor traject meedoen. Bij dit traject leert de statushouder de Nederlandse taal en leert hij/zij meekomen in de maatschappij. Dit traject duurt 12 maanden.

Als wordt vastgesteld dat de statushouder de taal voldoende beheerst, wordt gekozen voor traject werk. Tijdens dit traject leert de statushouder alle facetten omtrent werk. Na afloop van het traject moet de statushouder in staat zijn om werk te kunnen vinden. Dit traject duurt 6 maanden.

Via deze wegen zal de statushouder uitstromen uit de uitkering.

Nieuwe nazorginstrumenten Gemeente Velsen

Exitgesprek

Als een klant een baan heeft gevonden, moet een exitgesprek plaatsvinden. De inkomensconsulent van de klant is verantwoordelijk voor dit gesprek, omdat hij op de hoogte is van zijn klantenbestand.

Tijdens het exitgesprek is het van belang om de onzekerheden bij de klant weg te nemen. Confronteer de klant niet onmiddellijk met administratieve ballast bij het beëindigen van de uitkering en eventuele terugvorderingen. Help de klant eerst in beeld te brengen wat de financiële gevolgen van werkaanvaarding zijn en voorkom overbruggingsperiodes zonder inkomen. Daarnaast krijgt de klant een aanbod tot nazorg met als doel het halen en geven van informatie en het scheppen van juiste verwachtingen na beëindiging van de uitkering.

Het uitgangspunt is om de klant uit te nodigen voor een gesprek, want op deze manier voelt de klant zich belangrijk en gehoord. Indien het niet mogelijk is om de klant uit te nodigen voor een gesprek, is het ook mogelijk om de klant op een andere manier te laten informeren over nazorg door bijvoorbeeld de klant telefonisch op de hoogte te stellen, een tekstdeel omtrent nazorg in de beëindigingsbeschikking op te laten nemen, voorlichting, flyer of een informatieboekje mee te geven omtrent nazorg.

Uitstroompremie voor de klant

Gemeente Ouder-Amstel geeft aan dat het inzetten van een uitstroompremie zowel de klant intrinsiek als extrinsiek motiveert. De hoogte van de premie is eenmalig een bedrag van € 1000,00.

Om in aanmerking te komen voor deze premie hanteert de gemeente drie voorwaarden:

- De klant heeft 6 maanden bij een werkgever gewerkt op basis van een arbeidsovereenkomst;
- De klant heeft geen aanvullende uitkering meer nodig, omdat de inkomsten boven de voor de klant geldende uitkeringsnorm zijn;
- De klant heeft tenminste één jaar een uitkering ontvangen.

De premie wordt verstrekt met het oog op het bevorderen van positief gedrag gericht op uitstroom naar betaalde arbeid. Daarnaast geeft het de klant een stimulatie om aan het werk te blijven. Tevens moet door middel van de premie de armoedeval worden voorkomen.

Uit het interview met de arbeidskundige van Gemeente Velsen is gebleken dat Gemeente Velsen in het verleden de uitstroompremie verstrekke aan uitgestroomde klanten. Dit is afgeschaft vanwege het te lage budget van de gemeente. De arbeidskundige geeft aan dat de premie wel een goede stimulans was om mensen aan het werk te krijgen en te houden.

Als er voldoende financiële middelen binnen de gemeente beschikbaar zijn, kan de uitstroompremie ingezet worden als nazorginstrument. Gemeente Velsen hoeft niet de € 1000,00 als uitgangspunt te hanteren. Zij kunnen ook andere bedragen gebruiken die beter binnen het budget van de gemeente

passen. De gemeente kan een basispremie hanteren die oplopend kan zijn. De gemeente kan hier voorwaarden voor hanteren zoals;

- Klant met een indicatie 'banenafpraak' of een klant die een arbeidsbeperking heeft en volledig uitstroomt richting werk;
- Klant heeft in 24 maanden voorafgaand aan de datum van uitstroom geen maatregel gekregen;
- Klant is op oudere leeftijd uitgestroomd;
- Klant heeft middels een werkstage een baan gevonden;
- Klant heeft een geschikte opleiding afgerond wat resulteert in uitstroom.

Als de klant voldoet aan één of meerdere voorwaarden, wordt de uitstroompremie verhoogd.

Bestaande nazorginstrumenten IJW

Werkcoaches

Net als de inkomensconsulenten, hebben de werkcoaches een sleutelrol in de uitvoering van nazorg. Als de klant werk heeft aanvaard en meer heeft verdiend dan de norm, wordt een eindgesprek gehouden bij IJW. Tijdens dit gesprek worden het re-integratietraject en de ontwikkelingen van de klant besproken. Ook doet de werkcoach een aanbod tot nazorg. Deze nazorg kan bestaan uit een werkbezoek, bemiddelen bij conflicten op de werkvloer, werkdruk en andere hulpvragen over werk. De werkcoach houdt de inkomensconsulent op de hoogte van het nazorgtraject van de klant.

De meeste klanten stromen uit met een tijdelijk contract. Het is raadzaam dat de werkcoaches ook bij het einde van het contract contact opnemen met de klant, zodat interventies tijdig besproken kunnen worden. Dit kan bijvoorbeeld een jobhunter zijn. De werkcoach zou er ook eventueel voor kunnen kiezen om op werkbezoek te gaan als geconstateerd wordt dat er belemmeringen zijn op de werkvloer.

De werkcoach neemt telefonisch contact op met de klant om te vragen hoe het op het werk gaat, of hij/zij nog ergens tegen aanloopt en of de werkcoach nog iets kan betekenen. Het uitgangspunt is dat het telefonisch consult steeds meer wordt afgebouwd in de loop van tijd zodat de klant zelfredzaam wordt, net zoals dat geadviseerd wordt voor de inkomensconsulenten.

Werkgever

De werkgever komt in beeld als de klant belemmeringen ervaart in zijn werk en dit ten koste gaat van het functioneren. De werkcoach kan naar de werkgever toestappen om te kijken hoe de belemmeringen opgelost kunnen worden. Het doel hiervan is om de band tussen de klant en de werkgever te versterken.

Er wordt geadviseerd om in de beginperiode van een dienstverband te investeren in goede begeleiding op de werkplek. Dit kan bestaan uit bijvoorbeeld afspraken tussen de klant en de werkgever of begeleiding. Het is mogelijk om eventueel hiervoor een jobcoach in te zetten.

Jobcoach

De jobcoach ondersteunt de klant tijdens zijn inwerkperiode. Hij leert de klant algemene vaardigheden en werknemersvaardigheden. De jobcoach dient ingezet te worden op het moment dat de klant een dienstverband is aangegaan. Om het dienstverband van de klant te continueren, kan de jobcoach hier verschillende instrumenten voor inzetten, zoals: het opstellen van een plan, het bieden van ondersteuning, het bespreken van eventuele aanpassingen aan de werkzaamheden met de werkgever en het onderhouden van contact met de werkgever.

Opleiding/cursus

Als een opleiding of cursus ervoor kan zorgen dat de klant duurzaam uitstroomt, kan IJW dit in samenspraak met de gemeente aanbieden. Hiervoor moet wel eerst een kosten-batenafweging gemaakt worden.

Nieuwe nazorginstrumenten IJW

Jobhunter

IJW is nog niet bekend met het inzetten van een jobhunter. De jobhunter onderzoekt wat de kwaliteiten zijn van een klant. Vanuit daar zal de jobhunter werkgevers benaderen of actief opzoek

gaan naar passende functies via vacaturesites. Daarnaast onderhoudt en verbetert hij contacten met werkgevers. Samen met de werkcoach zal hij opzoek gaan naar een baan.

Als een klant is uitgestroomd richting werk, maar geen contractverlenging heeft gekregen, kan de jobhunter worden ingezet om een andere geschikte baan te zoeken voor de klant. Op deze manier wordt voorkomen dat de klant terugkeert in de bijstand.

Aanbevelingen vanuit het onderzoek

In dit hoofdstuk worden drie aanbevelingen beschreven welke zijn voortgevloeid uit het onderzoek namelijk de optimalisatie van de samenwerking, de felicitatie van de klant en de invulling van re-integratie. De invulling van re-integratie valt buiten de scope van het onderzoek. Het is echter wel van belang om deze aanbeveling op te nemen.

Samenwerking

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat er meer behoefte is aan een betere samenwerking tussen de inkomensconsulenten en de werkcoaches. De verbeterpunten op het gebied van samenwerking zijn dat er onderling meer verbinding met elkaar gezocht moet worden in het re-integratieproces van de klant. Zij dienen onderling transparant te zijn over de voortgang van de klant. Het proces kan hierdoor beter bewaakt worden. Ook kwam naar voren dat de inkomensconsulenten en werkcoaches minder in hokjes moeten denken. Zij houden zich nu nog te vast aan hun eigen takenpakket waardoor er verantwoordelijkheden worden afgeschoven. De klant wordt hierdoor regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd. Dit komt niet ten goede aan het re-integratieproces van de klant.

Om de samenwerking te optimaliseren, wordt het volgende aanbevolen:

- Als de klant wordt aangemeld bij IJW of Gemeente Velsen, is het advies om de overdracht op een 'warme' manier te laten plaatsvinden door middel van een driegesprek tussen de klant, Gemeente Velsen en IJW. Op dit moment vindt de overdracht voornamelijk plaats middels een rapportage;
- Gedurende het traject moet het contact tussen beide organisaties onderhouden worden zodat de klant in beeld blijft, waardoor gemonitord wordt hoe het re-integratietraject verloopt;
- De samenwerking moet op verschillende momenten plaatsvinden, namelijk op het moment dat de klant wordt aangemeld bij IJW, de klant wordt terug gemeld naar de gemeente, de klant deelneemt aan een traject, de dienstverlening niet optimaal verloopt en de klant werk heeft aanvaard (deze ijkmomenten vinden al plaats, dit dient voortgezet te worden);
- IJW dient een terugkoppeling te geven van welk pad de klant gaat bewandelen in zijn re-integratie. De gemeente dient dit ook te doen als de klant wordt terug gemeld. Beide organisaties zijn hierdoor op de hoogte van hoe het traject van de klant verloopt;
- Om de onderlinge verbinding te versterken tussen beide organisaties moeten werkbezoeken georganiseerd worden. Tijdens de werkbezoeken kan worden stilgestaan bij de wensen, behoeften en problemen over de samenwerking. Het is wel van belang om ook de goede punten te belichten wat betreft de samenwerking.

Feliciteren van de klant

Op dit moment wordt de klant na uitstroom direct geconfronteerd met administratieve ballast bij het beëindigen van de uitkering en eventuele terugvorderingen. Het is voor de klant een bijzondere prestatie dat hij/zij werk heeft gevonden. Het advies is om de klant eerst te feliciteren met het aanvaarden van werk. Dit dient opgenomen te worden in de beëindigingsbeschikking. Op deze manier verbetert de vertrouwensband tussen de gemeente en de klant, en voelt de klant zich serieus genomen.

De beëindigingsbeschikking begint dan als volgt:

'Gefeliciteerd met het behalen van deze bijzondere prestatie!'

Invulling re-integratie

Gemeente Amsterdam en Ouder-Amstel werkten voorheen samen met een re-integratiebureau. Wegens beperkte resultaten zijn zij zelf de re-integratie gaan uitvoeren. Uit de interviews is gebleken dat de resultaten met betrekking tot duurzame uitstroom en herinstroom beter zijn dan toen ze nog werkten met een re-integratiebureau.

Het advies aan Gemeente Velsen is dat zij nader moeten onderzoeken of er meer gemeenten zijn die voorheen werkten met een re-integratiebureau, maar het nu zelf uitvoeren en of dit tot betere resultaten heeft geleid. Als uit het onderzoek naar voren komt dat meerdere gemeenten betere resultaten hebben behaald, kan Gemeente Velsen mogelijk zelf ook de re-integratie gaan uitvoeren.

Bijlage 2: Topiclijst Gemeente Amsterdam

Herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg

Algemene vragen

1. Wat is uw functie binnen de Gemeente Amsterdam?
2. Wat zijn uw werkzaamheden?
3. Heeft u ook andere functies uitgeoefend binnen de Gemeente Amsterdam?

Sociaal Domein

1. Hoe is de afdeling binnen het Sociaal Domein ingericht?
2. Hoe zijn de teams samen gesteld?
3. Hoe groot is het bijstandsbestand?

Re integratie

1. Hoe is uw re-integratie ingericht?
2. Werkt u samen met een re-integratiebureau?
 - a. Zo ja, wat voor afspraken heeft u gemaakt met het re-integratiebureau?

Nazorg

1. Wat verstaat u onder duurzame uitstroom?
2. Hoe stimuleert u duurzame uitstroom?
3. Binnen uw gemeente is er een pilot opgestart van klanten die uitstromen naar werk. In 2018 zat uw gemeente op 30% herinstroom en in 2019 is dit nog iets hoger geworden. Uw ambitie is om 30% te halveren naar 15% herinstroom. Uw gemeente wil dit bewerkstellingen door het bieden van actieve en intensieve nazorg. Daarbij heeft u ook onderzocht hoe het komt dat iemand weer instroomt.
 - A. Wat is precies deze aanpak?
 - B. Wat houdt precies actieve en intensieve nazorg in?
 - C. Is het gelukt om de herinstroom te halveren?
 1. Zo nee, hoe gaat u dit oplossen?
 2. Zo ja, hoe heeft u dit gerealiseerd?
 - D. U heeft onderzocht hoe het komt dat iemand weer instroomt. Wat zijn de resultaten van het onderzoek?
 1. Komen deze resultaten ook overeen in de praktijk?
 2. U weet nu de oorzaak dat iemand weer herinstroomt. Wat is uw aanpak hierin?
4. Hoe wordt aan deze aanpak vormgegeven?
5. Hoe is uw nazorgtraject ingericht?
6. Hoe zijn de werkzaamheden afgestemd?
7. Hoe bent u op het idee gekomen om nazorg aan te bieden?
 - A. Heeft u een andere gemeente als voorbeeld gekozen die al nazorg uitvoeren?
 - B. Zo ja, welke gemeente en hoe heeft u dit aangepakt?

Uitvoering in de praktijk

1. Wordt aan alle klanten die uitstromen uit de bijstand nazorg aangeboden?
2. Wie voert het traject uit?
3. Hoe lang duurt het nazorgtraject?
4. Wat voor instrumenten gebruikt u bij de uitvoering van nazorg?
 - a. Waarom heeft u gekozen voor dit specifieke instrument?
5. Wat zijn de ervaringen van de uitvoerders die nazorg aanbieden?
6. Wat zijn de ervaringen van de klanten die nazorg krijgen?
7. Heeft u evaluaties met betrekking tot het nazorgtraject?
8. Kunt u mij meenemen in de dienstverlening van a tot z?
9. Wat zijn van deze dienstverlening de succesfactoren?
10. Wat zijn van deze dienstverlening de knelpunten?
11. Waar ligt verbetering?
12. Wat zijn de cijfers met betrekking tot nazorg?
 - a. Wat zijn tot nu toe de resultaten?
 - i. Uitstroom met herinstroom binnen 6 maanden
 - ii. Uitstroom met herinstroom tussen 6 en 12 maanden
 - iii. Uitstroom met herinstroom tussen 12 en 60 maanden
 - iv. Hoe zijn de cijfers met betrekking tot reden uitstroom arbeid- of studiegerelateerd? En met betrekking tot herinstroom?
 - v. Hoe zijn de cijfers met betrekking tot reden uitstroom **niet** arbeid/studiegerelateerd En met betrekking tot herinstroom?
 - b. Zijn dit ook cijfers die u wilde realiseren?
 - i. Zo nee, hoe gaat u dit oplossen?

Inrichting nazorg

1. Welke afspraken moest u maken om nazorg te mogen uitvoeren?
2. Hoe heeft u nazorg vastgelegd(documenten)?
 - a. Wat voor documenten zijn dit?
 - b. Waren er veel obstakels om dit te realiseren?
 - c. Welke partijen waren erbij betrokken?
 - d. Zijn de documenten in de tussentijd bijgesteld?
3. Op welke manier heeft u de uitvoerders bijgeschoold, welke handvatten?
4. Heeft u bijvoorbeeld een wegwijzer of andere documenten voor de uitvoering?
 - a. Werkt deze wegwijzer of andere documenten ook in de praktijk?
 - b. Zijn er nog andere hulpmiddelen voor de uitvoering?

Gouden tip

1. Heeft u een gouden tip met betrekking tot de uitvoering van nazorg?

Bijlage 3: Topiclijst Gemeente Ouder-Amstel

Herinstroom voorkomen door middel van het inzetten van nazorg

Algemene vragen

1. Wat is uw functie binnen de gemeente Ouder-Amstel?
2. Wat zijn uw werkzaamheden?
3. Heeft u ook andere functies uitgeoefend binnen de Gemeente Ouder-Amstel?

Sociaal Domein

1. Hoe is de afdeling binnen het Sociaal Domein ingericht?
2. Hoe zijn de teams samen gesteld?
3. Hoe groot is het bijstandsbestand?

Re integratie

1. Hoe is uw re-integratie ingericht?
2. Werkt u samen met een re-integratiebureau?
 - a. Zo ja, wat voor afspraken heeft u gemaakt met het re-integratiebureau?

Nazorg

1. Wat verstaat u onder duurzame uitstroom?
2. Hoe stimuleert u duurzame uitstroom?
3. Uit onderzoek van Divosa blijkt dat uw gemeente 0 herinstromers heeft na 6 maanden, en ongeveer 5% na 12 maanden. Uw gemeente zet erg in op een persoonlijke en individuele aanpak. Wat is precies deze aanpak?
4. Hoe wordt aan deze aanpak vormgegeven?
5. Hoe is uw nazorgtraject ingericht?
6. Hoe zijn de werkzaamheden afgestemd?
7. Hoe bent u op het idee gekomen om nazorg aan te bieden?
 - a. Heeft u een andere gemeente als voorbeeld gekozen met betrekking tot nazorg?
 - b. Zo ja, welke gemeente en hoe heeft u dit aangepakt?

Uitvoering in de praktijk

1. Wordt aan alle klanten die uitstromen uit de bijstand nazorg aangeboden?
2. Wie voert het traject uit?
3. Hoe lang duurt het nazorgtraject?
4. Wat voor instrumenten gebruikt u bij de uitvoering van nazorg?
 - a. Waarom heeft u gekozen voor dit specifieke instrument?
5. Wat zijn de ervaringen van de uitvoerders die nazorg aanbieden?
6. Wat zijn de ervaringen van de klanten die nazorg krijgen?
7. Heeft u evaluaties met betrekking tot het nazorgtraject?
8. Kunt u mij meenemen in de dienstverlening van a tot z?
9. Wat zijn van deze dienstverlening de succesfactoren?
10. Wat zijn van deze dienstverlening de knelpunten?
11. Waar ligt verbetering?
12. Wat zijn de cijfers met betrekking tot nazorg?
 - a. Wat zijn tot nu toe de resultaten?
 - i. Uitstroom met herinstroom binnen 6 maanden
 - ii. Uitstroom met herinstroom tussen 6 en 12 maanden
 - iii. Uitstroom met herinstroom tussen 12 en 60 maanden
 - iv. Hoe zijn de cijfers met betrekking tot reden uitstroom arbeid- of studiegerelateerd? En met betrekking tot herinstroom?
 - v. Hoe zijn de cijfers met betrekking tot reden uitstroom **niet** arbeid/studiegerelateerd En met betrekking tot herinstroom?
 - b. Zijn dit ook cijfers die u wilde realiseren?
 - i. Zo nee, hoe gaat u dit oplossen?

Inrichting nazorg

1. Welke afspraken moest u maken om nazorg te mogen uitvoeren?
2. Hoe heeft u nazorg vastgelegd(documenten)?
 - a. Wat voor documenten zijn dit?
 - b. Waren er veel obstakels om dit te realiseren?
 - c. Welke partijen waren erbij betrokken?
 - d. Zijn de documenten in de tussentijd bijgesteld?
3. Op welke manier heeft u de uitvoerders bijgeschoold, welke handvatten?
4. Heeft u bijvoorbeeld een wegwijzer of andere documenten voor de uitvoering?
 - a. Werkt deze wegwijzer of andere documenten ook in de praktijk?
 - b. Zijn er nog andere hulpmiddelen voor de uitvoering?

Gouden tip

1. Heeft u een gouden tip met betrekking tot de uitvoering van nazorg?

Bijlage 4: Topiclijst inkomensconsulenten en werkcoaches

Wat zijn de wensen en behoeften van de inkomensconsulenten en werkcoaches met betrekking tot nazorginstrumenten

Algemene vragen

1. Wat is uw functie binnen de gemeente Velsen?
2. Kunt u wat vertellen over uw werkzaamheden?
3. Heeft u ook andere functies uitgeoefend binnen de gemeente?
4. Heeft u al enige ervaring met het bieden van nazorg?

Samenwerking

1. Hoe verloopt de samenwerking onderling?
2. Wat verloopt goed aan de samenwerking?
3. Waar ligt verbetering in de samenwerking?

Nazorg

1. Wat verstaat u onder duurzame uitstroom?
 - a. Hoe stimuleert u duurzame uitstroom?
2. Wat verstaat u onder nazorg?
 - a. Hoe kijkt u tegen nazorg aan?
 - b. Wat zijn uw ideeën over nazorg?
 - c. Wat voor werkzaamheden verstaat u onder nazorg?
 - d. Is nazorg een toegevoegde waarde om duurzame uitstroom te realiseren?
 - e. Wordt nazorg als nuttig en belangrijk gezien in het kader van duurzame uitstroom?
 - f. Stimuleert het de inkomensconsulent om de klant duurzaam aan het werk te krijgen en te houden?
3. Wat mist u nu?

Nazorg in de praktijk

1. Zou u nazorg willen uitvoeren?
2. Aan welke klanten die uitstromen uit de bijstand zou u nazorg willen bieden?
3. Op welke manier moet nazorg worden uitgevoerd en door wie?
 - a. Welke taken moet de gemeente Velsen op zich nemen?
 - i. Het houden van een exitgesprek over de beëindiging van de uitkering met als doel het halen en geven van informatie en het scheppen van juiste verwachtingen na beëindiging van de uitkering.
 - ii. Aanbod nazorg bespreken tijdens een exitgesprek, aanbod nazorg opnemen in het beëindigingsbesluit en/of middels een folder.
 1. Aanbod ondersteuning tijdens werk
 2. Recht op voorzieningen
 3. Klantmanager blijft contactpersoon
 - iii. Welke nazorg instrumenten kan de Gemeente Velsen inzetten ?
 1. Zoals bijvoorbeeld schuldhelpverlening, sociaal wijkteam of maatschappelijk werk?
 2. Of anders?
 - b. Welke taken moet IJW op zich nemen?
 - i. Bij nazorg gaat het om activiteiten die erop gericht zijn het betaalde dienstverband te continueren ten einde hier een duurzaam karakter aan te geven.
 1. Werkbezoek, jobcoaching, bemiddelen naar ander werk etc.
 - c. Uitvoering van nazorg gezamenlijk uitvoeren?
4. Welke nazorg instrumenten kan IJW nog meer inzetten ?
5. Verwacht u knelpunten als u nazorgtrajecten moet gaan uitvoeren?
 - a. Zo ja, welke knelpunten?
 - b. Hoe kunnen deze verholpen worden?

Inrichting nazorg

1. Hoe lang moet het nazorgtraject duren?
2. Wat zijn uw wensen en behoeften met betrekking tot het inrichten van nazorg?
3. Moet nazorg schriftelijk worden vastgelegd of moet er van de professionaliteit van de klantmanager worden uitgegaan?

- a. Werkinstructies
 - b. Wegwijzer
 - c. Of iets anders
4. Wat voor handvatten/hulpmiddelen heeft u nodig bij de uitvoering?

Gouden tip

1. Heeft u een gouden tip met betrekking tot de uitvoering en inrichting van nazorg?