[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiZ66mTmKHSAhWFPxoKHWnBAn4QjRwIBw&url=http://20duurzaam20.nl/initiatieven/energiebesparing-gemeentelijke-gebouwen/&bvm=bv.147448319,d.d2s&psig=AFQjCNHntFZ6CSo7P5kGJq7NJUAQrZh27g&ust=1487766469981267)

**Van poort tot participatie**

Een onderzoek naar de ervaringen van de consulenten van de gemeente Katwijk, afdeling Samenleving, team Participatie en Inkomen en vastleggingen in klantendossiers door betreffende consulenten over de invoering van de meldingsgesprekken.

**Toetsing van:**

**Afstudeeronderzoek**

**SJ441**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Larissa Verweij Begeleider

s1071248 15 juni 2017

In opdracht van de gemeente Katwijk

SJD4V Collegejaar 2016/2017

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie waarin antwoord wordt gegeven op de vraag: “*Welke voor- en nadelen van de invoering van meldingsgesprekken per 1 januari 2016 in de gemeente Katwijk zijn er te benoemen op basis van ervaringen van de consulenten en op basis van vergelijkend dossieronderzoek voor en na invoering van de meldingsgesprekken?”*

In het kader van het afstuderen aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan Hogeschool Leiden, is deze scriptie geschreven.

De periode september 2016 tot en met half juni 2017 heb ik besteed aan het schrijven van deze scriptie. De scriptie is geschreven in opdracht van de gemeente Katwijk. Hier heb ik stage gelopen tijdens het derde leerjaar van de opleiding. Na de stageperiode ben ik een jaar als inkomensconsulent werkzaam geweest bij de gemeente Katwijk. Tijdens het schrijven van mijn scriptie ben ik overgestapt naar een andere sociale dienstverlener: de Intergemeentelijke Sociale Dienst van de Bollenstreek, waar ik naast het schrijven van mijn scriptie vier dagen per week werkzaam was.

De werkzaamheden bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst van de Bollenstreek, in combinatie met het schrijven van mijn scriptie was soms lastig. Gelukkig stonden mijn contacten bij de gemeente Katwijk, familie, vrienden en in het bijzonder mijn vriend Corné altijd voor mij klaar en ondersteunde mij waar nodig. Na hard werken en het verrichten van uitvoerig onderzoek ben ik erin geslaagd de centrale vraag te kunnen beantwoorden.

Middels deze weg wil ik graag iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan mijn onderzoek. In het bijzonder wil ik graag de respondenten bedanken voor het meewerken aan mijn onderzoek. Zonder de medewerking van hen had ik dit onderzoek niet kunnen uitvoeren. Ik wens u veel leesplezier toe.

Larissa Verweij

Lisse, 15 juni 2017

Inhoudsopgave

**Lijst met afkortingen 5**

**Samenvatting 6**

**1. Inleiding 8**

1.1 De gemeente Katwijk 8

1.1.1 Team Participatie en Inkomen 9

1.1.2 Werkzaamheden 9

1.1.3 Aantal bijstandsuitkeringen in de gemeente Katwijk 10

1.2 Achtergrond en aanleiding 10

1.2.1 Ontstaan Participatiewet 10

1.2.2 De situatie in de gemeente Katwijk 12

1.2.3 Meldingsgesprek 13

1.2.4 Gedachte achter het meldingsgesprek 15

1.3 Gewenste situatie 16

1.4 Afbakening van het probleem 16

1.5 Doelstelling en vraagstelling 17

1.6 Leeswijzer 18

**2. Methode 19**

2.1 Methode van onderzoek 19

2.2 Methode ter beantwoording deelvragen 19

2.3 Kwaliteit van de gegevens 22

2.4 Analyse van de gegevens 23

2.4.1 Analyse van de documenten 23

2.4.2 Analyse van de interviews 24

**3. Juridisch kader 25**

3.1 Participatiewet 25

3.1.1 Invoering van de Participatiewet 25

3.1.2 Doelstelling van de Participatiewet 26

3.1.3 Inhoud van de Participatiewet 27

3.1.4 Toepassing Participatiewet op het onderzoek 28

3.2 Gemeente Katwijk 29

3.2.1 De gevolgen van de invoering van de Participatiewet voor de  
 gemeente Katwijk 30

3.2.2 Beleid van de gemeente Katwijk 31

3.3 Re-integratiebeleid gemeente Katwijk 31

3.4 Werkinstructie 34

3.5 Juridische begrippen 35

3.5.1 Rechtmatigheid en doelmatigheid 36

3.5.1.1 Rechtmatigheid 36

3.5.1.2 Doelmatigheid 36

3.5.2 Discretionaire ruimte 36

**4. Maatschappelijk kader 37**

4.1 Maatschappelijke relevantie 37

4.2 Mogelijke oorzaken van stijging aantal bijstandsuitkeringen 38

4.2.1 Landelijke trend 38

4.2.2 Gemeente Katwijk 39

**5. Resultaten uit dossieronderzoek 41**

5.1 Cijfers 41

5.1.1 Cijfers 2015 41

5.1.2 Cijfers 2016 42

5.1.3 Vergelijking cijfers 2015 en 2016 42

5.2 Dossieronderzoek 43

5.2.1 Inleiding 43

5.2.2 Resultaten 44  
5.3 Deelconclusie deelvraag 2 47

**6. Resultaten uit interviews met re-integratiemedewerkers van het team Participatie**

**en Inkomen van de gemeente Katwijk 49**

6.1 Achtergrond van de re-integratieconsulenten 49

6.2 Voorbereiding op en het verloop van het meldingsgesprek 49

6.2.1 Voorbereiding op het meldingsgesprek 49

6.2.2 Verloop van het meldingsgesprek 50

6.3 Vraagstukken 51

6.3.1 Voordelen van het meldingsgesprek 51

6.3.2 Nadelen van het meldingsgesprek 52

6.4 Deelconclusie deelvraag 1 53

6.5 Deelconclusie deelvraag 3 53

**7. Resultaten uit interviews met inkomensconsulenten van het team Participatie  
en Inkomen van de gemeente Katwijk 55**

7.1 Achtergrond van de inkomensconsulenten 55

7.2 Vraagstukken 55

7.2.1 Voordelen van het meldingsgesprek 55

7.2.2 Nadelen van het meldingsgesprek 56

7.2.3 Voor en na de invoering van de meldingsgesprekken 56

7.2.4 Invloed op het intakegesprek 57

7.2.5 Ontwikkeling van het meldingsgesprek 57

7.2.6 Maatregel? 58

7.2.7 Verloop re-integratie 58

7.3 Deelconclusie deelvraag 4 59

**8. Conclusies en aanbevelingen 60**

8.1. Conclusies 60

8.1.1 Vastleggingen in klantendossiers voor en na de invoering

van de meldingsgesprekken 60

8.1.2 Voordelen volgens de consulenten 61

8.1.3 Nadelen volgens de consulenten 62

8.2. Aanbevelingen 63

8.2.1 Meldingsgesprek indelen per leeftijdscategorie 63

8.2.2 Meelopen inkomensconsulenten 63

8.2.3 Workshop 64

8.3. Discussie 64

**Bronnen – en literatuurlijst 65**

Bijlage 1: Tabel toename aantal uitkeringen (PW en WW) 67

Bijlage 2: Topiclijst interview inkomensconsulenten 68

Bijlage 3: Interviews inkomensconsulenten 69

Bijlage 4: Topiclijst interview re-integratieconsulenten (met en zonder caseload) 77

Bijlage 5: Interviews re-integratieconsulenten 79

Bijlage 6: Topiclijst interview kwaliteitsmedewerkers 89

Bijlage 7: Interview kwaliteitsmedewerkers 90

Bijlage 8: Dossieronderzoek 94

Bijlage 9: Onderzoeksvoorstel 106

Bijlage 10: Organogram gemeente Katwijk 133

Lijst met afkortingen

Awb Algemeen wet bestuursrecht

BW Burgerlijk Wetboek

DUO Dienst uitvoering onderwijs

PW Participatiewet

SPW Service Punt Werk

SZW Sociale Zaken en Werkgelegenheid

UWV Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

VIP Vrijwilligers Informatie Punt Katwijk

Wajong Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten

Wmo Wet maatschappelijke ondersteuning

Wsw Wet sociale werkvoorziening

WW Werkloosheidswet

WWB Wet werk en bijstand

Samenvatting

In deze scriptie is verslag gedaan van een onderzoek voor de gemeente Katwijk, afdeling Samenleving, team Participatie en Inkomen. Het team Participatie en Inkomen houdt zich onder andere bezig met de behandeling van aanvragen voor een bijstandsuitkering en de re-integratie van klanten die reeds een bijstandsuitkering van de gemeente Katwijk ontvangen.

Het onderzoek richt zich op de invoering van een nieuwe stap binnen het bestaande werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering, namelijk de meldingsgesprekken. De bijstandsuitkering valt onder de Participatiewet. Vanaf de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 is de doelmatige verstrekking van de bijstandsuitkering steeds belangrijker geworden. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente Katwijk besloten per 1 januari 2016 meldingsgesprekken in te voeren in het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Door middel van de meldingsgesprekken beoogt de gemeente reeds aan het begin van het werkproces van de aanvraag voor een bijstandsuitkering aandacht te besteden aan een doelmatige verstrekking. Voor de invoering van de meldingsgesprekken werden de arbeids- en re-integratieverplichtingen, evenals de sollicitatie verplichtingen van klanten, pas gehandhaafd nadat de uitkering was toegekend.

De doelstelling van dit onderzoek betreft het verschaffen van inzicht in het vernieuwde werkproces –de meldingsgesprekken- voor de aanvraag van een bijstandsuitkering in de gemeente Katwijk. Dit inzicht wordt verschaft op basis van de voor- en nadelen die de inkomens- en re-integratieconsulenten ervaren. Daarnaast wordt een vergelijkend dossieronderzoek uitgevoerd waarin de vastleggingen op het gebied van doelmatigheid wordt onderzocht in de periode vóór en na de invoering van de meldingsgesprekken. Door middel van de beantwoording van de volgende centrale vraag is deze doelstelling gerealiseerd: “*Welke voor- en nadelen van de invoering van meldingsgesprekken per 1 januari 2016 in de gemeente Katwijk zijn er te benoemen op basis van ervaringen van de consulenten en op basis van vergelijkend dossieronderzoek voor en na invoering van de meldingsgesprekken?”*

Op basis van de interviews met drie inkomensconsulenten en drie re-integratieconsulenten van het team Participatie en Inkomen en het dossieronderzoek, zijn er conclusies en aanbevelingen gedaan. Alle inkomensconsulenten en re-integratieconsulenten zijn tevreden over de invoering van de meldingsgesprekken. Zij ervaren het positief dat de re-integratie van de klant en de arbeidsverplichtingen aan het begin van het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering duidelijk wordt uitgelegd aan de klant. Hierdoor weet de klant, voordat hij een bijstandsuitkering gaat ontvangen, wat er van hem wordt verwacht op het gebied van re-integratie en arbeidsverplichtingen. De consulenten beschouwen het meldingsgesprek tevens als een ‘poort gesprek. Op basis van de informatie die de aanvragers tijdens het meldingsgesprek ontvangen, blijkt namelijk dat het aanvragen van een bijstandsuitkering niet vrijblijvend is. Daarnaast beschouwen zij de meldingsgesprekken als filterfunctie met als gevolg dat aanvragers die niet in aanmerking komen voor een uitkering het verdere werkproces niet zullen doorlopen.

Naast voordelen ervaren de consulenten ook nadelen. Deze zien hoofdzakelijk toe op de beperkte diepgang van het meldingsgesprek, het beperkte aantal sollicitaties dat de aanvrager moet verrichten, de beperkte interactie tijdens het meldingsgesprek, het gemêleerde gezelschap en het ontbreken van inzicht over de invloed van de meldingsgesprekken op de vermindering van het aantal intakegesprekken.

Tevens blijkt uit het dossieronderzoek dat na de invoering van de meldingsgesprekken per 1 januari 2016, in de klantendossiers meer wordt vastgelegd op het gebied van doelmatigheid. Daarnaast valt op dat er sneller actie wordt ondernomen op het gebied van re-integratie.

Aan de hand van de onderzoeksresultaten zijn er tevens aanbevelingen gedaan. De eerste aanbeveling is het voeren van meldingsgesprekken per leeftijdscategorie. De oudere mensen kunnen bijvoorbeeld moeite hebben met het solliciteren via een computer. Daarnaast zal de kans op een betaalde baan voor jongere mensen groter zijn dan oudere mensen. Door middel van het voeren van meldingsgesprekken per leeftijdscategorie kan de benodigde aandacht hiervoor worden gegeven. Ten tweede wordt aanbevolen de inkomensconsulenten minimaal één keer mee te laten lopen met een meldingsgesprek, zodat zij tijdens het intakegesprek, dat volgt na het meldingsgesprek, hierop door kunnen pakken. Tot slot beveel ik een workshop voor klanten aan die plaatsvindt in de periode van twee weken tussen het meldingsgesprek en het intakegesprek. Veelal hebben klanten hulp nodig bij bijvoorbeeld het solliciteren en het opstellen van een CV. Door middel van een workshop kan hier invulling aan worden gegeven.

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 1.1 een beschrijving gegeven van de gemeente Katwijk. In paragraaf 1.2 wordt de achtergrond van de Participatiewet beschreven. In paragraaf 1.3 wordt vervolgens de gewenste situatie beschreven. In paragraaf 1.4 wordt beschreven wat de afbakening van het onderzoek is. Aansluitend wordt ingegaan op de doelstelling van het onderzoek en de bijbehorende vraagstelling in paragraaf 1.5. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer in paragraaf 1.6.

**1.1 De gemeente Katwijk**

De opdrachtgever van dit onderzoek is de gemeente Katwijk. De gemeente Katwijk is op 1 januari 2006 ontstaan uit een samenvoeging van de voormalig gemeenten Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg. Op 1 januari 2017 telt de gemeente Katwijk: 64.532 inwoners.[[1]](#footnote-1) De gemeente Katwijk is een overheidsinstantie die een integrale dienstverlening wil voor haar burgers. Een integrale dienstverlening is een wijze van dienstverlening waarbij verschillende problemen rond een persoon, gezin of huishouden door twee of meer actoren in samenhang worden opgepakt, waarbij een gezamenlijk doel wordt nagestreefd.[[2]](#footnote-2)

De gemeente Katwijk bestaat uit een bestuurlijke- en ambtelijke organisatie. De bestuurlijke organisatie bestaat uit de gemeenteraad, het college van Burgemeester en Wethouders (hierna: het college) en de gemeentesecretaris. Voor dit onderzoek is de ambtelijke organisatie, ook wel het ambtelijk apparaat van de gemeente Katwijk het meest van belang. De ambtelijke organisatie van de gemeente Katwijk bestaat uit een aantal afdelingen:

* Afdeling Beheer en Vastgoed
* Afdeling Bedrijfsvoering
* Afdeling Dienstverlening
* Afdeling Projecten
* Afdeling Ruimte en Veiligheid
* Afdeling Samenleving

Onder elke afdeling vallen een aantal teams. Zo valt bijvoorbeeld het team Toezicht onder afdeling Ruimte en Veiligheid en team Klantcontacten onder afdeling Dienstverlening. In bijlage 10 is het organogram van de gemeente Katwijk opgenomen.[[3]](#footnote-3)

In dit onderzoek staat een team van de afdeling Samenleving centraal. De afdeling Samenleving bestaat uit de volgende teams:

* Het team Zorg. Dit team behandelt alle aanvragen rondom de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo).
* Het team Samenlevingsbeleid. Dit team stelt het beleid op voor de afdeling Samenleving.
* De muziekschool. Dit team is verantwoordelijk voor de muziekschool van de gemeente.
* Het team Participatie en Inkomen.[[4]](#footnote-4)

Dit onderzoek speelt zich af binnen het team Participatie en Inkomen (hierna: team P&I). In de volgende paragraaf wordt dieper ingegaan op de opbouw van het team P&I.

***1.1.1 Team Participatie en Inkomen***

Het team P&I staat in dit onderzoek centraal. Het team P&I bestaat uit de volgende personen:

* Eén teamleider die het team aanstuurt.
* Twee kwaliteitsmedewerkers die het werk van de consulenten toetsen en werkinstructies opstellen voor de werkprocessen die worden afgehandeld binnen het team.
* Vier administratieve ondersteuners die zich bezig houden met alle administratieve zaken, zoals bijvoorbeeld het inplannen van afspraken voor de consulenten.
* Vier financiële medewerkers die alle betalingen verwerken rondom de bijstandsuitkering.
* Acht inkomensconsulenten die een klantenbestand beheren. Dit klantenbestand bestaat uit klanten die een uitkering ontvangen. De bedoeling is dat de inkomensconsulent zijn of haar klanten één keer per jaar spreekt. Daarnaast voeren zij de intakegesprekken met de klanten en beoordelen of er recht is op een bijstandsuitkering.
* Drie re-integratieconsulenten die de meldingsgesprekken en de diagnosegesprekken voeren met uitkeringsgerechtigden. Zij houden zich daarnaast bezig met het regelen van vrijwilligers- of participatieplekken waar zij de uitkeringsgerechtigden naar toe kunnen begeleiden.

Het team P&I houdt zich voornamelijk bezig met de uitvoering van de Participatiewet. Onder de Participatiewet valt de bijstandsuitkering, welke centraal staat in dit onderzoek. Verder in dit hoofdstuk wordt uitleg gegeven over de verantwoordelijkheid van de gemeente Katwijk bij de uitvoering van de Participatiewet.

***1.1.2 Werkzaamheden***

De consulenten van het team P&I die centraal staan in dit onderzoek zijn de inkomens- en re-integratieconsulenten.

*Inkomensconsulenten*

De inkomensconsulenten van het team P&I beheren de dossiers van de burgers met een bijstandsuitkering (hierna: klant). Eén van de taken van een inkomensconsulent is het voeren van de intakegesprekken met de klant. Dit gesprek gaat over het recht op uitkering. Na afloop van het intakegesprek neemt de inkomensconsulent op basis van de ingeleverde gegevens van de klant, zoals bankafschriften, huurovereenkomst, overige inkomensgegevens, een besluit over het al dan niet toekennen van de aanvraag voor een bijstandsuitkering. De inkomensconsulenten controleren daarnaast ook de rechtmatigheid van de verstrekte uitkeringen.

*Re-integratieconsulenten*

De re-integratieconsulenten van het team P&I houden zich voornamelijk bezig met, zoals de naam van de functie al zegt, de re-integratie van de klanten. De re-integratieconsulenten voeren binnen het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering onder andere het meldingsgesprek en het diagnosegesprek. Het meldingsgesprek wordt nader uitgelegd in paragraaf 1.2.3. Het diagnosegesprek is een individueel gesprek met de klant wat plaats vindt na het intakegesprek, wat de klant met de inkomensconsulent heeft gehad. Tijdens het diagnosegesprek gaat de re-integratieconsulent dieper in op de mogelijkheden tot re-integratie van de klant. Daarnaast zijn deze consulenten verantwoordelijk voor de re-integratietrajecten van de klanten die al een uitkering ontvangen. Zij gaan samen met de klant op zoek naar vacatures voor een betaalde baan. Wanneer een betaalde baan niet aan de orde is omdat de klant bijvoorbeeld arbeidsongeschikt is, gaan de re-integratieconsulent en de klant samen op zoek naar bijvoorbeeld vrijwilligerswerk.

Het verschil tussen de inkomensconsulent en de re-integratieconsulent is dat de inkomensconsulent zich voornamelijk bezig houdt met de rechtmatigheid van de uitkering. De inkomensconsulent beoordeeld of er recht is op een bijstandsuitkering en blijft dit controleren wanneer er een bijstandsuitkering verstrekt wordt.

De re-integratieconsulent daarentegen houdt zich niet bezig met de rechtmatigheid van de bijstandsuitkering maar met de doelmatigheid. Een van de belangrijkste taken van een re-integratieconsulent is namelijk om de klant met een bijstandsuitkering te laten participeren in de samenleving. Dit heeft alleen te maken met de re-integratie van de klant en niet met de rechtmatigheid van de uitkering. Verder in paragraaf 1.2.1 worden de recht- en doelmatigheidstoets nader toegelicht.

***1.1.3 Aantal bijstandsuitkeringen in de gemeente Katwijk***

In de gemeente Katwijk ontvingen op 1 januari 2015: 910 van de 63.633 inwoners een uitkering. Op 1 januari 2016 bedroeg dit: 1010 van de 64.239 inwoners. Op 1 januari 2017 bedroef dit: 1020 van de 64.532.[[5]](#footnote-5) In percentages uitgedrukt ontvangt op 1 januari 2017: 1,58% van de inwoners van de gemeente Katwijk een bijstandsuitkering. Dit ligt onder het landelijke gemiddelde.[[6]](#footnote-6)

In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de invoering van de Participatiewet.

**1.2 Achtergrond en aanleiding**

***1.2.1 Ontstaan van de Participatiewet***

De economische crisis die vanaf 2008 is begonnen heeft er toe geleid dat het aantal mensen dat een beroep deed op een bijstandsuitkering fors is gestegen.[[7]](#footnote-7) Deze toename blijkt onder andere uit de cijfers van het CBS.[[8]](#footnote-8) In bijlage 1 is een tabel opgenomen waarin het aantal personen met een WW uitkering of bijstandsuitkering per gemeente staan opgenomen over de periode 2008 tot en met 2013.[[9]](#footnote-9)

Een dergelijke toename van het aantal bijstandsuitkeringen leidt tot een stijging van de kosten voor de overheid. Naast het feit dat de kosten steeds verder oplopen, dalen ook de inkomsten. De klanten hebben namelijk minder inkomsten waardoor de overheid minder belastingen en sociale premies ontvangt. Voor de gemeenten is het dus van belang dat het aantal bijstandsuitkeringen wordt geminimaliseerd en de uitstroom van de bijstand wordt vergroot. De oplossing om het hoge aantal bijstandsuitkeringen is de mensen weer terug aan het werk te krijgen.

Zowel het kabinet als de sociale partners waren het er in april 2013 over eens dat er maatregelen genomen moesten worden ter verbetering van het economische herstel en de arbeidsmarkt. Er werd gekozen voor een actievere aanpak om werkeloosheid te voorkomen en mensen van werk naar werk te helpen. [[10]](#footnote-10) Via de troonrede die op Prinsjesdag in 2013 werd voorgelezen door Koning Willem-Alexander, werd de participatiesamenleving als begrip landelijk nieuws. In deze troonrede benoemde Koning Willem-Alexander dat van iedereen die dat kan, gevraagd wordt verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.[[11]](#footnote-11) Onder participatiesamenleving wordt een samenleving verstaan, waarin de burger gestimuleerd wordt om zelf verantwoordelijkheid te nemen en geactiveerd wordt een bijdrage te leveren aan maatschappelijke processen.[[12]](#footnote-12)

Voorgaande ontwikkelingen in Nederland hebben uiteindelijk geresulteerd tot de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015. De nieuwe wet vervangt de voormalige Wet Werk en Bijstand,

(hierna: WWB), de Wet sociale werkvoorziening (hierna: WSW) en een groot deel van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (hierna: Wajong).

Het doel dat met deze nieuwe Participatiewet is beoogd betreft het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en het verminderen van de bureaucratie en regeldruk.[[13]](#footnote-13) Daarnaast wil de regering door middel van deze wet streven naar meer participatie in de samenleving. De regering is van mening dat iedereen die kan werken ook moet werken. Werken is belangrijk voor mensen. Op die manier kunnen mensen zichzelf ontwikkelen en hebben zij sociale contacten buiten de deur. [[14]](#footnote-14) [[15]](#footnote-15) Met de invoering van de Participatiewet is vorm gegeven aan de gemaakte afspraken in het Regeerakkoord 2012 van PvdA en VVD, in het Sociaal akkoord 2013 en in de begroting 2014. [[16]](#footnote-16)

*Uitvoering van de Participatiewet*De gemeentes in Nederland zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de regels van de Participatiewet. De wet bepaalt dat zij de absolute verantwoordelijkheid hebben voor de rechtmatige- en doelmatige uitvoering van de regels van de Participatiewet. Daarnaast zijn de gemeentes verantwoordelijk om de doelstelling van de Participatiewet uit te dragen naar de burgers en moeten ze de burgers stimuleren en begeleiden om bij te dragen aan de participatiesamenleving.[[17]](#footnote-17)

*Rechtmatigheids- en doelmatigheidstoets bij uitvoering van de Participatiewet*

Bij uitvoering van de Participatiewet dienen gemeentes bij een aanvraag van een bijstandsuitkering een rechtmatigheids- en doelmatigheidstoets plaats te laten vinden. Aangezien beide begrippen ook centraal zullen staan in de probleemanalyse en het verdere vervolg van deze scriptie worden deze alvast hier gedefinieerd.

*Rechtmatigheid*

Rechtmatigheid betekent het volgens de wet beoordelen of er recht bestaat op een bijstandsuitkering.

Bij het toetsen op rechtmatigheid wordt enkel gekeken of de aanvrager van een bijstandsuitkering voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. Onder rechtmatigheid valt ook het correct verstrekken van uitkeringen. Bijvoorbeeld de juiste hoogte van de bijstandsuitkering verstrekken.

*Doelmatigheid*

De dienstverlening van de gemeente Katwijk is erop gericht om klanten te begeleiden naar werk. De re-integratieconsulenten begeleiden de klanten naar werk, een re-integratie- of participatietraject. Klanten hebben wanneer zij een bijstandsuitkering ontvangen, volgens artikel 9 van de Participatiewet re-integratie- en arbeidsverplichtingen. Dit betekend dat de klant verplicht is om te solliciteren naar alle soorten van algemeen passende arbeid. Re-integratie is daarmee een belangrijk handhavingsinstrument voor de gemeente. Het handhaven van deze verplichtingen wordt dan ook de doelmatigheid van de re-integratie- en arbeidsverplichtingen genoemd. Doelmatigheid legt dus de focus op het in beweging krijgen van de klanten en de klant te stimuleren te participeren in de samenleving. Als gevolg van de focus op de participatiesamenleving, is de doelmatige verstrekking van een bijstandsuitkering naar aanleiding van de invoering van de Participatiewet belangrijker geworden.[[18]](#footnote-18)

Door ondersteuning bij re-integratie en participatie gaan meer klanten vanuit de bijstand aan het werk of deelnemen aan de samenleving. Het rechtmatig en doelmatig verstrekken van bijstand en de handhaving ervan stimuleert klanten om hun verplichtingen spontaan na te leven, zodat maatregelen niet nodig zijn. Het schenden van gemaakte afspraken over re-integratie of participatie valt niet onder de inlichtingenplicht. Wel kan de inkomensconsulent namens het college maatregelen opleggen op grond van de gemeentelijke afstemmingsverordening. Een maatregel kan worden opgelegd wegens het niet voldoen aan de sollicitatieverplichting en betekend een tijdelijke verlaging op de uitkering. Gemeenten controleren immers niet alleen op rechtmatigheid, maar ook op doelmatigheid. [[19]](#footnote-19)

***1.2.2 De situatie in de gemeente Katwijk***

De toename van het aantal aanvragen voor een bijstandsuitkering als gevolg van de economische crisis is ook zichtbaar geworden binnen de cijfers van de gemeente Katwijk. Zo kreeg de gemeente Katwijk, afdeling Samenleving, team P&I, die de aanvragen voor bijstandsuitkeringen beoordelen, ook te maken met een toename van het aantal klanten dat een beroep deed op een bijstandsuitkering.

Met hetzelfde aantal consulenten moest er hard worden gewerkt om de toegenomen aanvragen voor een bijstandsuitkering op tijd af te handelen. Hierdoor steeg de werkdruk bij de consulenten van het team P&I en werd het probleem zichtbaar dat alleen de rechtmatigheid werd getoetst. [[20]](#footnote-20) Als gevolg van de toename van het aantal aanvragen voor een bijstandsuitkering, werd door het team P&I enkel op rechtmatigheid getoetst en was er minder oog voor de doelmatigheidstoets. Dit was zo gegroeid bij het team P&I. Daarnaast werd er veel aandacht besteed aan rechtmatigheid ter voorkoming van dwangsommen. Een dwangsom is een geldbedrag waar een aanvrager recht op heeft als hij of zij niet binnen acht weken van de gemeente of een ander bestuursorgaan een beslissing of besluit ontvangt op de ingediende aanvraag.[[21]](#footnote-21) [[22]](#footnote-22)Als gevolg hiervan werd er minder tijd en aandacht besteed aan de doelmatige verstrekking van de bijstandsuitkering.

Naar aanleiding van de invoering van de Participatiewet en de nadruk op participeren in de samenleving werd door het college besloten dat de re-integratie van de klant voorop moest komen te staan. De doelmatige verstrekking van bijstandsuitkeringen moest weer in beeld komen bij het team P&I. Voor het team P&I is dit het keerpunt geweest om meer aandacht te besteden aan de doelmatige verstrekking van de bijstandsuitkering. Naar aanleiding hiervan is het team P&I op 1 januari 2016 gestart met meldingsgesprekken binnen het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering.

***1.2.3 Meldingsgesprek***

Het meldingsgesprek is een gesprek aan de zogenoemde ‘poort’ van de Participatiewet. De re-integratieconsulenten binnen team P&I voeren de meldingsgesprekken met klanten die in aanmerking willen komen voor een bijstandsuitkering. Tijdens de meldingsgesprekken komen de re-integratie- en arbeidsverplichtingen die verbonden zijn aan een bijstandsuitkering aan bod. De re-integratieconsulenten leggen aan de klanten die deel nemen aan de meldingsgesprekken uit wat deze verplichtingen inhouden. Ook worden er door de re-integratieconsulenten sollicitatieafspraken meegegeven aan de klant. De klant moet in de komende twee weken na het meldingsgesprek, deze afspraken nakomen. Deze afspraken gaan over het aantal sollicitaties per week en inschrijvingen bij uitzendbureaus.

Het doel van de meldingsgesprekken is de klanten stimuleren tot werken of participeren in de samenleving in plaats van enkel een bijstandsuitkering ontvangen. Dit door middel van vrijwilligerswerk of een participatiebaan. De meldingsgesprekken vinden één keer per week op donderdagochtend in het gemeentehuis in Katwijk plaats en duurt ongeveer één uur.

Twee weken na het meldingsgesprek volgt het intakegesprek met een inkomensconsulent van het team P&I. Tijdens dit gesprek gaat de inkomensconsulent na of de gemaakte afspraken met de klant zijn nagekomen en wordt er een aanvraag ingediend voor een bijstandsuitkering.

De inkomensconsulent gaat na het indienen van de aanvraag voor een bijstandsuitkering, het recht op deze uitkering vaststellen aan de hand van de wet en regelgeving. Deze wet en regelgeving is de Participatiewet, waar de bijstandsuitkering op gebaseerd is.

In de tussenliggende periode vanaf de eerste melding voor een bijstandsuitkering en de uiteindelijke toekenning van een bijstandsuitkering, krijgt de klant nog geen geld van de gemeente Katwijk. De klant moet deze periode zelf financieel overbruggen. Deze periode is langer dan twee weken, omdat er al twee weken zit het meldingsgesprek en het intakegesprek. Daarnaast heeft de inkomensconsulent ook tijd nodig om het recht op een uitkering vast te stellen.

Binnen twee weken na het intakegesprek voert de re-integratieconsulent een diagnosegesprek met de klant. Tijdens dit gesprek worden de arbeidsmogelijkheden opnieuw besproken en wordt de klant ingedeeld in een doelgroep. Deze doelgroepen zijn nader uitgewerkt in het juridisch kader in hoofdstuk 3.

Door de invoering van het meldingsgesprek is het werkproces gewijzigd en komen de re-integratie en arbeidsverplichtingen van de klant eerder aan bod. Via deze weg tracht het team P&I de doelmatigheidstoets bij de aanvraag van een bijstandsuitkering weer op de kaart te zetten. De volgende tabel geeft aan hoe de situatie was voor de invoering en na de invoering van de meldingsgesprekken. Dit betreft de aanvraagprocedure voor een bijstandsuitkering.

|  |  |
| --- | --- |
| Voor invoering meldingsgesprek | Na invoering meldingsgesprek |
| Stap 1: Klant belt om een bijstandsuitkering aan te vragen. Dit wordt ook wel een melding voor een bijstandsuitkering genoemd.  Verantwoordelijk: administratieve ondersteuner | Stap 1: Klant belt om een bijstandsuitkering aan te vragen. Dit wordt ook wel een melding voor een bijstandsuitkering genoemd.  **Verantwoordelijk: administratieve ondersteuner** |
| Stap 2: Klant wordt te woord gestaan door een medewerker van de administratieve ondersteuning. Zij plant de klant in voor een intakegesprek met een inkomensconsulent. De medewerker van de administratieve ondersteuning plant een intakegesprek in op de eerst volgende beschikbare plaats in het intake rooster van de inkomensconsulenten.  Verantwoordelijk: administratieve ondersteuner | Stap 2: Klant wordt te woord gestaan door een medewerker van de administratieve ondersteuning. Zij plant de klant in voor een meldingsgesprek met een re-integratieconsulent. De medewerker van de administratieve ondersteuning plant twee weken na het meldingsgesprek een intakegesprek in met een inkomensconsulent. De afspraak voor het intakegesprek wordt nog niet doorgegeven aan de klant, de klant hoort pas op het meldingsgesprek wanneer het intakegesprek plaatsvindt.  **Verantwoordelijk: administratieve ondersteuner** |
| Stap 3: Klant komt binnen één of twee weken op intakegesprek bij een inkomensconsulent. Het gesprek gaat over het recht op een bijstandsuitkering.  Verantwoordelijk: inkomensconsulent | Stap 3: Klant komt binnen één week op meldingsgesprek bij een re-integratieconsulent. Het gesprek gaat over werk en participeren in de samenleving. Daarnaast worden er afspraken gemaakt op het gebied van solliciteren. Er wordt aan de klant een afspraakbevestiging voor een intakegesprek met een inkomensconsulent over twee weken meegegeven. Er wordt niet gekeken naar het recht op uitkering, enkel naar de re-integratie mogelijkheden van de klant.  **Verantwoordelijk: re-integratieconsulent** |
| Stap 4: De inkomensconsulent beoordeeld na afloop van het intakegesprek of er recht is op een bijstandsuitkering. Over de beoordeling van het recht op uitkering mag de inkomensconsulent volgens de wet 8 weken doen.  Dit staat beschreven in artikel 4:13 en 4:14 van de Awb. De inkomensconsulent probeert de aanvraag wel zo snel mogelijk af te handelen.  Verantwoordelijk: inkomensconsulent | Stap 4: Er wordt door de re-integratieconsulent een kort rapport geschreven voor de inkomensconsulent met daarin de gemaakt afspraken tijdens het meldingsgesprek.  **Verantwoordelijk: re-integratieconsulent** |
| Stap 5: Wanneer de inkomensconsulent heeft besloten over het recht op een uitkering, rapport hij hierover en stuurt een beschikking naar de klant met het besluit: toekennen van uitkering of afwijzen van uitkering of buiten behandelingstelling.  Verantwoordelijk: inkomensconsulent | Stap 5: Twee weken na het meldingsgesprek vindt er een intakegesprek met een inkomensconsulent plaats. Dit gesprek gaat over het recht op een bijstandsuitkering. Dit gesprek duurt ongeveer een uur tot anderhalf uur.  **Verantwoordelijk: inkomensconsulent** |
| Stap 6: Soms werd de klant aangemeld bij een re-integratieconsulent. (afhankelijk van de inkomensconsulent. Dit werd wel eens vergeten)  Verantwoordelijk: inkomensconsulent | Stap 6: De inkomensconsulent beoordeeld na afloop van het intakegesprek of er recht is op een bijstandsuitkering. Over de beoordeling van het recht op uitkering mag de inkomensconsulent volgens de wet 8 weken doen. Dit staat beschreven in artikel 4:13 en 4:14 van de Awb. De inkomensconsulent probeert de aanvraag wel zo snel mogelijk af te handelen. Daarnaast kijkt de inkomensconsulent of de klant zich gehouden heeft aan de afspraken die gemaakt zijn tijdens het meldingsgesprek. Als de klant zich niet aan de afspraken heeft gehouden moet de inkomensconsulent een maatregel overwegen. Dit kan een verlaging van één of twee maanden op de uitkering betekenen.  **Verantwoordelijk: inkomensconsulent** |
|  | Stap 7: Wanneer de inkomensconsulent heeft besloten over het recht op een bijstandsuitkering, rapport hij hierover en stuurt een beschikking naar de klant met het besluit: toekennen van uitkering, afwijzen van uitkering, buiten behandeling stelling en beoordeeld of er eventueel een maatregel moet worden opgelegd als de klant zich niet aan de afspraken heeft gehouden.  **Verantwoordelijk: inkomensconsulent** |
|  | Stap 8: Wanneer er recht bestaat op een bijstandsuitkering, geeft de inkomensconsulent een sein aan de re-integratieconsulent dat de klant een uitkering is gaan ontvangen.  **Verantwoordelijk: inkomensconsulent** |
|  | Stap 9: De re-integratieconsulent gaat na het intakegesprek binnen één of twee weken (dit is afhankelijk van de beschikbare tijd van de re-integratieconsulenten) in gesprek met de klant over de arbeidsmogelijkheden. Dit heet het diagnosegesprek. De klant wordt na dit gesprek ingedeeld in een doelgroep.  **Verantwoordelijk: re-integratieconsulent** |

Uit deze tabel wordt direct duidelijk dat de re-integratieconsulent voor de invoering van de meldingsgesprekken niet werd betrokken bij de aanvraag voor een bijstandsuitkering.

***1.2.4 Gedachte achter meldingsgesprekken***

Op basis van interviews met twee kwaliteitsmedewerkers van team P&I is binnen het kader van dit onderzoek de gedachte achter de invoering van meldingsgesprekken in kaart gebracht. Volgens kwaliteitsmedewerker A is een belangrijke reden voor invoering van de meldingsgesprekken dat aan het begin van het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering aandacht is voor de doelmatigheid en niet pas na de toekenning van de uitkering.

Voor de invoering van de meldingsgesprekken werden de arbeids- en re-integratieverplichtingen evenals de sollicitatie verplichtingen van klanten pas gehandhaafd nadat de uitkering was toegekend. Als gevolg hiervan hield de gemeente Katwijk volgens kwaliteitsmedewerkers A klanten in de uitkering die, wanneer er strenger op doelmatigheid werd toegezien, wellicht al naar een betaalde baan waren uitgestroomd. Snellere uitstroom uit de bijstand zal kunnen worden gerealiseerd door de arbeidsverplichtingen vooraf kenbaar te maken.

Daarnaast kan er volgens kwaliteitsmedewerker A voor de klanten die op het moment van de aanvraag voor een bijstandsuitkering niet direct aan het werk kunnen in een vroeg stadium en passend traject worden ingezet met het oog op de persoonlijke situatie, gericht op participeren in de samenleving. Dit kan uiteindelijk ook leiden tot een betaalde baan met ondersteuning.

Volgens kwaliteitsmedewerker B heeft het meldingsgesprek daarnaast een filterfunctie. Tijdens het gesprek met de re-integratieconsulent komen namelijk direct de arbeids- en re-integratieverplichtingen van de klant aan bod en worden er afspraken gemaakt op het gebied van sollicitaties. Hierdoor wordt het al snel duidelijk voor de klant dat deze niet zomaar € 900 aan uitkering per maand gaat ontvangen en dat de uitkering dus niet de volgende dag al op de bankrekening wordt bijgeschreven. Door deze manier van werken hoopt de kwaliteitsmedewerker ook te bereiken dat een groot deel van de aanvragers van een bijstandsuitkering in de gemeente Katwijk sneller zal afhaken en direct naar werk gaan zoeken. Zeker wanneer inwoners hun ervaringen met deze werkwijze binnen een dorp als Katwijk gaan door vertellen.

**1.3 Gewenste situatie**

De opdrachtgever wil door middel van dit onderzoek inzicht krijgen in het vernieuwde werkproces. Het team P&I wil weten of er na invoering van de meldingsgesprekken zowel op rechtmatigheid als op doelmatigheid wordt getoetst bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. Het team P&I wil ook weten wat de ervaringen van de consulenten zijn met de meldingsgesprekken. In deze scriptie zal dit nader worden onderzocht.

**1.4 Afbakening van het probleem**

De opdrachtgever van dit onderzoek is de gemeente Katwijk, afdeling Samenleving, team Participatie en Inkomen. Dit onderzoek wordt geschreven voor de inkomensconsulenten, de re-integratieconsulenten, de kwaliteitsmedewerkers en de teamleider van het team Participatie en Inkomen zodat zij, mede met behulp van dit onderzoek, het vernieuwde werkproces kunnen optimaliseren. De focus van dit onderzoek komt te liggen op de uitvoering van de meldingsgesprekken, de ervaringen en opvattingen van de consulenten van het team P&I en onderzoek in dossiers van klanten.

De klanten die in dit onderzoek worden onderzocht zijn de klanten van 27 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd. Het betreffen klanten die op meldingsgesprek zijn gekomen en daarna een aanvraag voor een bijstandsuitkering hebben ingediend en klanten die voor de invoering van de meldingsgesprekken een uitkering ontvingen.

Het meldingsgesprek heeft van 1 januari 2016 tot en met eind oktober 2016 plaats gevonden in de vorm van een individueel gesprek met een re-integratieconsulent. Vanaf november 2016 vinden de meldingsgespreken plaats in een groepsverband. De invoering van de meldingsgesprekken in groepsverband heeft geen invloed op dit onderzoek omdat er tijdens de individuele meldingsgesprekken dezelfde vragen worden gesteld en dezelfde informatie wordt meegegeven als tijdens de meldingsgesprekken in groepsverband. Ook wordt dezelfde informatie meegegeven aan de klanten die op meldingsgesprekken komen.

Als er in dit onderzoek wordt gesproken over meldingsgesprekken, wordt er geen onderscheid gemaakt tussen individuele gesprekken en groepsgesprekken. Er vinden namelijk nog individuele gesprekken plaats als de aanmelding voor de groepsbijeenkomst laag is.

Dit onderzoek gaat geen antwoord geven op de vraag of meldingsgesprekken bijdragen aan doelmatigheid. Dit omdat de gemeente Katwijk geen doelstelling dan wel een norm heeft afgegeven wanneer toetsing op doelmatigheid voldoende is. Er wordt ook geen antwoord gegeven op de vraag of de invoering van de meldingsgesprekken heeft geleid tot minder toegekende uitkeringen.

De ontwikkeling van het aantal uitkeringen heeft namelijk te maken met verschillende factoren, zoals bijvoorbeeld de economische ontwikkelingen binnen een land.

**1.5 Doelstelling en vraagstelling**De theoretische relevantie van dit onderzoek is om het team P&I inzicht te geven in het vernieuwde werkproces ten opzichte van hoe het voor de invoering van de meldingsgesprekken ging. Er wordt uiteengezet welke voor- en nadelen de consulenten van het team P&I ervaren bij de meldingsgesprekken en wat er in klantendossiers over doelmatigheid terug is te vinden ten opzichte van de periode voor de invoering van de meldingsgesprekken. De praktische relevantie van dit onderzoek is om het team P&I een rapport met daarin aanbevelingen te geven over hoe het vernieuwde werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering, in het bijzonder de meldingsgesprekken, geoptimaliseerd kan worden.

In mijn onderzoek staat de volgende vraag centraal: “*Welke voor- en nadelen van de invoering van meldingsgesprekken per 1 januari 2016 in de gemeente Katwijk zijn er te benoemen op basis van ervaringen van de consulenten en op basis van vergelijkend dossieronderzoek voor en na invoering van de meldingsgesprekken?”*

De deelvragen die ten behoeve van beantwoording van bovenstaande centrale vraag zijn geformuleerd luiden als volgt:

1. Op welke wijze vinden meldingsgesprekken tussen re-integratieconsulenten en klanten die een bijstandsuitkering aanvragen plaats?
2. Welke vastleggingen op het gebied van doelmatigheid zijn zichtbaar in de klantendossiers van klanten die vóór en na 1 januari 2016 een bijstandsuitkering zijn gaan ontvangen?
3. Welke voor- en nadelen ervaren de re-integratieconsulenten van het team Participatie en Inkomen bij de invoering van de meldingsgesprekken?
4. Welke voor- en nadelen ervaren de inkomensconsulenten van het team Participatie en Inkomen bij de invoering van de meldingsgesprekken?

**1.6 Leeswijzer**Het tweede hoofdstuk beschrijft welke methoden er zijn gebruikt en op welke manier ik deze heb ingezet om dit onderzoek uit te voeren. In dit hoofdstuk worden eveneens de kwaliteit en de analyse van de gegevens besproken. In hoofdstuk drie komt het juridisch kader aan bod. Dit hoofdstuk bevat een uiteenzetting over de inhoud van de Participatiewet, specifiek de wetgeving met betrekking tot de bijstand en een beschrijving van het re-integratiebeleid van de afdeling Samenleving team P&I binnen de gemeente Katwijk. Vervolgens wordt in hoofdstuk vier het maatschappelijk kader besproken. Het maatschappelijk kader bevat een beschrijving van de maatschappelijke relevantie van het onderwerp in deze scriptie. In hoofdstuk vijf wordt verslag gedaan van het uitgevoerde dossieronderzoek. In hoofdstuk zes en zeven worden de resultaten uit de interviews met respectievelijk de re-integratieconsulenten en inkomensconsulenten van het team P&I beschreven. Tot slot wordt in hoofdstuk acht antwoord gegeven op de centrale vraag en worden er aanbevelingen voor de gemeente Katwijk verstrekt.

2. Methode

In dit hoofdstuk is in paragraaf 2.1 te lezen welke methoden zijn toegepast en in paragraaf 2.2 op welke manier deze methoden zijn ingezet ter beantwoording van de vier deelvragen. De kwaliteit van de gegevens wordt besproken in paragraaf 2.3. Tot slot bevat paragraaf 2.4 een uitwerking van de analyse van de gegevens.

**2.1. Methode van onderzoek**

Gedurende de afstudeerperiode heb ik mijn onderzoek uitgevoerd, de verzamelde gegevens geanalyseerd en uitgewerkt. De kwalitatieve methoden die zijn toegepast betreffen dossieronderzoek, half-gestructureerde interviews en observeren.

Voorafgaand aan mijn onderzoek heb ik de twee kwaliteitsmedewerkers gezamenlijk geïnterviewd. Deze twee kwaliteitsmedewerkers hebben bijgedragen aan het creëren van het meldingsgesprek. Omdat de informatie die is verkregen uit dit interview geen antwoord geeft op een van de deelvragen, is de informatie verwerkt in hoofdstuk 1, de inleiding van dit onderzoeksrapport. Wel zijn de interviews uitgetypt en toegevoegd in bijlage 7.[[23]](#footnote-23)

**2.2 Methode ter beantwoording deelvragen**

Deelvraag 1: *“Op welke wijze vinden meldingsgesprekken tussen re-integratieconsulenten en burgers die een bijstandsuitkering aanvragen plaats?”*

De methode die is gebruikt ter beantwoording van de eerste deelvraag betreft de methode observeren.[[24]](#footnote-24) De observatie heeft plaats gevonden tijdens het meelopen met vier meldingsgesprekken. De observaties tijdens de meldingsgesprekken hebben in de maanden december 2016 en januari 2017 plaatsgevonden. Ik heb alleen meegelopen met de meldingsgesprekken in de vorm van groepsbijeenkomsten. Dit in verband met de invoering van de meldingsgesprekken als groepsbijeenkomst per 1 november 2016 en de tijdsplanning van mijn onderzoek. Tijdens deze meldingsgesprekken was ik een participerende observant en heb ik de meldingsgesprekken geobserveerd. Tijdens de gesprekken heb ik mijzelf voorgesteld als onderzoeker en niet als medewerker van de gemeente Katwijk. Dit ter voorkoming van inhoudelijke vragen van de klanten aan mij met betrekking tot het proces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Daarnaast is er voor beantwoording van deze deelvraag gebruik gemaakt van informatie die is verkregen uit interviews met re-integratieconsulenten. Verdere methode verantwoording staat beschreven bij deelvraag 3.

Deelvraag 2: *“Welke vastleggingen op het gebied van doelmatigheid zijn zichtbaar in de klantendossiers van klanten die vóór en na 1 januari 2016 een bijstandsuitkering zijn gaan ontvangen?”*

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag is een dossieronderzoek uitgevoerd. Voordat ik het onderzoek heb uitgevoerd, heb ik toestemming verkregen van de gemeente Katwijk voor het bestuderen van de dossiers. Hierbij dient tevens te worden vermeld dat de gegevens van de klanten zijn geanonimiseerd.

Met het oog op een representatief onderzoek zijn zowel dossiers onderzocht van klanten die een uitkering zijn gaan ontvangen voor de invoering van de meldingsgesprekken en dossiers van klanten die na de invoering van de meldingsgesprekken een uitkering zijn gaan ontvangen.

Zoals reeds eerder beschreven zijn de meldingsgesprekken binnen de gemeente Katwijk per 1 januari 2016 ingevoerd. Vanaf 1 november 2016 zijn de meldingsgesprekken in groepsverband afgenomen in plaats van op individuele basis. Bij het selecteren van de dossiers is rekening gehouden met een spreiding over de verschillende inkomensconsulenten en een spreiding binnen de tijdsperiode. Om aan de klanten dossiers te komen, heb ik de inkomensconsulenten gevraagd om dossiers aan te leveren van klanten met een arbeidsverplichting die voor 1 januari 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen, dossiers van klanten die tussen 1 januari 2016 en 1 november 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen en dossiers van klanten die na 1 november 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen. Dit heb ik gedaan om te bekijken of de meldingsgesprekken invloed hebben gehad op vastleggingen het klantendossier. Hierbij ben ik wel afhankelijk geweest van het aantal dossiers wat de inkomensconsulenten mij aanleveren.

Verdient dient opgemerkt te worden dat er geen dossiers van klanten zijn onderzocht die volledig zijn ontheven van de arbeidsverplichting. Wanneer klanten ontheven zijn van de arbeidsverplichting wordt er namelijk weinig tot geen actie ondernomen op het gebied van re-integratie.

In totaal heb ik van verschillende inkomensconsulenten, 37 dossiers van klanten ontvangen:

* 13 dossiers van klanten met een arbeidsverplichting die een uitkering zijn gaan ontvangen voor 1 januari 2016;
* 17 dossiers van klanten met een arbeidsverplichting die een uitkering zijn gaan ontvangen na 1 januari 2016;
* 7 dossiers van klanten met een arbeidsverplichting die een uitkering zijn gaan ontvangen na 1 november 2016.

Er zijn 37 dossiers door de inkomensconsulenten aangeleverd en deze zijn allemaal bestudeerd. Zoals eerder opgemerkt, ben ik afhankelijk van het aantal dossiers wat de inkomensconsulenten mij hebben aangeleverd. De reden waarom het aantal van 7 stuks afwijkt ten opzichte van de andere twee groepen is omdat de inkomensconsulenten binnen de gemeente Katwijk niet meer dossiers hebben verstrekt.

Door middel van het dossieronderzoek is onderzocht of er in de praktijk daadwerkelijk veranderingen zichtbaar zijn tussen de hiervoor beschreven periodes en of er inderdaad na de invoering van de meldingsgesprekken meer op doelmatigheid is getoetst. Tevens heb ik door middel van dit dossieronderzoek informatie verzameld over de afwegingen die door de consulent van het team P&I zijn gemaakt voor het al dan niet aanmelden van een klant bij een re-integratieconsulent. Een uitwerking van het dossieronderzoek is bijgevoegd onder bijlage 8.[[25]](#footnote-25)

Om achter de aantallen van de aanvragen, toekenningen en afwijzingen van een bijstandsuitkering te komen, heb ik cijfers opgevraagd bij een applicatiebeheerder die werkzaam is bij de afdeling Samenleving van de gemeente Katwijk. De cijfers die zijn onderzocht zien toe op de periode januari 2015 tot en met december 2016 en bevatten informatie over het aantal aanvragen, toekenningen en afwijzingen (ingedeeld naar reden) van bijstandsuitkeringen binnen de gemeente Katwijk. Op basis van deze cijfers wordt geanalyseerd of er een ontwikkeling zichtbaar is in deze periode binnen het kader van de invoering van de meldingsgesprekken. Er wordt geen antwoord gegeven op de vraag of de invoering van de meldingsgesprekken bij heeft gedragen aan een verminderd aantal aanvragen van een bijstandsuitkering. Dit heeft namelijk met meerdere factoren te maken, zoals bijvoorbeeld ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Deelvraag 3: *“Welke voor- en nadelen ervaren de re-integratieconsulenten van het team Participatie en Inkomen bij de invoering van de meldingsgesprekken?*

De methode die is gebruikt voor het beantwoorden van de derde deelvraag betreft de half gestructureerde interview methode.[[26]](#footnote-26) Er is gekozen voor deze methode zodat er ruimte blijft voor de re-integratieconsulenten om zelf informatie aan mij te verstrekken en ik hierop kan doorvragen. [[27]](#footnote-27) Dit zorgt voor de noodzakelijke verdieping van het interview.

De interviews zijn afgenomen bij de drie re-integratieconsulenten binnen het team P&I van de gemeente Katwijk.[[28]](#footnote-28) In totaal bevat het team P&I drie re-integratieconsulenten wat betekent dat deze allen zijn geïnterviewd. Eén van de re-integratieconsulenten beschikt tevens over een klein klantenbestand. Betreffende medewerker is daarom enerzijds geïnterviewd als re-integratieconsulent en anderzijds als inkomensconsulent.

De re-integratieconsulenten van het team P&I houden zich voornamelijk bezig met, zoals de naam van de functie al zegt, de re-integratie van de klanten. De re-integratieconsulenten voeren binnen het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering onder andere het meldingsgesprek en het diagnosegesprek uit. Daarnaast zijn deze consulenten verantwoordelijk voor de re-integratietrajecten van de klanten die al een uitkering ontvangen. Zij gaan samen met de klant op zoek naar vacatures voor een betaalde baan. Wanneer een betaalde baan niet aan de orde is, gaan de re-integratieconsulent en de klant samen op zoek naar vrijwilligerswerk. Middels het interviewen heb ik de mening, praktijkervaringen en de voor- of nadelen over de meldingsgesprekken in kaart gebracht.

Ook voor deze interviews is gebruik gemaakt van een topic lijst zodat is gewaarborgd dat alle relevante zaken voor het onderzoek zijn besproken.[[29]](#footnote-29) Omdat één van de drie re-integratieconsulenten ook een gering klantenbestand beheert is gebruikt gemaakt van twee verschillende topic lijsten: een re-integratieconsulent met klantenbestand en een re-integratieconsulent zonder klantenbestand. De topic lijsten zijn bijgevoegd als bijlage 4.[[30]](#footnote-30) De uitgetypte interviews zijn bijgevoegd in bijlage 5.[[31]](#footnote-31)

Deelvraag 4: *“Welke voor- en nadelen ervaren de inkomensconsulenten van het team Participatie en Inkomen bij de invoering van de meldingsgesprekken?”*

Voor het beantwoorden van deelvraag vier is eveneens gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews. Er is gekozen voor deze methode zodat er ruimte blijft voor de inkomensconsulenten om zelf informatie aan mij te verstrekken en ik hierop kan doorvragen. [[32]](#footnote-32) Dit zorgt voor de noodzakelijke verdieping van het interview.

De interviews zijn afgenomen bij drie inkomensconsulenten van het team P&I. In totaal bestaat het team uit acht inkomensconsulenten. Dit betekent dat de bijna de helft van de inkomensconsulenten zijn geïnterviewd. Daar alle inkomensconsulenten gebruik maken van dezelfde werkprocessen ben ik van mening dat het geselecteerde aantal voor dit onderzoek afdoende is en een goed beeld weergeeft over de ervaringen binnen het team.

Er is voor gekozen om deze drie inkomensconsulenten te interviewen omdat zij alle drie een volledig klantenbestand beheren. Andere inkomensconsulenten binnen het team P&I hebben naast de functie inkomensconsulent ook andere taken en beheren daardoor geen volledig klantenbestand. Ook bevat het team P&I meerdere detacheringskrachten die vaak na een paar maanden weer weg zijn. Daarom ben ik van mening dat de inkomensconsulenten met een niet volledig klantenbestand en detacheringskrachten niet representatief zijn voor mijn onderzoek en dat de geïnterviewde inkomensconsulenten dus wel representatief zijn voor mijn onderzoek.

De inkomensconsulenten van het team P&I beheren een klantenbestand en helpen naast de re-integratieconsulenten ook mee aan het participeren van klanten. Middels het interviewen heb ik de mening, praktijkervaringen en de voor- en nadelen over de meldingsgesprekken in kaart gebracht. Voor deze interviews is gebruik gemaakt van een topic lijst zodat is gewaarborgd dat alle relevante zaken voor het onderzoek zijn besproken.[[33]](#footnote-33) De topic lijst is bijgevoegd als bijlage 2.[[34]](#footnote-34) De uittypte interviews zijn bijgevoegd in bijlage 3.[[35]](#footnote-35)

**2.3 Kwaliteit van gegevens**Ter waarborging van de kwaliteit van de gegevens binnen mijn onderzoek heb ik drie criteria in acht genomen: de betrouwbaarheid, de bruikbaarheid en validiteit.[[36]](#footnote-36)

Om de betrouwbaarheid van mijn onderzoek te garanderen heb ik gebruik gemaakt van een juiste bronvermelding en heb ik uitsluitend gebruik gemaakt van openbare bronnen. Door gebruik te maken van een juiste bronvermelding heb ik er voor gezorgd dat mijn onderzoek betrouwbaar is. Daarnaast heb ik gebruik van peer feedback.[[37]](#footnote-37) Dit houdt in dat ik een aantal consulenten van het team P&I mijn resultaten heb laten nalezen. Op deze manier heb ik voorkomen dat ik foutieve gegevens heb verwerkt in mijn resultaten.

De interviews zijn afgenomen in een stille ruimte. Tijdens het afnemen van de interviews bij de consulenten van het team P&I heb ik gebruik gemaakt van een voicerecorder.

Op deze manier heb ik er voor gezorgd dat ik alle antwoorden die zijn gegeven tijdens de interviews direct hebt kunnen verwerken in mijn onderzoek en waar nodig de respondenten geciteerd. Hieruit blijkt tevens dat ik betrouwbare informatie heb verwerkt in mijn onderzoek.

De bruikbaarheid van mijn onderzoek is gewaarborgd door het onderzoeksvoorstel dat ik heb geschreven voorafgaand aan mijn onderzoek. In dit onderzoeksvoorstel staat omschreven wat het onderwerp van mijn onderzoek is, binnen welke grenzen het onderzoek zich afspeelt, binnen welk domein het onderzoek plaats vindt en waar ik uitspraak over ga doen. Het onderzoeksvoorstel is opgenomen in bijlage 9.

Tot slot is de validiteit van mijn onderzoek eveneens van belang. Het is belangrijk dat hetgeen ik heb onderzocht ook daadwerkelijk antwoord geeft op wat ik wil gaan onderzoeken. Om antwoord te geven op de centrale vraag heb ik de door mij opgestelde deelvragen beantwoord. Ik heb er voor gekozen om consulenten van het team P&I te interviewen die zich voornamelijk bezighouden met meldingsgesprekken, intakegesprekken en re-integratie van klanten. Door mij toe te spitsen op consulenten die zich bezighouden met deze werkzaamheden is eveneens de validiteit van mijn onderzoek gewaarborgd.

**2.4. Analyse van de gegevens  
*2.4.1 Analyse van documenten***Een belangrijk onderdeel van mijn onderzoek is het analyseren van verschillende documenten en klantendossiers. Het intensief analyseren van documenten en dossiers wordt ook wel kwalitatief bureauonderzoek genoemd. Voor het schrijven van mijn onderzoek ben ik begonnen met het lezen van verschillende beleidsstukken van de gemeente Katwijk die te maken hebben met de bijstandsuitkering en de re-integratie van de klanten.

Daarnaast heb ik veel informatie opgezocht over de Participatiewet. Dit heb ik gedaan om zo alle aspecten van het onderzoek in kaart te brengen. Voor mijn onderzoek heb ik gebruik gemaakt van het 8-stappen plan van Verhoeven.[[38]](#footnote-38) Op deze manier zijn de verzamelde gegevens gelabeld en ingedeeld per deelvraag.

Voor de analyse van de documenten binnen de klantendossiers zijn de waarnemingen door middel van een tabel in kaart gebracht. Aan de hand van deze informatie heeft een kwalitatieve analyse plaatsgevonden voor de beantwoording van de deelvraag.

***2.4.2 Analyse van interviews***Na het afnemen van de interviews zijn de gegevens geanalyseerd. Het analyseren van gegevens die verkregen zijn uit de interviews wordt ook wel kwalitatieve analyse genoemd. Het analyseren van deze gegevens is gedaan aan de hand van een aantal stappen.[[39]](#footnote-39)

Stap één is het onderscheiden van de relevantie van de verzamelde gegevens uit de interviews. Vervolgens zijn in stap twee de resultaten geordend. Hierbij is duidelijk geworden welke onderwerpen van (groter) belang zijn voor de uitkomsten van het onderzoek. Tot slot zijn de verworven gegevens in verschillende categorieën ingedeeld die in het kader van het onderzoek belangrijk zijn en uiteindelijk bijdragen aan de invulling van mijn deelvragen.

3. Juridisch kader

Dit hoofdstuk bevat het juridisch kader van het onderzoek, bestaande uit een uiteenzetting over de invoering, de doelstelling en de inhoud van de Participatiewet. Het gaat hierbij om de wet waarin de regelgeving op het gebied van de bijstand is opgenomen. Daarnaast wordt ingegaan op het re-integratiebeleid van de afdeling Samenleving, team P&I binnen de gemeente Katwijk. Dit omdat deze afdeling binnen de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van de bijstand. Ook bevat dit hoofdstuk een beschrijving van werkinstructies binnen de gemeente Katwijk. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een beschrijving van de juridische begrippen die relevant zijn binnen dit onderzoek.

**3.1 Participatiewet**

***3.1.1 Invoering van de Participatiewet***

Per 1 januari 2015 is de Participatiewet ingevoerd. Deze wet vervangt de voormalige WWB, WSW en een groot deel van de Wajong.[[40]](#footnote-40)

De WSW was bedoeld voor mensen die door een lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap niet onder normale omstandigheden konden werken. Deze mensen konden in aanmerking komen voor een WSW-indicatie en in of via een sociale werkvoorziening werken. Sinds 1 januari 2015 kunnen er geen mensen meer instromen in de WSW en is het niet meer mogelijk om een WSW-indicatie aan te vragen. Voor hulp op het gebied van participatie en re-integratie kunnen mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap terecht bij de organisatie waarvan zij een uitkering ontvangen. Dit zijn meestal de gemeenten, wanneer het een bijstandsuitkering betreft, en het UWV, wanneer het een arbeidsongeschiktheidsuitkering of werkloosheidsuitkering betreft.[[41]](#footnote-41)

De Wajong blijft bestaan voor alle mensen die op jonge leeftijd duurzaam en volledig arbeidsongeschikt zijn. De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een Wajong-uitkering zijn met de komst van de Participatiewet aangescherpt. Personen die vóór 1 januari 2015 een Wajong uitkering zijn gaan ontvangen, worden door het UWV herkeurd op arbeidscapaciteit. Jongeren die nog geen Wajong-uitkering ontvangen en niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt zijn, vallen onder de Participatiewet. Vanaf 1 januari 2015 is de Wajong uitsluitend toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. [[42]](#footnote-42)

*Stijging aantal bijstandsuitkeringen*

Eerder in hoofdstuk één was te lezen dat het aantal aanvragen voor een bijstandsuitkering tijdens de economische crisis sterk is gestegen. Zowel het kabinet als de sociale partners waren het erover eens dat er maatregelen genomen moesten worden ter verbetering van het economische herstel en de arbeidsmarkt. Binnen het Sociaal Akkoord is gekozen voor een actievere aanpak om werkeloosheid te voorkomen en mensen van werk naar werk te helpen. [[43]](#footnote-43)

Op 11 april van het jaar 2013 kwamen werkgevers en werknemers in het Sociaal Akkoord met het kabinet overeen om tot 2026 in totaal 100.000 extra banen in te richten voor mensen uit de doelgroep van de Participatiewet. Daarbovenop stelde de overheid zich garant voor 25.000 extra banen in de komende tien jaar. Staatssecretaris Klijnsma noemt deze afspraken een “stevig fundament” onder de Participatiewet. Met de Participatiewet is er één regeling gekomen voor mensen die een opstap naar de arbeidsmarkt nodig hebben. De uitgaven aan WWB, WSW en de Wajong bedroegen in 2013 bijna 11 miljard euro op jaar basis. Zonder maatregelen zouden de kosten stijgen naar 13,5 miljard euro op jaar basis. Met de maatregelen uit de Participatiewet groeien de uitgaven nog steeds, maar op de lange termijn wel met 1,7 miljard euro minder naar 11,8 miljard. [[44]](#footnote-44)

Naast de ontwikkeling van de kosten is een andere belangrijke reden voor de invoering van de Participatiewet de participatiesamenleving. Dit begrip is tijdens de troonrede van september 2013 ook meerdere malen genoemd door koning Willem Alexander. In deze troonrede benoemde Koning Willem-Alexander dat van iedereen die dat kan, gevraagd wordt verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.[[45]](#footnote-45)Onder participatiesamenleving wordt een samenleving verstaan, waarin de burger gestimuleerd wordt om zelf verantwoordelijkheid te nemen en geactiveerd wordt een bijdrage te leveren aan maatschappelijke processen.[[46]](#footnote-46)

Voorgaande is tevens tot uitdrukking gekomen in de toelichting op het wetsvoorstel dat 2 december 2013 naar de Tweede Kamer is gestuurd.[[47]](#footnote-47)Staatssecretaris Jetta Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stelt dat ze met de Participatiewet zo veel mogelijk mensen aan de slag wil helpen. Het liefst in reguliere banen of anders via beschut werk. “Wie kan werken moet daarvoor de kans krijgen, of je nou een beperking hebt of niet”. Voorgaande ontwikkelingen in Nederland hebben uiteindelijk geresulteerd tot de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015. [[48]](#footnote-48)

***3.1.2 Doelstelling van de Participatiewet***

De doelgroep van de Participatiewet bestaat uit mensen met arbeidsvermogen, die zijn aangewezen op ondersteuning om aan het werk te komen.[[49]](#footnote-49) [[50]](#footnote-50) In aansluiting op hetgeen beschreven is in paragraaf 3.1.1 wil het kabinet door middel van de Participatiewet streven naar meer participatie in de samenleving. Het kabinet is van mening dat iedereen die kan werken ook moet werken. Werken is belangrijk voor mensen. Op die manier kunnen mensen zichzelf ontwikkelen en hebben zij sociale contacten buiten de deur. [[51]](#footnote-51) [[52]](#footnote-52)

Centraal in de Participatiewet staat het uitgangspunt van werk boven inkomen. Alle inspanningen van de klant en de gemeente dienen te zijn gericht op arbeidsinschakeling.

Hieronder wordt het verrichten van algemeen geaccepteerde arbeid verstaan, zonder dat daarbij gebruik wordt gemaakt van een voorziening als bedoeld in artikel 7 lid 1 sub a Participatiewet. Deze voorziening betreft ondersteuning bij arbeidsinschakeling door de gemeente. Wanneer betaalde arbeid nog niet aan de orde is, dient de klant gebruik te maken van door de gemeente aangeboden voorzieningen die zijn gericht op arbeidsinschakeling.

***3.1.3 Inhoud Participatiewet***

De Participatiewet is ingedeeld in acht hoofdstukken. Hieronder zal kort een weergave worden gegeven van de opbouw en inhoud van de hoofdstukken.

Hoofdstuk 1: Algemeen

In het eerste hoofdstuk van de Participatiewet staan algemene begrippen omschreven. De begrippen zoals bijvoorbeeld ‘Onze minister’ en ‘gezamenlijke huishouding’ worden hier uitgelegd. In artikel 7 staat beschreven dat de gemeente moet ondersteunen bij arbeidsinschakeling van bijvoorbeeld personen die een bijstandsuitkering ontvangen. In artikel 8 van de Participatiewet staat dat de gemeente verantwoordelijk is voor het schrijven van verordeningen die invulling geven aan de uitvoering van de Participatiewet door de gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor de re-integratie van de personen die onder de doelgroep van de Participatiewet vallen. De gemeente kan zelf binnen de wettelijke kaders bepalen welke doelgroepen voor welke voorzieningen in aanmerking komen.

Hoofdstuk 2: Rechten en Plichten

In hoofdstuk twee staan rechten en plichten beschreven. De arbeids- en re-integratieverplichtingen worden in artikel 9 van de Participatiewet uitgewerkt. In artikel 11 van de Participatiewet staat wie de rechthebbende zijn en daarmee aanspraak kunnen maken op een bijstandsuitkering. Een rechthebbende wordt als volgt beschreven in artikel 11 lid 1: *“iedere in Nederland woonachtige Nederlander die hier te lande in zodanige omstandigheden verkeert of dreigt te geraken dat hij niet over de middelen beschikt om in de noodzakelijke kosten van bestaan te voorzien”*. Volgens lid 2 wordt met de Nederlander, bedoeld in het eerste lid van artikel 11, gelijkgesteld: de hier te lande woonachtige vreemdeling die rechtmatig in Nederland verblijf houdt in de zin van artikel 8, onderdelen a tot en met e en I, van de vreemdelingenwet 2000. Een voorbeeld hiervan is een vluchteling uit Syrië die na zijn asielprocedure in Nederland een woning toegewezen heeft gekregen in een gemeente. Ook kan dit betrekking hebben op EU-onderdanen. Echter zijn er voor EU-onderdanen strengere voorwaarden om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. Een van de voorwaarden is dat de EU-onderdaan langer dan 3 maanden in Nederland woont en werk heeft. Wanneer de EU-onderdaan langer dan 3 maanden in Nederland is maar nog geen werk heeft gevonden, heeft hij geen recht op een bijstandsuitkering. Wanneer iemand wel aan de voorwaarden van artikel 11 voldoet, heeft hij of zij recht op bijstand van overheidswege. In artikel 13 van de Participatiewet staat beschreven wanneer er geen recht is op bijstand. Dit is onder andere: degene aan wie rechtens zijn vrijheid is ontnomen, degene die jonger is dan 18 jaar of degene die zijn militaire of vervangende dienstplicht vervult. In artikel 17 van de Participatiewet wordt de inlichtingenplicht beschreven. Hiermee wordt bedoeld dat de klant alle wijzigingen in zijn situatie die van invloed kunnen zijn op de bijstandsuitkering, moet doorgeven aan zijn consulent.

Hoofdstuk 3: Algemene bijstand

In hoofdstuk drie van de Participatiewet staan voornamelijk begrippen uitgewerkt die betrekking hebben op de bijstandsuitkering. De hoogte van de bijstandsuitkering valt hier ook onder. Daarnaast wordt er uitgelegd wat er valt onder inkomen, middelen en vermogen.

Hoofdstuk 4: Aanvullende inkomensondersteuning en aanpassing bedragen

In het vierde hoofdstuk van de Participatiewet staat beschreven wat onder aanvullende inkomensondersteuning valt. Een aanvullende inkomensondersteuning is bijvoorbeeld bijzondere bijstand voor tandartskosten.

Hoofdstuk 5: Uitvoering

In hoofdstuk vijf van de Participatiewet staat de uitvoering van de Participatiewet beschreven. In paragraaf 5.1 *‘De aanvraag’* bepaalt artikel 40 dat het recht op bijstand bestaat jegens het college van de gemeente waar de belanghebbende woonplaats heeft. Met andere woorden: in de gemeente waar de klant woonachtig is, kan hij een aanvraag voor een bijstandsuitkering indienen. In de volgende paragraaf van dit hoofdstuk staat beschreven hoe onder andere de ingangsdatum van de uitkering wordt vastgesteld.

Hoofdstuk 6: Bevoegdheden en faciliteiten gemeenten

In het zesde hoofdstuk van de Participatiewet wordt de vorm van de bijstandsuitkering beschreven. De bijstandsuitkering wordt ‘om niet’ verleend. Dit betekent dat de uitkering niet als een lening wordt verstrekt, maar wordt verstrekt aan de klant zonder dat er een financiële tegenprestatie van de klant wordt verwacht. Verder in dit hoofdstuk wordt de opschortingsbevoegdheid van het college uitgelegd. Het college kan een uitkering opschorten als de klant bijvoorbeeld niet de gevraagde bewijsstukken inlevert.

Hoofdstuk 7: Financiering

In hoofdstuk zeven wordt beschreven hoe de uitkeringen bekostigd worden. Artikel 69 bepaalt hierover het volgende: *“Onze Minister verstrekt jaarlijks ten laste van ’s Rijks kas aan het college een uitkering om het college van middelen te voorzien met het oog op: (a) toekennen van algemene bijstand*. Bijstandsuitkeringen worden dus door het Rijk betaald.

Hoofdstuk 8: Slotbepaling

Zoals bijna elke wet, sluit de Participatiewet ook af met slotbepalingen. In deze slotbepalingen worden enkele begrippen uitgelegd en wordt de link gelegd naar andere wetten.

***3.1.4 Toepassing Participatiewet op het onderzoek***

Alle rechten en plichten die in de Participatiewet staan beschreven zijn belangrijk, maar voor dit onderzoek worden er een aantal uitgelicht. Onderstaande wetsartikelen hebben betrekking op het onderwerp van deze scriptie.

* Artikel 7. In dit artikel staat beschreven dat het college ondersteunt bij arbeidsinschakeling van personen die algemene bijstand ontvangen.   
  Algemene bijstand betekend een bijstandsuitkering voor levensonderhoud. In de praktijk ondersteunen de re-integratieconsulenten van het team P&I de klanten bij arbeidsinschakeling.
* Artikel 8 en 8a. In deze artikelen staat beschreven dat de gemeenteraad bij verordeningen regels met betrekking tot bijvoorbeeld het verlagen van de bijstand op stelt. Ook gaat het hier om de verordening met betrekking tot het ondersteunen bij arbeidsinschakeling en het aanbieden van voorzieningen gericht op arbeidsinschakeling. Voor dit onderzoek is de verordening re-integratie Participatiewet Katwijk geraadpleegd.
* Artikel 9. In dit artikel staan de re-integratie- en arbeidsverplichtingen beschreven. Deze verplichtingen worden door de re-integratieconsulenten van het team P&I tijdens het meldingsgesprek uitgelegd. De belangrijkste re-integratie- en arbeidsverplichtingen betreffen dat de klant vanaf de dag van melding voor een bijstandsuitkering:
  + Sub a: naar vermogen algemeen geaccepteerde arbeid probeert te verkrijgen;
  + Sub b: gebruik maakt van door het college aangeboden voorzieningen, bijvoorbeeld een voorziening gericht op sociale activering en gericht op arbeidsinschakeling;
  + Sub c: naar vermogen door het college opgedragen onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden te verrichten. Hier wordt vrijwilligerswerk mee bedoelt.
* Artikel 10. In dit artikel staat wederom beschreven dat personen die algemene bijstand ontvangen aanspraak kunnen maken op ondersteuning bij arbeidsondersteuning. De re-integratieconsulenten van het team P&I ondersteunen hierbij.
* Artikel 11. In dit artikel staat beschreven wie er recht hebben op een bijstandsuitkering.   
  Artikel 17. Dit artikel is een belangrijk artikel voor de klant. In dit artikel staat de inlichtingenplicht van de klant beschreven. Dit betekend dat de klant alles moet doorgeven wat invloed kan hebben op de rechtmatigheid van de uitkering, bijvoorbeeld wanneer de klant gaat verhuizen naar een andere gemeente, aan het werk gaat of een erfenis heeft ontvangen. De inkomensconsulent controleert of de klant zich aan deze verplichting houdt.
* Artikel 18. In dit artikel staat beschreven dat het college de bijstand af kan stemmen. Simpelweg betekend dit dat de bijstandsuitkering kan worden verlaagd voor een periode als de klant zich niet aan zijn re-integratie- of arbeidsverplichtingen gehouden heeft. In de praktijk kan dit voorkomen wanneer de klant zich niet heeft gehouden aan de afspraken die tijdens het meldingsgesprek zijn afgesproken.

In de volgende paragraaf wordt nader ingegaan op de Participatiewet binnen de gemeente Katwijk.

**3.2 Gemeente Katwijk**

Zoals beschreven in het eerste hoofdstuk van de Participatiewet is het college bevoegd tot de uitvoering van de regels van de Participatiewet. In de praktijk voert het team P&I namens het college de regels van de Participatiewet uit. De Participatiewet biedt gemeenten de ruimte om zelf, op lokaal niveau, te bepalen of zij ondersteuning aanbieden en zo ja, welke ondersteuning. De gemeente Katwijk heeft hiervoor een Beleidsplan Re-integratie opgesteld. Het beleidsplan Re-integratie wordt nader toegelicht in paragraaf 3.3.

De gemeente Katwijk heeft het beleid en de regels uit verordeningen nader uitgewerkt in een stappenplan, ook wel werkinstructie genoemd. Voor elke werkproces binnen de gemeente is een werkinstructie, zo ook voor de aanvraag van een bijstandsuitkering.[[53]](#footnote-53) De werkinstructie wordt in paragraaf 3.4 nader toegelicht.

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt in eerste instantie kort ingegaan op een aantal gevolgen van de invoering van de Participatiewet voor de gemeente Katwijk. Vervolgens staat het re-integratiebeleid van de gemeente Katwijk centraal waarin onder andere de verschillende doelgroepen worden beschreven. Aan de hand van een beschrijving van de werkinstructie zal de link worden gemaakt naar het onderwerp dat centraal staat binnen dit onderzoek, namelijk de meldingsgesprekken binnen het werkproces voor een bijstandsuitkering.

***3.2.1 De gevolgen van de invoering van de Participatiewet voor de gemeente Katwijk***

Voor de invoering van de Participatiewet voerden de gemeenten de bijstand al uit, namelijk onder de WWB. De Participatiewet heeft geresulteerd in één regeling voor iedereen die in staat is te werken. Met de Participatiewet hebben de gemeenten te maken met een grotere doelgroep van mensen met een arbeidsbeperking. De gemeentelijke doelgroep is toegenomen als gevolg van maatregelen voor de hervorming van de Wajong en vanwege de beëindiging van instroom van nieuwe mensen in de WSW.

Daarnaast krijgen gemeenten minder budget dan in 2014 werd besteed aan de WWB, WSW en de Wajong.[[54]](#footnote-54) Dat betekent dat gemeenten niet alle mensen dezelfde begeleiding en ondersteuning kunnen geven zoals zij vóór 1 januari 2015 ontvingen vanuit het UWV, gemeente of sociale werkvoorziening. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente Katwijk in nauwe samenwerking met de Bollenstreek-gemeenten een prioriteringsvolgorde gemaakt van de verschillende doelgroepen die onderscheiden worden in de Participatiewet. Dit samenwerkingsverband heeft geresulteerd in het van start gaan op 1 juli 2016 van het Servicepunt Werk Duin- en Bollenstreek (hierna: SPW). Het SPW is een regionaal samenwerkingsverband tussen de ISD Bollenstreek, de Maregroep en de gemeente Katwijk. Het doel hiervan is te komen tot een gezamenlijke werkgeversbenadering, met als belangrijke taak gezamenlijk te zoeken naar een match tussen werkgever en een bijstandsgerechtigde. Cruciaal hiervoor is de wisselwerking en samenwerking tussen de consulenten van het team P&I van de gemeente Katwijk en de medewerkers van het SPW.

Zoals eerder vermeld draagt de Participatiewet uit dat er zo veel mogelijk mensen mee moeten doen in de samenleving door middel van participeren. Een betaalde baan hebben is meer dan alleen geld verdienen, het gaat ook om participeren. Participeren zorgt er immers voor dat mensen sociale contacten buiten de deur hebben en zich zelf kunnen ontplooien. Ook de gemeente Katwijk moet bovenstaande doelstelling van de Participatiewet uitdragen naar haar burgers. De doelgroep van de Participatiewet bestaat uit mensen met arbeidsvermogen, die zijn aangewezen op ondersteuning om aan het werk te komen. [[55]](#footnote-55) [[56]](#footnote-56)

In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op het beleid van de gemeente Katwijk.

***3.2.2 Beleid van de gemeente Katwijk***De gemeente Katwijk voert naast veel landelijke wetten, zoals de Participatiewet, ook eigen beleid uit. Een beleidsregel wordt in de Algemene wet bestuursrecht gedefinieerd als een besluit en veronderstelt daarom een publiekrechtelijke rechtshandeling van het bestuursorgaan.[[57]](#footnote-57) Onder beleid wordt verstaan: het aangeven van richting en de middelen waarmee de gestelde organisatiedoelen gerealiseerd moeten worden.

De gemeente Katwijk heeft beleid op allerlei terreinen, zoals bijvoorbeeld vergunning voor het bouwen theaters of bioscopen, maar in dit onderzoek komt alleen het beleid aan de orde van de afdeling Samenleving, team P&I, wat relevant is voor dit onderzoek. Beleidsstukken die onder dit team vallen zijn bijvoorbeeld: het re-integratiebeleid en fraude beleid. In paragraaf 3.3 wordt nader ingegaan op het re-integratiebeleid van de gemeente Katwijk daar deze het meeste raakvlak heeft met het onderwerp dat centraal staat in dit onderzoek.

**3.3 Re-integratiebeleid gemeente Katwijk**

Elk jaar stelt het stellen de beleidsmedewerkers van de gemeente Katwijk, namens de gemeenteraad, een nieuw beleid op of wijzigen zij het bestaande beleid. Het beleid wat in dit onderzoek wordt uitgelicht is het re-integratie beleid van de gemeente Katwijk, afdeling Samenleving, team P&I.[[58]](#footnote-58)

***Inhoud beleidsplan re-integratie 2017***

Het beleidsplan re-integratie 2017 is opgebouwd in zes hoofdstuk. Er zal per hoofdstuk kort worden toegelicht welke belangrijke punten hierin worden beschreven.

Hoofdstuk 1: Inleiding

Hoofdstuk 1 bevat een inleiding. Hierin worden de ontwikkelingen van de Participatiewet beschreven die van belang zijn voor de gemeente Katwijk. In dit hoofdstuk wordt onder andere een schakeling gemaakt tussen het gemeentelijk beleid en de Participatiewet. In het beleidsplan staat beschreven dat de wettelijke doelstelling van het re-integratiebeleid zich laat afleiden uit artikel 7 lid 1 onder a van de Participatiewet. In dit artikel wordt aan het college opgedragen om voorzieningen aan te bieden die voor personen van 18 jaar tot en met de pensioengerechtigde leeftijd ondersteunen bij arbeidsinschakeling. Ook wordt er een schakeling gemaakt met artikel 9 van de Participatiewet. Zoals eerder in hoofdstuk 3 van dit onderzoek te lezen was, heeft dit betrekking op de re-integratie- en arbeidsverplichtingen van klanten. Tot slot worden in hoofdstuk 1 van het beleidsplan de ontwikkelingen beschreven. Een van de ontwikkelingen is de start van het SPW. In 2017 wordt beoogd dat het SPW zich verder zal ontwikkelen. Vanaf 2017 zullen steeds meer re-integratietaken en –activiteiten bij het SPW worden ondergebracht.

Hoofdstuk 2: Missie, visie en doelstelling re-integratiebeleid

In hoofdstuk 2 worden de missie, visie en doelstelling van het re-integratiebeleid toegelicht. De gemeente Katwijk wil haar burgers ondersteunen bij hun deelname aan de samenleving.

De visie op re-integratie in de gemeente Katwijk kan worden weergegeven als: “meedoen naar vermogen”. Het centrale uitgangspunt voor beleid rondom de inzet van de Participatiewet is het meedoen aan de reguliere betaalde arbeidsmarkt. Dit betekent dat inwoners een betaalde baan hebben waardoor zij financieel zelfredzaam zijn en hun contacten hebben met andere inwoners. Financiële zelfstandigheid stelt mensen in staat om naast hun werk contacten op te doen door deelname aan sociale, sportieve en/of culturele verbanden. Voor sommige mensen kan de betaalde arbeidsmarkt nog een stap te ver zijn. In dat geval is het van belang dat mensen meedoen aan de maatschappij. Hieronder wordt verstaan het deelnemen aan sociale, sportieve of culturele verbanden zoals vrijwilligerswerk en andere sociale activering. Van belang is dat mensen duurzaam meedoen, dat wil zeggen dat het meedoen zich niet beperkt tot een eenmalige activiteit maar onderdeel vormt van het leven. Op deze manier participeren de mensen toch in de samenleving, op een andere manier dan via een betaalde baan.[[59]](#footnote-59)

Hoofdstuk 3: Doelgroepen

De gemeente Katwijk heeft beleidsruimte gekregen om te bepalen welke ondersteuning zij voor welke doelgroepen inzetten. Er is voor gekozen om hierbij het arbeidsparticipatierendement voorop te stellen en niet het maatschappelijk rendement. Er is gebruik gemaakt van de definitie korte, middellange en lange afstand tot de arbeidsmarkt. Dit is gebaseerd op de bemiddelbaarheid van de klanten.[[60]](#footnote-60) In het kort zullen de doelgroepen worden toegelicht.

*Doelgroep 1: Klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt*

Doelgroep 1 bevat klanten met een uitkering vanuit de Participatiewet, zonder arbeidsbeperking en met korte afstand tot de arbeidsmarkt. Korte afstand tot de arbeidsmarkt zijn de klanten die bemiddelbaar zijn naar werk in minder dan 6 maanden. Deze doelgroep hoort op eigen kracht werk te vinden, zonder inzet van re-integratiemiddelen. Dit is althans de insteek van de Participatiewet. Echter, vanuit bedrijfseconomisch oogpunt gezien is het verstandiger om deze doelgroep snel aan het werk te helpen, zodat de kosten voor de uitkering voor de gemeenten zo laag mogelijk blijven.[[61]](#footnote-61)

*Doelgroep 2: Klanten met een middellange afstand tot de arbeidsmarkt*

Doelgroep 2 bevat klanten met een uitkering vanuit de Participatiewet, zonder arbeids-beperking en met een middellange afstand tot de arbeidsmarkt. Middellange afstand tot de arbeidsmarkt zijn de klanten die bemiddelbaar zijn naar werk in meer dan 6 maanden. Deze doelgroep is er niet in geslaagd om op eigen kracht werk te vinden, zoals de klanten in doelgroep 1. Er moet voorkomen worden dat zij mogelijk nooit meer aan het werk komen en daardoor een lange afstand tot de arbeidsmarkt krijgen. De gemeente Katwijk verwacht dat deze doelgroep met enige ondersteuning kan uitstromen naar een reguliere baan. [[62]](#footnote-62)

*Doelgroep 3: Klanten met een lang afstand tot de arbeidsmarkt*

Doelgroep 3 bevat klanten met een uitkering vanuit de Participatiewet, met of zonder arbeidsbeperking en met een lange afstand tot de arbeidsmarkt.

Lange afstand tot de arbeidsmarkt zijn de klanten die niet bemiddelbaar zijn naar werk en duurzaam arbeidsongeschikt. De verwachting van de gemeente Katwijk is dat hier hoge kosten gemaakt moeten worden met een geringe(re) kans op resultaat. Daarom krijgt deze doelgroep op basis van de financiële aspecten een lage prioritering. Voor deze doelgroep zal vooral worden ingezet op vrijwilligerswerk als participatie in de samenleving. [[63]](#footnote-63)

*Doelgroep 4: “Overige”*

Doelgroep 4 bevat “overige” klanten. Dit betreft klanten van wie niet verwacht kan worden dat zij op het niveau van het wettelijk minimum loon zullen komen. De klanten uit deze doelgroep blijven structureel onder de financiële verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Beschut werk is voor deze groep een manier om te participeren.

De doelgroepen die in het beleidsplan gedefinieerd staan, gelden voor klanten die al een bijstandsuitkering ontvangen. De klanten die zich net gemeld hebben voor een bijstandsuitkering en nog geen uitkering ontvangen, worden nog niet ingedeeld in een van onderstaande doelgroepen. Pas na het diagnose gesprek, wordt de klant door een re-integratieconsulent ingedeeld in een van onderstaande doelgroepen.

Hoofdstuk 4: Re-integratievoorzieningen

In hoofdstuk 4 worden de re-integratievoorzieningen toegelicht. Dit betreffen voorzieningen die de re-integratieconsulenten kunnen inzetten bij het begeleiden van de klant naar bijvoorbeeld werk of vrijwilligerswerk. De Participatiewet biedt gemeenten de ruimte om zelf, op lokaal niveau, te bepalen of zij ondersteuning aanbieden en zo ja, welke ondersteuning. De gemeente Katwijk heeft hiervoor de Verordening re-integratie en loonkostensubsidie Participatiewet Katwijk opgesteld. Er zijn re-integratievoorzieningen opgenomen in de Participatiewet. Dit betreffen: loonkostensubsidie, Nieuw Beschut werk, de No-Riskpolis en Jobcoaching. De gemeente Katwijk kan ook voorzieningen inzetten die specifiek voor Katwijk zijn ontwikkeld. Deze voorzieningen worden ingezet om de participatie binnen de Katwijkse samenleving te bevorderen. Dit betreffen: het VIP (Vrijwilligersinformatiepunt), Vitale sportvereniging, wijkcentrum Binders, project Taalverbetering, JA-project voor jongeren onder de 27 jaar, de Formulierenbrigade, Groepsgewijze trainingen zoals sollicitatietraining en project Respijtzorg. De re-integratieconsulenten van het team P&I kunnen deze voorzieningen inzetten om klanten te laten participeren in de samenleving. Dit alles kan worden ingezet nadat de uitkering is toegekend.

Hoofdstuk 5: Premies en vergoedingen

Vervolgens worden in hoofdstuk 5 de premies en vergoedingen beschreven. Dit betreffen premies of vergoedingen voor klanten. Wettelijk is bepaald dat er aan de klant een premie gegeven moet worden wanneer zij gedurende zes maanden goed hebben gefunctioneerd op een participatieplaats. Dit betreft de: participatiepremie en is opgenomen in de verordening re-integratie en loonkostensubsidie.[[64]](#footnote-64) Deze premie dient als een soort beloning.

Onder vergoedingen wordt verstaan: vergoeding voor de kosten die de klant heeft moeten maken in het kader van het volgen van een arbeidsmarktgerichte re-integratieactiviteit. Dit moeten wel noodzakelijke kosten zijn die in redelijkheid niet ten laste van de klant kunnen komen. Denk hierbij aan reiskosten buiten de gemeente Katwijk of sollicitatiekosten die de werkgever niet vergoedt zoals bijvoorbeeld een VOG (verklaring omtrent gedrag)

Hoofdstuk 6: Financiën

De gemeenten worden gefinancierd vanuit het Rijk. Zo ontvangt ook de gemeente Katwijk een ‘Participatiebudget’ vanuit het Rijk. In hoofdstuk 6 wordt een overzicht weergegeven van de verwachte budgetten voor de gemeente Katwijk tot en met het jaar 2021.

**3.4 Werkinstructie**

Het team P&I heeft voor bijna elk werkproces wat binnen het team wordt afgehandeld, een werkinstructie. Een werkinstructie is een stappenplan dat de consulenten van het team P&I kunnen raadplegen tijdens een werkproces. Zo bestaat er ook een werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. De kwaliteitsmedewerkers van het team P&I hebben deze werkinstructie van het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering opgesteld. [[65]](#footnote-65)

Allereerst begint de werkinstructie voor de aanvraag van een bijstandsuitkering met: ‘de klant meldt zich voor een uitkering’. De klant kan zich op drie verschillende manieren melden voor een bijstandsuitkering: de klant kan bellen naar de gemeente Katwijk, komt langs op het gemeentehuis of meldt zich via het UWV.

Vervolgens staat er in de werkinstructie beschreven dat een medewerker van de administratieve ondersteuning van het team P&I de klant te woord staat of contact op neemt met de klant. Tijdens het contact met de klant doet de medewerkers van de administratieve ondersteuning een screening op rechtmatigheid. De medewerker vraagt naar het vermogen van de klant, de woonsituatie, eventueel inkomen en bekijkt of er recht is op een voorliggende voorziening (andere uitkering dan bijstand). Wanneer de medewerker denkt dat er recht is op een bijstandsuitkering, dan wordt de aanvraag geregistreerd in het systeem waar het team P&I mee werkt.

Daarnaast plant de medeweker twee afspraken in voor de klant: het meldingsgesprek met de re-integratieconsulent en het intakegesprek met de inkomensconsulent. Het intakegesprek vindt twee weken na het meldingsgesprek plaats. De inkomensconsulent wordt willekeurig bepaald door middel van plek in het rooster. In de werkinstructie staat ook beschreven dat zij de klanten er op moeten wijzen dat wanneer zij niet op meldingsgesprek verschijnen, zij geen intakegesprek hebben en dat de procedure stopt. Er moet duidelijk worden gemaakt dat klant moet komen naar het meldingsgesprek.

Daarnaast staat er in de werkinstructie beschreven het meldingsgesprek niet voor iedereen geldt. De volgende groepen worden uitgesloten van het meldingsgesprek:

* Vluchtelingen. Vluchtelingen komen direct op intakegesprek omdat zij eerst moeten inburgeren en de Nederlandse taal moeten leren.
* Jongeren tot 27 jaar. Voor jongeren tot 27 jaar geldt een andere werkwijze.
* Personen verblijvend in een inrichting. Wanneer een persoon in een inrichting verblijft, is het bijna zeker dat er geen mogelijkheden zijn om te werken. Bijvoorbeeld een persoon die is opgenomen in een psychiatrische inrichting of een persoon die is opgenomen in een verzorgingstehuis.

Er is een aparte alinea voor het meldingsgesprek beschreven in de werkinstructie. Hierin staat dat de nadruk in het gesprek ligt op werk. Ook staat er beschreven dat er tijdens het meldingsgesprek wordt gewezen op de arbeidsverplichtingen. Er worden afspraken gemaakt op het gebied van solliciteren en inschrijving bij uitzendbureaus. De klant wordt ook geïnformeerd over hoe het aanvraagproces verder verloopt en krijgt een afsprakenformulier en het aanvraagformulier van de bijstandsuitkering mee.

Wanneer de klant niet verschijnt op het meldingsgesprek, wordt het werkproces verwijderd uit het systeem. Als de klant alsnog aanspraak wil maken op een bijstandsuitkering dan moet hij zich opnieuw melden voor een uitkering bij een medewerker van de administratieve ondersteuning en begint de hele procedure opnieuw.

Wanneer de klant wel op meldingsgesprek is geweest, vindt er twee weken na het meldingsgesprek een intakegesprek met een inkomensconsulent plaats. In de werkinstructie is beschreven dat de aanvraag wordt afgehandeld op de gebruikelijke manier en dat er nadrukkelijk aandacht moet worden besteed aan de afspraken die tijdens het meldingsgesprek zijn vastgelegd.

Naast de werkinstructie voor de aanvraag van een bijstandsuitkering, is er ook een werkinstructie re-integratie aan de poort. In deze werkinstructie staat ook beschreven wat het meldingsgesprek inhoudt, hoelang het meldingsgesprek gemiddeld duurt en welke afspraken er gemaakt kunnen worden. De praktische zaken staan hier ook in beschreven, zoals wie het rooster maakt voor de meldingsgesprekken. Ook in deze werkinstructie staat beschreven dat er twee weken na het meldingsgesprek een intakegesprek plaatsvindt met een inkomensconsulent. Daarnaast staat er beschreven dat na het intakegesprek een diagnose gesprek volgt met een re-integratieconsulent. De re-integratieconsulent stelt een diagnose op in welke doelgroep de klant thuis hoort. Het doel hiervan is bepalen of de klant snel naar werk kan uitstromen of niet.[[66]](#footnote-66)

Naast deze twee instructies bestaat er ook nog een werkinstructie voor het werkproces re-integratie zittend bestand. Hier wordt niet veder op in gegaan, omdat dit onderzoek op doelmatigheid en re-integratie aan het begin van de aanvraag voor een bijstandsuitkering onderzoekt.

**3.5 Juridische begrippen**

Deze paragraaf bevat een nadere duiding van de juridische begrippen die relevant zijn binnen dit onderzoek.

**3.5.1 Rechtmatigheid en doelmatigheid**

Bij uitvoering van de Participatiewet dienen gemeentes bij een aanvraag voor een bijstandsuitkering een rechtmatigheids- en doelmatigheidstoets plaats te laten vinden.

***3.5.1.1 Rechtmatigheid***

Rechtmatigheid betekent het volgens de wet beoordelen of er recht bestaat op een bijstandsuitkering.

Bij het toetsen op rechtmatigheid wordt enkel gekeken of de aanvrager van een bijstandsuitkering voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. Onder rechtmatigheid valt ook het correct en daarmee rechtmatig verstrekken van uitkeringen. Bijvoorbeeld de juiste hoogte van de bijstandsuitkering verstrekken.

***3.5.1.2 Doelmatigheid***

De dienstverlening van de gemeente Katwijk is erop gericht om klanten te begeleiden naar werk. De re-integratieconsulenten begeleiden de klanten naar werk of een re-integratie- of participatietraject. Klanten hebben wanneer zij een bijstandsuitkering ontvangen, volgens artikel 9 van de Participatiewet re-integratie- en arbeidsverplichtingen. Dit betekend dat de klant verplicht is om te solliciteren naar alle soorten van algemeen passende arbeid. Elke klant die aan het werk is, heeft minder gelegenheid tot frauderen met een uitkering. Re-integratie is daarmee een belangrijk handhavingsinstrument voor de gemeente. Het handhaven van deze verplichtingen wordt dan ook de doelmatigheid van de re-integratie- en arbeidsverplichtingen genoemd. Doelmatigheid legt dus de focus op het in beweging krijgen van de klanten en de klant te stimuleren te participeren in de samenleving. Als gevolg van de focus op de participatiesamenleving, is de doelmatige verstrekking van een bijstandsuitkering naar aanleiding van de invoering van de Participatiewet belangrijker geworden.[[67]](#footnote-67)

***3.5.2 Discretionaire ruimte***

De Participatiewet is vrij algemeen beschreven met als gevolg dat niet per specifiek geval is beschreven wanneer af kan worden geweken van de wet en regelgeving. Dit staat wel beschreven in het beleid van de gemeente.[[68]](#footnote-68) Oftewel, de wet geeft de gemeente een kader waarbinnen een besluit kan of moet worden genomen. De gemeente werkt dit kader uit in haar beleid. Het beleid geeft het wettelijke kader weer voor een consulent waarbinnen hij of zij een besluit kan nemen.

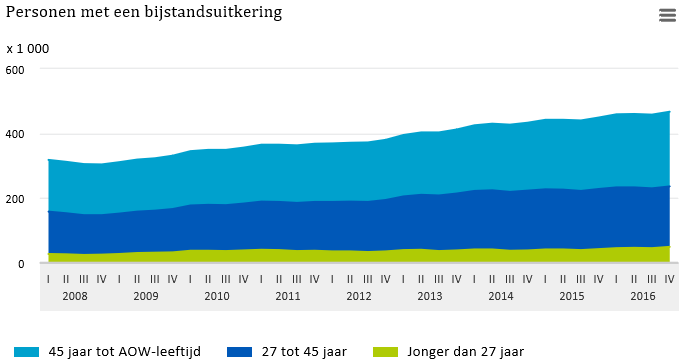
De consulenten binnen de gemeente moeten dagelijks op basis van deze wet- en regelgeving beslissingen maken. Vaak geeft de wet- en regelgeving een bepaalde beoordelingsvrijheid om beslissingen te maken, ook wel discretionaire ruimte. Discretionaire ruimte is de ruimte die de consulenten van het team P&I hebben om beslissingen te maken. De Participatiewet en de verordeningen van de gemeente geven het team P&I een bepaalde vrijheid om beslissingen te maken, ook wel discretionaire ruimte. Het team P&I kan naar eigen inzicht, binnen de wettelijke en gemeentelijke kaders beslissingen nemen. De verwachting is wel dat elke medewerker van het team P&I dezelfde beslissing neemt op hetzelfde vraagstuk.[[69]](#footnote-69)

4. Maatschappelijk kader

Dit hoofdstuk beschrijft de maatschappelijke relevantie van het onderwerp dat centraal staat in deze scriptie. Daarnaast worden in paragraaf 4.2 mogelijke oorzaken voor het stijgende aantal bijstandsuitkeringen beschreven.

**4.1 Maatschappelijke relevantie**

Zoals in de hoofdstuk één beschreven, heeft Nederland sinds de economische crisis te maken met een forse stijging van het aantal bijstandsuitkeringen. Vandaag de dag betreft dit nog steeds een actueel maatschappelijk thema. Zie tevens onderstaande afbeelding.

[[70]](#footnote-70)

Wat opvalt is dat sinds 2009 het aantal bijstandsontvangers jaarlijks is toegenomen, in totaal met 163 duizend. De toename in 2013 was met 32 duizend het grootst. In de daaropvolgende twee jaren was de groei telkens kleiner, respectievelijk 21 duizend en 15 duizend. In 2016 ging het groeitempo weer omhoog. Per saldo is in dat jaar alleen het aantal bijstandsontvangers met een niet-westerse migratieachtergrond toegenomen. Voor een aanzienlijk deel gaat het om mensen die asiel hebben aangevraagd in Nederland en een verblijfsvergunning hebben. Na het verkrijgen van zo’n vergunning kunnen zij een beroep op de bijstand doen. Het aantal bijstandsgerechtigden met een Nederlandse of westerse achtergrond is juist licht gedaald in 2016.

Wanneer gemeenten steeds meer bijstandsuitkeringen moeten verstrekken lopen de kosten flink op. Naast het feit dat de kosten steeds verder oplopen door een toenemend aantal bijstandsuitkeringen, dalen ook de inkomsten. De klanten met een bijstandsuitkering hebben minder inkomsten en de overheid zal daarom minder belastingen en sociale premies ontvangen. Voor de gemeenten is het dus van belang dat het aantal bijstandsuitkeringen wordt geminimaliseerd en de uitstroom van de bijstand wordt vergroot. Een van de oplossingen voor het hoge aantal bijstandsuitkeringen is de mensen weer terug aan het werk te krijgen.

Naar aanleiding van de invoering van de Participatiewet en de nadruk op participeren in de samenleving is ook binnen de gemeente Katwijk besloten dat de re-integratie van de klant voorop moet komen te staan. De focus moet meer op een doelmatige verstrekking van de bijstandsuitkering komen te liggen in plaats van enkel een focus op rechtmatige verstrekking. Belangrijk hierbij is dat de afstand tot de arbeidsmarkt wordt verkleind en de bureaucratie en regeldruk wordt verminderd. Om dit doel te kunnen bewerkstelligen heeft het team P&I in het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering het onderdeel meldingsgesprekken ingevoerd.

***4.2 Mogelijke oorzaken van stijging aantal bijstandsuitkeringen***

Zoals eerder in hoofdstuk één aangegeven steeg het aantal bijstandsuitkeringen in de gemeente Katwijk, maar dit aantal steeg ook in heel Nederland. In deelparagraaf 4.2.1 wordt de landelijke trend weergegeven. Er zijn talloze mogelijke oorzaken voor het stijgende aantal bijstandsuitkering te benoemen, maar er worden er drie specifiek uitgelicht, namelijk: werkloosheid, einde huwelijk of relatie en schoolverlaters. Dit omdat deze drie categorieën de grootste invloed hebben op de stijging van het aantal bijstandsuitkeringen.

In paragraaf 4.2.2 wordt er specifiek ingegaan op de gemeente Katwijk. Opgemerkt dient te worden dat in deze paragrafen niet de daadwerkelijke oorzaken van de stijging van het aantal bijstandsuitkeringen worden weergegeven, maar dat dit mogelijke oorzaken zijn.

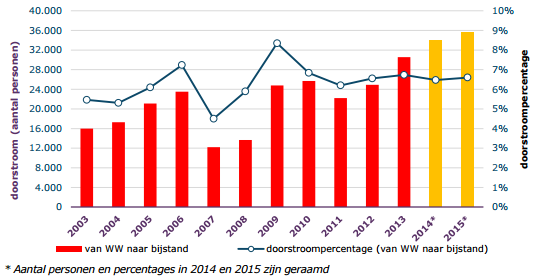
***4.2.1 Landelijke trend***

*Werkloosheid*

Een van de belangrijkste redenen voor de groei van de instroom in de bijstand is werkloosheid. Het gaat om mensen zonder WW-rechten, zelfstandigen en mensen die doorstromen naar de bijstand nadat zij in de WW de maximale uitkeringsduur hebben bereikt. [[71]](#footnote-71) Uit een onderzoek van het UWV blijkt dat het beroep op de bijstand hoger dan gemiddeld is bij 55-plussers, laagopgeleiden en werkzoekende met een slechte arbeidsmarktpositie.

Het aantal mensen dat na een WW-uitkering in de bijstand terecht komt, is tussen de jaren 2008 en 2013 ruim verdubbeld. Van bijna 14.000 mensen met een bijstandsuitkering in 2008 naar bijna 31.000 in 2013. Naar verwachting zal de doorstroom van de WW in de bijstand doorgroeien. Dit komt door de economische crisis en de nasleep ervan. [[72]](#footnote-72)

Het is geen nieuw verschijnsel dat er een sterke toename vanuit de WW in de bijstand is. Na de internetcrisis, begin 2000, verdubbelde de doorstroom van de WW naar de bijstand ook. Het verschil met de crisis van toen is dat de huidige economische tegenwind veel langer aanhoudt. Voor gemeenten betekent de aanhoudend hoge doorstroom een toename van de werklast en een fors beslag op de budgetten. Zie ook de volgende tabel. [[73]](#footnote-73)

[[74]](#footnote-74)

*Einde huwelijk of relatie*

Een andere mogelijke oorzaak voor bijstandsinstroom is het einde van een huwelijk of relatie. Het komt vaak voor dat wanneer een van de partners de kostwinner is in het gezin, de andere partner niet werkt. Wanneer het huwelijk of de relatie dan verbroken wordt, blijft de partner zonder werk en zonder inkomen over. De partner zonder werk en inkomen zou een aanvraag voor een bijstandsuitkering kunnen indienen.[[75]](#footnote-75)

*Schoolverlaters*

Tot slot wordt de categorie schoolverlaters beschreven. Dit kan betrekking hebben op jongeren die eerder stoppen met de opleiding waar zij mee bezig zijn omdat bijvoorbeeld het niveau te hoog ligt, maar het kan ook voorkomen bij hoog afgestudeerde jongeren die geen baan kunnen vinden in de lijn van hun opleiding.

Het behalen van een bachelor, master of ander diploma geeft niet altijd de garantie op een baan direct na je opleiding. In de tijden van crisis is het niet altijd even gemakkelijk om een baan te vinden. Wanneer je een gewilde opleiding hebt gevolgd, is het moeilijk om een baan te vinden in de lijn van je opleiding, zeker wanneer er nog vele andere afgestudeerde naar een baan zoeken in dezelfde sector. [[76]](#footnote-76)

***4.2.2 Gemeente Katwijk***

Naast dat de gemeente Katwijk ook te maken heeft met de landelijke trends zoals hoge werkloosheid, doorstroom vanuit de WW in de bijstand, scheidingen en schoolverlaters, heeft de gemeente Katwijk ook te maken met een regionale arbeidsmarkt. De gemeente Katwijk kent namelijk veel seizoensarbeid, zoals bijvoorbeeld de strandtenten in de zomer maar ook de bollenvelden in het voorjaar.

*Strandtenten*

In de zomermaanden is er meer werk op het strand dan in de winter. In de zomer staan er in de gemeente Katwijk 12 strandtenten. Deze strandtenten moeten draaiende worden gehouden met personeel zoals serveersters, koks en schoonmakers. In deze periode is er dan ook meer werkgelegenheid.

In de wintermaanden wanneer de strandtenten niet meer open zijn, is dit werk er niet meer en ontstaat er dus een gat op de regionale arbeidsmarkt. Dit zou een van de mogelijke oorzaken kunnen zijn voor de toename van het aantal bijstandsuitkeringen. Dit is seizoensgebonden.

*Bollenvelden*

De gemeente Katwijk ligt in de Bollenstreek. In Katwijk en omgeving worden in het voorjaar op veel bollenvelden, tulpenbollen en andere bloembollen verbouwd. Deze tulpenbollen worden gekweekt en doorverkocht. Deze werkzaamheden vinden vooral plaats in het voorjaar. In de zomer, herfst en winter worden er op de bollenvelden geen of weinig bloembollen gekweekt. Ook hier ontstaat in andere seizoenen een gat op de regionale arbeidsmarkt. Dit zou ook een mogelijke oorzaak kunnen zijn voor de toename van het aantal bijstandsuitkeringen in de gemeente Katwijk.

Naast deze twee mogelijke oorzaken voor het stijgende aantal bijstandsuitkeringen, zijn er natuurlijk nog veel meer te benoemen. Omdat dit slechts ‘mogelijke’ oorzaken zijn, kunnen hier geen conclusies of causale verbanden aan worden verbonden.

In het vervolg van dit onderzoek zal onderzocht worden welke voor- en nadelen de consulenten van het team P&I ervaren bij de meldingsgesprekken. Tevens zal er door middel van een dossieronderzoek een kwalitatieve analyse worden uitgevoerd waarin vastleggingen in klantendossier worden vergeleken tussen de periode vóór invoering van de meldingsgesprekken en de periode waarin de meldingsgesprekken (individueel dan wel in groepsverband). Voor een nadere beschrijving van de onderwerpen die zijn onderzocht tijdens het dossieronderzoek verwijs ik naar hoofdstuk 5.

De uitkomsten van het onderzoek zijn bedoeld voor opdrachtgever gemeente Katwijk en kunnen gebruikt worden voor de evaluatie en optimalisatie van het beleid en de werkprocessen ten aanzien van de uitvoerende verantwoordelijkheid van de gemeente wat betreft de verstrekking van bijstandsuitkeringen.

Hoofdstuk 5: Resultaten uit dossieronderzoek

Dit hoofdstuk bevat een verslag van de resultaten naar aanleiding van het uitgevoerde dossieronderzoek in de gemeente Katwijk. Allereerst wordt in paragraaf 5.1 stil gestaan bij de cijfermatige ontwikkeling van het aantal bijstandsmeldingen in 2015 en 2016 binnen de gemeente. Paragraaf 5.2 beschrijft de bevindingen op het gebied van doelmatigheid uit de klantendossiers van klanten die geen meldingsgesprek hebben gehad en klanten die wel een meldingsgesprek hebben gehad. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een deelconclusie op deelvraag 2.

**5.1 Cijfers**

Onderstaande cijfers zijn binnen het kader van dit onderzoek ontvangen van de applicatiebeheerder van de afdeling Samenleving van de gemeente Katwijk. Deze cijfers zien toe op het aantal aanvragen voor een bijstandsuitkering in 2015 en 2016 binnen de gemeente Katwijk. Door middel van deze cijfers wordt inzicht verschaft en nagegaan of er een ontwikkeling zichtbaar is waar de invoering van de meldingsgesprekken een mogelijke verklaring voor kan zijn. Zoals reeds vermeld in hoofdstuk twee wordt er geen antwoord gegeven op de vraag of de invoering van de meldingsgesprekken bij heeft gedragen aan een verminderd aantal aanvragen van een bijstandsuitkering. Dit heeft namelijk met meerdere factoren te maken, zoals bijvoorbeeld de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

***5.1.1 Cijfers 2015***

In hoofdstuk 1 was eerder te lezen dat er op 1 januari 2015: 910 van de 63.633 inwoners van de gemeente Katwijk een bijstandsuitkering ontvingen. In onderstaande tabel zijn cijfers opgenomen van het aantal toegekende aanvragen en afwijzingen van aanvragen voor een bijstandsuitkering over de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aantal | % |  |
| Aanvragen |  |  |
| 395 | **100%** |  |
|  |  |  |
| Toegekend |  |  |
| 301 | **76,2%** |  |
|  |  |  |
| Niet toegekend |  | **Oorzaak** |
| - | 0% | Tijdens het eerste gesprek met de administratieve ondersteuning blijkt dat er geen recht is op een bijstandsuitkering omdat de klant al een andere uitkering ontvangt (bijvoorbeeld een WW-uitkering die hoger is dan de bijstandsnorm), voldoende inkomen heeft (bijvoorbeeld inkomen uit werk, wat hoger is dan de bijstandsnorm) of niet in de gemeente Katwijk woonachtig is. |
| 27 | 6,8% | Niet verschenen op het intakegesprek. |
| 28 | 7,1% | Geen recht op een uitkering (aanvraag ingetrokken). Dit bleek tijdens het intakegesprek. |
| 15 | 3,8% | Buiten behandeling gesteld (bijv. documenten niet door klant aangeleverd). |
| 24 | 6,1% | Afwijzing op grond van een te hoog vermogen, te hoog inkomen of er is een voorliggende voorziening waar recht op is. Dit blijkt na het intakegesprek. |
| 94 | **23,8%** |  |

***5.1.2 Cijfers 2016***

In hoofdstuk 1 was eerder te lezen dat er op 1 januari 2016: 1010 van de 64.239 inwoners van de gemeente Katwijk een bijstandsuitkering ontvingen. In onderstaande tabel zijn cijfers opgenomen van het aantal toegekende aanvragen en afwijzingen van aanvragen voor een bijstandsuitkering over de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aantal | % |  |
| Aanvragen |  |  |
| 352 | **100%** |  |
|  |  |  |
| Toegekend |  |  |
| 256 | **72,7%** |  |
|  |  |  |
| Niet toegekend |  | **Oorzaak** |
| 8 | 2,2% | Tijdens het eerste gesprek met de administratieve ondersteuning blijkt dat er geen recht is op een bijstandsuitkering omdat de klant al een andere uitkering ontvangt (bijvoorbeeld een WW-uitkering die hoger is dan de bijstandsnorm), voldoende inkomen heeft (bijvoorbeeld inkomen uit werk, wat hoger is dan de bijstandsnorm) of niet in de gemeente Katwijk woonachtig is. |
| 28 | 8% | Niet verschenen op het meldingsgesprek. |
| 20 | 5,7% | Niet verschenen op het intakegesprek na het meldingsgesprek. |
| 18 | 5,1% | Geen recht op een uitkering (aanvraag ingetrokken). Dit bleek tijdens het intakegesprek. |
| 11 | 3,1% | Buiten behandeling gesteld (bijv. documenten niet door klant aangeleverd). |
| 19 | 5,4% | Afwijzing op grond van een te hoog vermogen, te hoog inkomen of er is een voorliggende voorziening waar recht op is. Dit blijkt na het intakegesprek. |
| 96 | **27,3%** |  |

***5.1.3 Vergelijking cijfers 2015 en 2016***

Bovenstaande tabellen zijn opgenomen om inzicht te geven in de ontwikkeling van het aantal aanvragen van een bijstandsuitkering in de gemeente Katwijk over de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2016.

Wat in eerste instantie opvalt, is dat er in 2016 minder aanvragen voor een bijstandsuitkering zijn ingediend dan in 2015. In 2016 zijn er 45 (11%) minder aanvragen ingediend dan in 2015. Dit terwijl conform hoofdstuk 4 het groeitempo van het aantal uitkeringen in 2016 op landelijk niveau weer omhoog is gegaan. Daarnaast blijkt dat het aantal niet toegekende uitkeringen in 2016 met 27,3% hoger ligt dan in 2015 (23,8%). Echter blijkt dat het aantal inwoners wat een uitkering ontvangt op 1 januari 2016 is gestegen ten opzichte van 1 januari 2015. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Een voorbeeld van een mogelijke oorzaak is dat er minder uitkering in 2016 zijn beëindigd. Er zijn dan wel minder aanvragen voor een bijstandsuitkering ingediend, maar als er geen uitkeringen worden beëindigd daalt het aantal klanten met een bijstandsuitkering niet.

Ook kan niet stellig worden geconcludeerd dat bovenstaande ontwikkelingen het resultaat zijn van de invoering van de meldingsgesprekken per 1 januari 2016. Zo kan de ontwikkeling van het aantal aanvragen verband houden met meerdere factoren, zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van de migratiestromen en de ontwikkeling op de arbeidsmarkt. Deze factoren zijn niet meegenomen in bovenstaande cijfers.

Wat verder opvalt, is dat er over 2015 geen cijfers bekend zijn over het aantal aanvragen die afgehouden zijn tijdens het eerste gesprek met administratieve ondersteuning. Dit omdat de gemeente Katwijk pas in 2016 is begonnen met de registratie van deze oorzaak.

Naast de positieve ontwikkeling wat betreft het aantal aanvragen en het aantal niet toegekende aanvragen valt op dat in 2016 de helft van het aantal niet toegekende aanvragen aan de beginfase van het werkproces ligt. De oorzaken betreffen in dit geval het niet verschijnen van de klant op het meldingsgesprek (8%) of het intakegesprek (5,7%). Mogelijk dat de invoering van de meldingsgesprekken hiervoor de verklaring is. De invoering van dergelijke gesprekken kan namelijk de klanten afschrikken, omdat er direct verwachtingen worden uitgesproken richting de klant op het gebied van sollicitaties en arbeidsverplichtingen.

Ondanks dat er op basis van bovenstaande cijfers geen causaal verband kan worden aangetoond tussen de invoering van het meldingsgesprek en het afgenomen aantal toekenningen van bijstandsuitkeringen, zijn er weldegelijk in 2016 ten opzichte van 2015 positieve ontwikkelingen waarneembaar. Voorgaande bevindingen kunnen derhalve aanleiding vormen voor opdrachtgever gemeente Katwijk om nader onderzoek te verrichten naar de ontwikkeling van het aantal aanvragen voor bijstandsuitkeringen. De invoering van de meldingsgesprekken per 1 januari 2016 kan door de gemeente tevens worden opgenomen als verklarende factor binnen het onderzoek.

* 1. **Dossieronderzoek**

***5.2.1 Inleiding***

Voor het beantwoorden van de vraag of er vanaf de invoering van de meldingsgesprekken veranderingen zichtbaar zijn wat betreft de vastleggingen op het gebied van doelmatigheid binnen de klantendossiers is er dossieronderzoek uitgevoerd. Verondersteld wordt dat wanneer de re-integratieconsulenten tijdens de meldingsgesprekken aandacht hebben besteed aan doelmatigheid hierover vastleggingen zijn gemaakt binnen de klantendossiers.

Zoals reeds eerder beschreven zijn de meldingsgesprekken binnen de gemeente Katwijk per 1 januari 2016 ingevoerd. Vanaf 1 november 2016 zijn de meldingsgesprekken in groepsverband afgenomen in plaats van op individuele basis.

Bij het selecteren van de dossiers is rekening gehouden met een spreiding over de verschillende inkomensconsulenten en een spreiding binnen de tijdsperiode. Om aan de klanten dossiers te komen, heb ik de inkomensconsulenten gevraagd om dossiers aan te leveren van klanten met een arbeidsverplichting die voor 1 januari 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen, dossiers van klanten die tussen 1 januari 2016 en 1 november 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen en dossiers van klanten die na 1 november 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen. Dit heb ik gedaan om te bekijken of de meldingsgesprekken invloed hebben gehad op vastleggingen het klantendossier. Hierbij ben ik wel afhankelijk geweest van het aantal dossiers wat de inkomensconsulenten mij aanleveren.

Ook dient opgemerkt te worden dat vluchtelingen die een woning in de gemeente Katwijk toegewezen hebben gekregen en een bijstandsuitkering zijn gaan ontvangen, niet op meldingsgesprek hoeven te komen. Dit omdat vluchtelingen vaak de Nederlandse taal nog niet kennen en eerst moeten starten met inburgeren. Bij het aanleveren van de dossiers hebben de inkomensconsulenten geen rekening gehouden met of het klantendossier van een vluchteling was of van een klant die de Nederlandse taal wel beheerst. Er is daarom een kolom in elke tabel bijgevoegd waaruit blijkt of het dossier van een vluchteling is.

In totaal zijn er 37 dossiers van klanten aangeleverd en deze zijn allemaal bestudeert. De resultaten zullen in chronologische volgorde in het vervolg van deze paragraaf worden behandeld:

* 13 dossiers van klanten met een arbeidsverplichting die een bijstandsuitkering zijn gaan ontvangen voor 1 januari 2016.
* 17 dossiers van klanten met een arbeidsverplichting die een bijstandsuitkering zijn gaan ontvangen na 1 januari 2016.
* 7 dossiers van klanten met een arbeidsverplichting die een bijstandsuitkering zijn gaan ontvangen na 1 november 2016.

Tijdens het uitvoeren van het dossieronderzoek zijn de volgende vragen in acht genomen:

* Vanaf wanneer heeft de klant een bijstandsuitkering ontvangen?
* Wat is er bij de aanvraag vastgelegd over de situatie van de klant, de achtergrond en werkervaring?
* Is er door de re-integratieconsulent op doelmatigheid getoetst, zo ja: hoe?
* Wanneer is er contact geweest met een re-integratie consulent?
* Wat zijn de vervolgacties geweest op het gebied van re-integratie?

***5.2.2 Resultaten***

De antwoorden op de hiervoor beschreven vragen zijn verwerkt in tabellen zoals opgenomen in bijlage 8.[[77]](#footnote-77) In dit hoofdstuk zijn de tabellen in samengevatte vorm weergegeven. Aan de hand van de volgende resultaten van het dossieronderzoek zal antwoord worden gegeven op de tweede deelvraag.

***Voor 1 januari 2016 een uitkering***

Allereerst zijn de dossiers onderzocht van klanten die vóór de invoering van de meldingsgesprekken een uitkering zijn gaan ontvangen. Deze klanten hebben dus géén meldingsgesprek gehad. Onderstaande tabel geeft kort weer vanaf welke datum de klant een uitkering ontvangt, wat de achtergrond van de klant is en of dit is beschreven in de toekenningsrapportage van de klant, of bij aanvang van de uitkering op doelmatigheid is getoetst en tot slot wanneer er contact is geweest met de afdeling re-integratie.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dossier | Start datum  uitkering | Vluchteling | Achtergrond van  de klant beschreven | Doelmatigheid getoetst bij aanvang uitkering | Contact  re-integratie |
| 1 | 02-06-2008 | Ja | Nee | Nee | 2012 |
| 2 | 12-11-2013 | Nee | Nee | Nee | Januari 2015 |
| 3 | 16-09-2013 | Nee | Ja | Ja | Juli 2016 |
| 4 | 06-08-2015 | Ja | Nee | Nee | Geen |
| 5 | 28-04-2015 | Ja | Nee | Nee | Geen |
| 6 | 11-10-2013 | Nee | Nee | Nee | Begin 2015 |
| 7 | 26-03-2014 | Ja | Nee | Nee | Begin 2017 |
| 8 | 09-09-2013 | Nee | Nee | Nee | Geen |
| 9 | 25-11-2015 | Nee | Ja | Ja | Geen |
| 10 | 01-12-2015 | Nee | Ja | Nee | Juni 2016 |
| 11 | 30-12-2015 | Nee | Ja | Ja | Geen |
| 12 | 07-09-2015 | Nee | Ja | Nee | Juni 2016 |
| 13 | 27-12-2015 | Nee | Ja | Ja | Januari 2016 |

De volgende punten vallen op naar aanleiding van het dossieronderzoek:

* Bij 7 van de 13 dossiers is de achtergrond van de klant niet beschreven in het rapport voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Onder achtergrond van de klant wordt verstaan: de afkomst van de klant, de werkervaring van de klant en recente acties die de klant heeft ondernomen op het gebied van sollicitaties en/of scholing. In circa de helft van de dossiers die zijn onderzocht is dit dus niet in kaart gebracht.
* Voor 1 januari 2016 werd er weinig tot niets over doelmatigheid beschreven in het rapport voor de aanvraag van een uitkering.
* De inkomensconsulent die de uitkering heeft toegekend, meldde de klant niet direct aan voor een re-integratie traject bij de re-integratieconsulent. Vaak gebeurde dit pas enkele maanden na de toekenning of zelfs pas een paar jaar later.
* Wanneer er wel op doelmatigheid werd getoetst, volgde er vaak geen re-integratie traject. Er was wel uitgebreid tijdens de intake gesproken over sollicitaties en arbeidsverplichtingen, maar hier werd dan niet direct actie op ondernomen door een re-integratieconsulent.
* Wat ook op valt is dat er weinig tot niets werd gedaan op het gebied van re-integratie met vluchtelingen. In de jaren 2015 en 2016 zijn er veel vluchtelingen in de bijstand gestroomd. Opvallend was dat er geen trajecten werden ingezet voor deze klanten.
* Tot slot valt op dat wanneer er wel op doelmatigheid werd getoetst en er een re-integratie traject volgde, de klanten ook uit de bijstand stroomde naar een betaalde baan. Als er dus wel goed op doelmatigheid wordt getoetst en stappen worden ondernomen op het gebied van re-integratie heeft dat een goed effect, namelijk: klanten stromen uit de bijstand naar een betaalde baan.

***Na 1 januari 2016 een uitkering***

Ook zijn de dossiers onderzocht van klanten die na de invoering van de meldingsgesprekken een uitkering zijn gaan ontvangen. Dit betreft klanten die na 1 januari 2016, maar voor 1 november 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen. Deze klanten hebben dus wel een meldingsgesprek gehad, tenzij het een vluchteling betreft.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dossier | Start datum  Uitkering | Vluchteling | Meldingsgesprek | | Achtergrond  van de klant beschreven | Doelmatigheid getoetst bij aanvang uitkering | Contact re-integratie |
| 1 | 06-04-2016 | Ja | | Nee | Nee | Nee | Nee |
| 2 | 16-03-2016 | Ja | | Nee | Nee | Nee | Nee |
| 3 | 30-03-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | n.v.t. |
| 4 | 01-10-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Okt. 2016 |
| 5 | 01-09-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Nov. 2016 |
| 6 | 29-08-2016 | Ja | | Nee | Ja | Nee | Geen |
| 7 | 05-09-2016 | Ja | | Nee | Ja | Nee | Geen |
| 8 | 30-05-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Geen |
| 9 | 18-05-2016 | Ja | | Nee | Ja | Nee | Geen |
| 10 | 23-12-2015 | Nee | | Ja | Ja | Nee | Maart 2016 |
| 11 | 05-01-2016 | Nee | | Nee | Ja | Nee | Mei 2016 |
| 12 | 08-04-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Geen |
| 13 | 06-06-2016 | Nee | | Ja | Ja | Nee | Geen |
| 14 | 13-06-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Okt. 2016 |
| 15 | 20-06-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Okt. 2016 |
| 16 | 25-07-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Aug. 2016 |
| 17 | 16-08-2016 | Nee | | Ja | Ja | Ja | Aug. 2016 |

De volgende punten vallen op naar aanleiding van het dossieronderzoek:

* Voor slechts 2 van de 17 dossiers is de achtergrond van de klant niet beschreven. Onder achtergrond van de klant wordt verstaan: de afkomst van de klant, de werkervaring van de klant en recente acties die de klant heeft ondernomen op het gebied van sollicitaties en/of scholing.
* Zoals eerder opgemerkt, worden vluchtelingen niet uitgenodigd voor een meldingsgesprek. Deze groep heeft direct een intakegesprek met een inkomensconsulent. Deze groep wordt uitgesloten van de meldingsgesprekken.
* Voor slechts enkele dossiers is er wel op doelmatigheid getoetst, maar geen re-integratie traject opgestart.
* Daarnaast valt op dat wanneer er geen meldingsgesprek heeft plaats gevonden, om wat voor reden dan ook, er ook geen doelmatigheidstoets heeft plaatsgevonden en er dan vaak ook geen re-integratie traject is opgestart.
* Wanneer in de onderzochte dossiers de klant kampt met medische beperkingen is er geen passend re-integratie traject opgestart. Vaak kan de klant wel iets doen, zoals bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, maar is hier mogelijk niet goed op ingezet door de inkomens- of re-integratieconsulent.
* Tot slot valt op dat dat er duidelijk wordt gerapporteerd over de trajecten die worden ingezet en op welke termijn er weer een vervolg afspraak wordt gemaakt.

***Na 1 november 2016 een uitkering***

Tot slot zijn de dossiers bekeken van klanten die na de omzetting van het individuele meldingsgesprek naar een meldingsbijeenkomst een uitkering zijn gaan ontvangen.

Dit betreffen klanten die na 1 november 2016 een uitkering zijn gaan ontvangen. Deze klanten hebben dus wel een meldingsgesprek gehad, maar in de vorm van een bijeenkomt, tenzij het een vluchteling betreft.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dossier | Start datum  uitkering | Vluchteling | Meldingsgesprek | Achtergrond  van de klant beschreven | Doelmatigheid getoetst bij aanvang uitkering | Contact re-integratie |
| 1 | 30-11-2016 | Nee | Ja | Ja | Ja | Jan. 2017 |
| 2 | 05-01-2017 | Ja | Nee | Nee | Nee | Feb. 2017 |
| 3 | 23-11-2016 | Nee | Ja | Ja | Ja | Nov. 2016 |
| 4 | 01-01-2017 | Nee | Ja | Ja | Ja | Jan. 2017 |
| 5 | 02-01-2017 | Nee | Ja | Ja | Ja | Jan. 2017 |
| 6 | 06-12-2016 | Ja | Nee | Ja | Ja | Dec. 2016 |
| 7 | 19-01-2017 | Nee | Ja | Ja | Ja | Jan. 2017 |

De volgende punten vallen op naar aanleiding van het dossieronderzoek:

* Voor slechts 1 dossier is de achtergrond van de klant niet beschreven. Onder achtergrond van de klant wordt verstaan: de afkomst van de klant, de werkervaring van de klant en recente acties die de klant heeft ondernomen op het gebied van sollicitaties en/of scholing.
* Op een enkel dossier na is bij aanvang van de uitkering getoetst op doelmatigheid.
* Zoals eerder opgemerkt, worden vluchtelingen niet uitgenodigd voor een meldingsgesprek. Deze groep heeft direct een intakegesprek met een inkomensconsulent. Deze groep wordt uitgesloten van de meldingsgesprekken.
* Uit elk dossier blijkt dat de klant naar aanleiding van het diagnose gesprek, dat plaatsvindt na het intakegesprek, is aangemeld voor een re-integratie traject bij het SPW. De procedure is dat de klanten pas worden aangemeld bij het SPW na het diagnose gesprek. De re-integratieconsulenten willen namelijk eerst tijdens het diagnose gesprek beoordelen of de klant wel in geschikt is voor een traject bij het SPW.

**5.3 Deelconclusie deelvraag 2**

Op basis van het uitgevoerde dossieronderzoek kan deelvraag twee als volgt worden beantwoord.

Voor de invoering van meldingsgesprekken

* Werd de achtergrond van de klant niet consequent beschreven.
* Werd er niet of nauwelijks op doelmatigheid getoetst.
* Volgde er vaak geen re-integratie traject wanneer er op doelmatigheid werd getoetst.
* Werden klanten niet of pas heel laat aangemeld bij de afdeling re-integratie.
* Was er weinig tot geen actie op het gebied van re-integratie voor vluchtelingen.
* Blijkt dat wanneer er wel goed op doelmatigheid werd getoetst, en stappen zijn ondernomen op het gebied van re-integratie, dit een goed effect heeft gehad, namelijk: klanten stromen uit de bijstand naar een betaalde baan.

Na de invoering van meldingsgesprekken

* Worden vluchtelingen niet uitgenodigd en direct doorverwezen naar een intakegesprek.
* Heeft, op een enkele klant na, iedereen een meldingsgesprek gehad.
* Bestaat er een sterke correlatie tussen het houden van een meldingsgesprek en het toetsen op doelmatigheid.
* Is er op een enkele klant na zowel op doelmatigheid getoetst als een re-integratie traject opgestart.
* Is er sneller contact op het gebied van re-integratie (onder andere als gevolg van het oprichten van het SPW vanaf 1 juli 2016).

Hoofdstuk 6: Resultaten uit interviews met re-integratieconsulenten van het team Participatie en Inkomen van de gemeente Katwijk

In dit hoofdstuk breng ik de resultaten van de interviews met drie re-integratieconsulenten van de gemeente Katwijk in kaart. In paragraaf 6.1 vermeld ik de achtergrond van de re-integratieconsulenten. De voorbereiding op en het verloop van het meldingsgesprek worden beschreven in paragraaf 6.2. In paragraaf 6.3 ga ik na wat de ervaringen zijn van de inkomensconsulenten met de meldingsgesprekken. Het hoofdstuk wordt vervolgens afgesloten met een deelconclusie op deelvraag 1 en 3.

**6.1 Achtergrond van de re-integratieconsulenten**

Uit onderzoek voorafgaand aan de interviews blijkt dat alle drie de respondenten, re-integratieconsulenten van de gemeente Katwijk, een opleiding volgen of hebben gevolgd waarbinnen het stelsel van sociale zekerheid een centrale plaats inneemt. Twee van de respondenten hebben een hbo-opleiding afgerond en één respondent is nog bezig met een hbo-opleiding. De respondenten werken allen langer dan 5 jaar bij de gemeente Katwijk dan wel een andere gemeente en hebben in de loop der jaren veel kennis en ervaring opgedaan op het gebied van de Participatiewet en met werkzaamheden als re-integratieconsulent. Daarnaast waren zij werkzaam op het moment van de invoering van de Participatiewet. Op basis van voorgaande ben ik van mening dat deze respondenten geschikt en representatief zijn binnen het kader van dit onderzoek.

**6.2 Voorbereiding op en het verloop van het meldingsgesprek**

Ter verkrijging van kennis en inzicht is allereerst tijdens de interviews met de re-integratieconsulenten stil gestaan bij de voorbereiding van het meldingsgesprek en het verloop van het meldingsgesprek. De verkregen informatie vormt tevens de basis voor het antwoord op deelvraag 1.

***6.2.1 Voorbereiding op het meldingsgesprek***

De administratieve ondersteuner van het team P&I ontvangt een melding wanneer een aanvraag voor een bijstandsuitkering wordt ingediend. Betreffende medewerker stelt een korte rapportage op over de achtergrond van de klant. Ter voorbereiding op het meldingsgesprek ontvangt de re-integratieconsulent deze rapportage. Tijdens de interviews bevestigen de respondenten dat zij allen kennis nemen van de rapportage.

Respondent C geeft tevens aan dat zij nagaat of betreffende klant reeds bekend is bij afdeling Samenleving van de gemeente Katwijk, bijvoorbeeld op het gebied van de WMO of Schulddienstverlening. Respondent E geeft aan dat zij de betreffende klant opzoekt op Suwinet. Dit betreft een website waarmee overheidsorganisaties, zoals gemeentes, het UWV, de SVB en de Belastingdienst onderling gegevens met elkaar kunnen uitwisselen over burgers. Respondent E kijkt dan voornamelijk naar de werkervaring van de klanten. Respondent D geeft aan dat zij ook kennis neemt van de informatie die is voorbereid door de administratieve ondersteuners, maar dat zij verder geen aanvullende informatie opzoekt.

Het argument dat respondent D hiervoor aandraagt luidt als volgt: *“Ik vind het op het gebied van doelmatigheid eerlijk om er blanco in te gaan, want elke situatie kan veranderen. Zonder vooroordelen. Ik vind het wel belangrijk om neutraal te beginnen bij iedereen”.* Uit voorgaande blijkt dus dat het merendeel van de respondenten aanvullende informatie opzoekt naast de verkregen informatie van de administratieve ondersteuning. Eén van de respondenten geeft aan dit niet te doen, omdat zij neutraal het meldingsgesprek in wilt gaan.

***6.2.2 Verloop van het meldingsgesprek***

Voor het verkrijgen van inzicht in het verloop van het meldingsgesprek heb ik deelgenomen aan vier meldingsgesprekken tezamen met de re-integratieconsulenten. Daarnaast hebben de re-integratieconsulenten tijdens de interviews uitleg gegeven over het verloop van het meldingsgesprek. Een en ander is hieronder verder uitgeschreven.

Het meldingsgesprek vindt iedere donderdag ochtend om half tien plaats in een zaal in het gemeentehuis van Katwijk. Bij het meldingsgesprek kunnen ongeveer acht tot tien klanten aanwezig zijn. Om half tien precies gaat de deur dicht en kunnen de klanten die te laat komen niet meer deelnemen aan het meldingsgesprek. Zij moeten zich opnieuw melden voor een bijstandsuitkering. Er volgt dan ook geen intakegesprek want de procedure begint opnieuw.

Het meldingsgesprek heeft voornamelijk het karakter van het verstrekken van informatie aan de klanten. Vanaf november 2016 worden de gesprekken gevoerd in de vorm van een bijeenkomst. Als gevolg hiervan wordt er niet diep ingegaan op de persoonlijke situatie van de klant. In de periode voor november 2016, waarin nog individuele gesprekken plaatsvonden, kon er nog wel worden stil gestaan bij de persoonlijke situatie van de klant. Volgens respondent D is er uiteindelijk gekozen voor een groepsbijeenkomst, omdat de re-integratieconsulenten in de oude situatie binnen een tijdsbestek van een uur, vier meldingsgesprekken moesten voeren waarin telkens dezelfde informatie werd verstrekt.

Het meldingsgesprek verloopt bij iedere re-integratieconsulent hetzelfde. De re-integratieconsulenten starten tijdens het meldingsgesprek met een uitleg aan de klant over wat er tijdens het gesprek wordt besproken. Daarnaast infomeren zijn de klant over hoe het verdere proces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering verloopt. De re-integratieconsulenten geven aan dat de klant na het meldingsgesprek een intakegesprek heeft met een inkomensconsulent en vervolgens een diagnosegesprek met een re-integratieconsulent. Op het moment dat de klant deze gesprekken heeft gehad, wordt de klant aangemeld bij het SPW (als de klant in doelgroep 1, 2 of 3 wordt ingedeeld). Aansluitend op deze uitleg worden de afspraken met de klant gemaakt. Deze afspraken zien toe op het aantal sollicitaties, inschrijvingen bij uitzendbureaus, het opsturen van een recent CV en het schrijven van een goede motivatie brief.

Aan het einde van het meldingsgesprek verstrekt de re-integratieconsulent de uitnodiging voor het intakegesprek en het aanvraagformulier voor een bijstandsuitkering.

Respondent D merkt hierbij op dat dat dit formulier voorheen bij aanvang van het gesprek werd verstrekt. Dit zorgde voor veel onrust, omdat de klanten tijdens het meldingsgesprek door het formulier heen gingen bladeren.

Twee weken na het meldingsgesprek, heeft de klant een intakegesprek met een inkomensconsulent. Hierbij is de re-integratieconsulent niet betrokken. Na toekenning van de bijstandsuitkering door de inkomensconsulent, voert de re-integratieconsulent een diagnosegesprek met de klant. Tijdens het diagnosegesprek wordt beoordeeld binnen welke doelgroep de klant valt. Zoals uiteengezet in hoofdstuk drie bevat doelgroep 1 tot en met 3 klanten die wel kunnen werken. Deze doelgroepen worden aangemeld bij het SPW voor een re-integratie traject. Doelgroep 4 blijft in beheer van de gemeente Katwijk.

**6.3 Vraagstukken**

Voor de vragen die verder centraal hebben gestaan tijdens de interviews met de re-integratieconsulenten wordt verwezen naar bijlage 4. Hoofdzakelijk gaat het hierbij om vraagstukken die toezien op de voor- en nadelen die de re-integratieconsulenten ervaren naar aanleiding van de invoering van de meldingsgesprekken.

***6.3.1 Voordelen van het meldingsgesprek***

Na bespreking van de voorbereiding op en het verloop van het meldingsgesprek is gevraagd naar de ervaringen van de re-integratieconsulenten met de meldingsgesprekken. Het voeren van de meldingsgesprekken is immers de taak van de re-integratieconsulent. Hierbij wordt opgemerkt dat één van de drie re-integratieconsulenten ook taken van een inkomensconsulent uitvoert.

Het merendeel van de respondenten heeft positieve ervaringen met de invoering van de meldingsgesprekken.

Dit omdat de klant reeds aan het begin van het proces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering wordt geïnformeerd over de verwachtingen op het gebied van de arbeidsverplichtingen. Respondent C ervaart daarnaast dat de klanten een bepaalde druk voelen om te solliciteren. De ervaring die respondent E heeft met de invoering van de meldingsgesprekken sluit hierbij aan. De respondent geeft aan dat zij ervaart dat klanten zich bewust worden van het feit dat zij de uitkering niet zomaar gaan ontvangen: “*Nu wordt het re-integratiedeel al eerder verteld namelijk tijdens het meldingsgesprek en daarna ook nog een keer in het diagnose gesprek. Ik denk dat de mensen zich wel meer bewust worden van het feit dat ze de uitkering niet zomaar krijgen”.*

Daarnaast zijn alle respondenten tevreden over de ontwikkeling die het meldingsgesprek heeft doorgemaakt. Gedurende de periode 1 januari 2016 tot en met 31 oktober 2016 heeft het meldingsgesprek plaatsgevonden in de vorm van een individueel gesprek. De individuele gesprekken duurde maximaal een kwartier. Vanaf 1 november 2016 vindt het meldingsgesprek plaats in de vorm van een groepsbijeenkomst. De groepsbijeenkomst duurt maximaal één uur. De respondenten geven aan dat zij de ontwikkeling positief ervaren, omdat zij hierdoor niet vier keer binnen het uur dezelfde informatie hoeven te verstrekken, waardoor zij meer tijd overhouden voor andere taken. Dit was wel het geval in de periode van de individuele gesprekken.

Daarnaast wordt er tijdens de groepsbijeenkomsten dieper op de arbeidsverplichtingen ingegaan dan tijdens de individuele gesprekken. De re-integratieconsulenten zijn van mening dat dit heeft geresulteerd in een professioneler gesprek. Respondent C beschouwt het meldingsgesprek daarnaast als een filter.

De mensen die eigenlijk gewoon aan het werk kunnen, worden door het meldingsgesprek tegengehouden om aan het traject voor de aanvraag van een bijstandsuitkering deel te nemen.

Tot slot geven alle respondenten aan dat zij het opvallend vinden dat er bij elk meldingsgesprek wel een aantal klanten niet zijn geweest. Omdat de klanten niet op het meldingsgesprek komen, kunnen de re-integratieconsulenten ook niet aangeven wat hiervan de reden is geweest. Wanneer klanten niet op meldingsgesprek komen, volgt er ook geen intakegesprek met de inkomensconsulent en volgt er uiteindelijk ook geen uitkering. Wanneer de klant wel in aanmerking wil komen voor een uitkering, moet hij zich opnieuw melden bij de gemeente Katwijk en begint de procedure opnieuw.

De re-integratieconsulenten ervaren de volgende voordelen met het meldingsgesprek: de klanten worden aan het begin van het werkproces van de procedure van de aanvraag voor een bijstandsuitkering geïnformeerd over de verwachtingen vanuit de gemeente op het gebied van de arbeidsverplichting. Daarnaast zijn de re-integratieconsulenten positief gestemd over de ontwikkeling die het meldingsgesprek heeft doorgebracht, namelijk de omzetting naar een groepsbijeenkomst waardoor er ook dieper op de arbeidsverplichting ingegaan kan worden.

***6.3.2 Nadelen van het meldingsgesprek***

De respondenten ervaren geen grote nadelen met het meldingsgesprek, maar hebben wel allemaal kleine punten aangedragen. De respondenten achten het van belang dat het meldingsgesprek zich door blijft ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van het individueel gesprek naar een bijeenkomst.

De respondenten geven aan dat zij het meldingsgesprek nog te vrijblijvend vinden en open staan voor een uitbreiding. Respondent D geeft als voorbeeld het meldingsgesprek bij de vorige gemeente waar zij heeft gewerkt. In de betreffende gemeente werden er ook meldingsgesprekken gevoerd aan het begin van het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Het verschil ziet voornamelijk toe op het aantal sollicitaties dat de klant moet doen en het vervolg op het meldingsgesprek. In de gemeente Katwijk is het aantal sollicitaties, aan het begin van de invoering van de meldingsgesprekken, vastgesteld op 1 à 2 per week. In de gemeente waar respondent D heeft gewerkt, waren dit er 5 tot 10 per week. Ook werd er meer verwacht van de klanten die een uitkering wilde aanvragen. Wanneer de klant zich onvoldoende had ingezet voor het realiseren van eigen inkomen dan moet de klant opnieuw de procedure doorlopen van voor af aan. Op het moment van onderzoek is het aantal sollicitaties dat de klant in de gemeente Katwijk moet doen verhoogd naar 3 per week. Respondent D geeft aan dat zij dit nog steeds weinig vindt. Naast het verschil in het aantal sollicitaties werd in de andere gemeente een workshop georganiseerd. De klanten moesten hieraan verplicht deelnemen. Door middel van deze workshop werd de klant in samenwerking met een uitzendbureau ondersteund bij het opstellen van een goed CV en het schrijven van een goede motivatiebrief. De ontwikkeling van het meldingsgesprek naar een bijeenkomst in de gemeente Katwijk heeft volgens Respondent D wel bijgedragen aan de uitbreiding van het meldingsgesprek.

Respondent E vindt het jammer dat er weinig interactie is tussen de klanten die het meldingsgesprek bijwonen. Er wordt vooral veel informatie gegeven door de re-integratieconsulent, maar de klanten praten niet met elkaar.

Respondent E is dan ook van mening dat informatie beter onthouden wordt wanneer klanten hier met elkaar over spreken. Daarnaast kunnen klanten elkaar ook ondersteunen wanneer zij met elkaar in contact komen tijdens het meldingsgesprek.

Tot slot geeft het merendeel van de respondenten aan dat de klanten die het meldingsgesprek bijwonen vaak een gemêleerd gezelschap vormen. De leeftijd van de klanten varieert tussen de 27 jaar en de pensioengerechtigde leeftijd. Dit maakt het voor de re-integratieconsulenten soms lastig wanneer zij bepaalde informatie verstrekken. Een klant van 27 jaar weet bijvoorbeeld wel hoe hij een sollicitatie via een e-mail moet versturen, maar iemand op een oudere leeftijd kan hier moeite mee hebben.

De nadelen die de re-integratieconsulenten ervaren zijn dat zij het meldingsgesprek nog te vrijblijvend vinden en graag verdieping zien in de inhoud van het meldingsgesprek. Daarnaast is er weinig interactie tussen de klanten en dit maakt dat het een informatiebijeenkomst wordt. Tot slot vinden de re-integratieconsulenten het een nadeel dat het meldingsgesprek een gemêleerd gezelschap bevat. hier bedoelen zij de leeftijden mee die variëren van 27 tot en met 65 jaar.

**6.4 Deelconclusie deelvraag 1**

Voor het verkrijgen van inzicht op welke wijze de meldingsgesprekken tussen re-integratieconsulenten en klanten voor een bijstandsuitkering plaatsvinden heb ik deelgenomen aan de meldingsgesprekken en is door middel van interviews aan de re-integratieconsulenten gevraagd hoe de gesprekken verlopen.

In totaal heb ik vier keer meegelopen met een meldingsgesprek. Als gevolg van het tijdstip van het onderzoek heb ik enkel kunnen meelopen met meldingsgesprekken die plaatsvinden in de vorm van een bijeenkomst.

Het meldingsgesprek vindt één keer per week plaats in het gemeentehuis van Katwijk. De klanten die deelnemen aan het meldingsgesprek krijgen bij aanvang uitleg over wat er tijdens het meldingsgesprek wordt besproken. Vervolgens krijgen zij uitleg over de arbeidsverplichtingen die bij de bijstandsuitkering horen. Daarna worden er afspraken gemaakt op het gebied van sollicitaties, inschrijving bij uitzendbureaus, het in bezit hebben van een recent CV en een motivatiebrief. Deze afspraken worden vastgelegd door middel van een afsprakenformulier wat de klant moet ondertekenen. Vervolgens wordt er uitleg gegeven over het verdere proces na het meldingsgesprek. Aan het einde van het meldingsgesprek ontvangt elke klant de uitnodigingsbrief voor het intakegesprek en een aanvraagformulier voor de bijstandsuitkering.

**6.5 Deelconclusie deelvraag 3**

In dit hoofdstuk is tevens door middel van interviews met de re-integratieconsulenten in kaart gebracht welke voor- en nadelen zij ervaren naar aanleiding van de invoering van de meldingsgesprekken.

De respondenten vinden dat de invoering van de meldingsgesprekken een verbetering is binnen het proces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Dit omdat de klant reeds aan het begin van het proces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering wordt geïnformeerd over de verwachtingen op het gebied van de arbeidsverplichtingen. Daarnaast heeft het meldingsgesprek een filter functie waardoor aanvragers die eigenlijk niet in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering reeds aan ‘de poort’ worden tegen gehouden. Ook ervaren de respondenten dat het meldingsgesprek resulteert in een bepaalde druk en verwachting bij de klanten op bijvoorbeeld het gebied van solliciteren.

Verder ervaren de respondenten het positief dat het meldingsgesprek zich door ontwikkelt. Door de wijziging van een individueel gesprek naar een groepsbijeenkomst wordt er dieper op de arbeidsverplichtingen ingegaan en heeft de re-integratieconsulent meer tijd over voor andere werkzaamheden. De ontwikkeling naar een groepsbijeenkomst heeft tevens geresulteerd in een professioneler karakter van het gesprek.

De respondenten ervaren echter ook nadelen. Men is van mening dat het aantal sollicitaties dat de klant moet doen beperkt is. Daarnaast kan het gesprek meer inhoud krijgen door middel van een verplichte workshop. De klant kan tijdens de workshop worden ondersteund bij het opstellen van een CV en het schrijven van een motivatiebrief.

Verder geven de respondenten aan dat er weinig tot geen interactie is tussen de klanten tijdens het meldingsgesprek. Dit terwijl dit juist een positief effect kan hebben doordat klanten informatie beter onthouden wanneer ze hierover in gesprek gaan en doordat klanten elkaar kunnen ondersteunen. Tenslotte vormt het gemêleerde gezelschap tijdens een meldingsgesprek ook belemmeringen. De klanten die deelnemen aan het meldingsgesprek variëren tussen de 27 jaar en de pensioengerechtigde leeftijd. Dit heeft tot gevolg dat sommige klanten vaak wel computervaardig zijn en weten aan welke eisen een CV moet voldoen, terwijl er ook klanten aanwezig zijn die niet over deze kennis en vaardigheden beschikken. Als gevolg hiervan kan er niet altijd even diep op onderwerpen in worden gegaan dan gewenst.

Hoofdstuk 7: Resultaten uit interviews met inkomensconsulenten van het team Participatie en Inkomen van de gemeente Katwijk

In dit hoofdstuk breng ik de resultaten van de interviews met vier inkomensconsulenten van de gemeente Katwijk in kaart. In paragraaf 7.1 vermeld ik de achtergrond van de inkomensconsulenten. In paragraaf 7.2 ga ik na wat de ervaringen zijn van de inkomensconsulenten met de meldingsgesprekken. Dit hoofdstuk wordt vervolgens afgesloten met een deelconclusie op deelvraag 4.

**7.1 Achtergrond van de inkomensconsulenten**

Uit onderzoek voorafgaand aan de interviews blijkt dat alle drie de respondenten, inkomensconsulenten van de gemeente Katwijk, een opleiding volgen of hebben gevolgd waarbinnen het stelsel van sociale zekerheid een centrale plaats inneemt. Eén van de respondenten heeft een hbo-opleiding afgerond, één respondent is nog bezig met een hbo-opleiding en één respondent heeft een mbo-opleiding afgerond. De respondenten werken allen langer dan 5 jaar bij de gemeente Katwijk en hebben in de loop der jaren veel kennis en ervaring opgedaan op het gebied van de Participatiewet en het verstrekken van bijstandsuitkeringen. Daarnaast waren zij werkzaam op het moment van de invoering van de Participatiewet. Op basis van voorgaande ben ik van mening dat deze respondenten geschikt en representatief zijn binnen het kader van dit onderzoek.

**7.2 Vraagstukken**

Voor de vragen die centraal hebben gestaan tijdens de interviews wordt verwezen naar bijlage 2. Hoofdzakelijk gaat het hierbij om vraagstukken die toezien op de voor- en nadelen die zij ervaren naar aanleiding van de invoering van de meldingsgesprekken, de ontwikkeling van de meldingsgesprekken, het opleggen van maatregelen, de invloed van de meldingsgesprekken op de intakegesprekken en het verloop van de re-integratie.

***7.2.1 Voordelen van het meldingsgesprek***

Allereerst is gevraagd naar de ervaring van de inkomensconsulenten met de meldingsgesprekken. Twee van de drie respondenten hebben aangegeven dat zij nog geen meldingsgesprekken hebben bijgewoond. In beginsel is het voeren van meldingsgesprekken ook een taak van de re-integratieconsulenten. De ervaringen van hen zijn daarom gebaseerd op wat zij binnen hun taken als inkomensconsulent ervaren. De derde respondent beschikt over een breder takenpakket en voert in de dagelijkse praktijk wel een aantal meldingsgesprekken, naast de taken die zij heeft als inkomensconsulent.

De respondenten zijn van mening dat de invoering van de meldingsgesprekken van toegevoegde waarde is binnen het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Eén van de voordelen die zij ervaren is dat er eindelijk meer aandacht is gekomen voor de re-integratie van de klanten. Respondent A geeft daarnaast aan dat de klanten het meldingsgesprek als een prikkel ervaren voor het op korte termijn vinden van een betaalde baan: *‘vanaf moment één laat je als gemeente zien wat er verwacht wordt van de klant’*.

Daarnaast beschouwt het merendeel van de respondenten het meldingsgesprek als een ‘poort gesprek’ bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. Vooral de klanten die eigenlijk geen uitkering nodig hebben ervaren het gesprek als een drempel. Dit omdat de klant wordt geconfronteerd met allerlei afspraken waaraan zij moeten voldoen op het gebied van sollicitatie en arbeidsverplichtingen. De respondenten zijn van mening dat hierdoor klanten afhaken omdat het voor klanten te veel ‘gedoe’ is om aan alle verplichtingen te voldoen.

Een ander voordeel volgens de respondenten is dat de meldingsgesprekken een filterfunctie heeft. De klanten die niet in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering worden reeds in een vroeg stadium tegengehouden met als gevolg dat deze klanten niet het verdere werkproces volgen voor de aanvraag van een bijstandsuitkering.

De voordelen van het meldingsgesprek volgens de inkomensconsulenten zijn: dat er eindelijk meer aandacht is gekomen voor re-integratie aan het begin van de bijstandsuitkering, het meldingsgesprek gezien wordt als gesprek aan de poort van de bijstand en dat de klanten dus niet zomaar door die poort heen komen en tot slot zien de inkomensconsulenten het meldingsgesprek werkt als een filterfunctie.

***7.2.2 Nadelen van het meldingsgesprek***

Op basis van de afgenomen interviews blijkt dat de respondenten nog geen concrete nadelen ervaren. Respondent A geeft tijdens het interview wel een aantal aandachtspunten mee. Doordat er nu zoveel tijd en energie aan de doelmatigheid wordt besteed bestaat het gevaar dat de rechtmatigheid onder belicht raakt. Daarnaast vindt respondent A dat het meldingsgesprek met de ontwikkelingen binnen de samenleving mee moet blijven gaan. Als voorbeeld hierbij stipt de respondent de steeds verder gaande digitalisering aan. Op dit moment vinden de meldingsgesprekken en het verstrekken van informatie niet digitaal plaats. De respondent ervaart dit nog niet als nadeel, maar geeft het mee als tip. Voor dit moment is respondent A van mening dat het meldingsgesprek een goed hulpmiddel is voor de focus op een doelmatige verstrekking van een uitkering, maar zeker nog niet de perfecte: *“De tijd zal het leren”.*

***7.2.3 Voor en na invoering van de meldingsgesprekken***

Tijdens de interviews is tevens stil gestaan bij de verschillen die de inkomensconsulenten ervaren tussen de periode voor en na invoering van de meldingsgesprekken. De respondenten geven allen aan dat zij voor de invoering van de meldingsgesprekken niet het idee hadden dat er adequaat actie werd ondernomen op het gebied van re-integratie wanneer de inkomensconsulent de klant had aangemeld bij de re-integratieconsulent. Daarnaast geeft het merendeel van de respondenten aan dat er voor de invoering van de meldingsgesprekken in hun beleving niet altijd op doelmatigheid werd getoetst bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. Als de doelmatigheid al aan bod kwam dan was dit in een veel later stadium, meestal wanneer de uitkering al was toegekend.

Alle respondenten geven aan dat er na de invoering van de meldingsgesprekken wel op doelmatigheid wordt getoetst bij de aanvraag van de bijstandsuitkering. Er wordt meer nadruk gelegd op de re-integratie van de klanten en meer aandacht besteed aan het inzetten van de klant op passende trajecten. De resultaten naar aanleiding van het uitgevoerde dossieronderzoek in hoofdstuk vijf onderschrijven voorgaande.

Respondent C heeft tijdens het interview ook de verschillen tussen de werkprocessen voor en na de invoering van de meldingsgesprekken nader geduid. De eerste stap na invoering van het meldingsgesprek betreft het meldingsgesprek zelf. Tijdens dit gesprek staat de re-integratie en doelmatigheid van de uitkering centraal.

De tweede stap betreft het intakegesprek, waarin de rechtmatigheid van de uitkering centraal staat:

het recht op uitkering. De derde stap betreft het diagnose gesprek, waarin wederom de re-integratie en de doelmatigheid centraal staat en de klant wordt ingedeeld in een doelgroep (zie hoofdstuk drie). Daarnaast gaat men tijdens dit gesprek na welk re-integratie traject het beste aansluit bij de klant.

Voor de invoering van de meldingsgesprekken liep de procedure voor de aanvraag van een bijstandsuitkering anders. Voor de invoering van de meldingsgesprekken vond er namelijk enkel een intakegesprek plaats en werd de klant na het intakegesprek eventueel aangemeld bij een re-integratieconsulent.

***7.2.4 Invloed op intakegesprek***

Eén van de taken van de inkomensconsulent betreft het voeren van het intakegesprek. Tijdens het interview is stil gestaan bij de gevolgen die zij ervaren naar aanleiding van de invoering van het meldingsgesprek.

De respondenten geven aan dat het intakegesprek anders verloopt na de invoering van de meldingsgesprekken. De klant is na het meldingsgesprek al op de hoogte welke arbeidsverplichtingen hij heeft en weet dus wat er van hem verwacht wordt op het gebied van solliciteren, inschrijven bij uitzendbureaus etc. Als gevolg hiervan wordt tijdens het intakegesprek hier niet meer uitvoerig bij stil gestaan. De respondenten geven allen aan dat de intakegesprekken hierdoor vlotter verlopen.

De respondenten geven aan dat zij niet het idee hebben dat zij structureel minder intakes hebben naar aanleiding van de invoering van de meldingsgesprekken. Hierbij opgemerkt dat zij weinig inzicht hebben op het aantal klanten dat afvalt naar aanleiding van het meldingsgesprek en daardoor geen intakegesprek hebben. Wel geeft een van de respondenten aan dat hij de indruk heeft dat er minder klanten een aanvraag doen voor een bijstandsuitkering ten opzichte van de voorgaande jaren. De resultaten naar aanleiding van het uitgevoerde cijferonderzoek in hoofdstuk vijf onderschrijven dit.

***7.2.5 Ontwikkeling van het meldingsgesprek***

Tijdens het interview is de respondenten tevens gevraagd naar hun visie op de ontwikkeling die het meldingsgesprek heeft doorgemaakt sinds de invoering per 1 januari 2016. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de meldingsgesprekken in de beginfase nog onwennig waren en zij de gesprekken als vrijblijvend ervoeren. Het was nog niet goed duidelijk wat zij van de klanten konden verwachten tot de periode van het intakegesprek. Daarnaast was nog niet duidelijk welke consequenties er waren wanneer de klanten zich niet aan de gemaakte afspraken hielden.

De respondenten geven verder aan dat het meldingsgesprek zich in positieve zin wel heeft ontwikkeld. Zo is het meldingsgesprek omgezet naar een bijeenkomst in plaats van een individueel gesprek. Het voordeel hiervan is dat de klanten die het meldingsgesprek bijwonen, zien dat zij niet de enige zijn en elkaar eventueel kunnen helpen met solliciteren. Daarnaast is het aantal sollicitaties dat de klant moet doen toegenomen van twee naar drie sollicitaties per week. Respondent A omschrijft de ontwikkeling als volgt: *“Nu wordt er veel meer invulling aan gegeven en er wordt ook toch in mijn ogen op een gedisciplineerde strakkere manier aanvulling aan gegeven”*

***7.2.6 Maatregel?***

Tijdens de interviews is nagegaan of de invoering van de meldingsgesprekken van invloed is geweest op het opleggen van maatregelen. Wanneer een klant een meldingsgesprek heeft gehad en zich vervolgens niet heeft gehouden aan de afspraken die zijn meegegeven tijdens het meldingsgesprek, kan er door de inkomensconsulent een maatregel worden opgelegd. Een maatregel is een tijdelijke verlaging op de uitkering die in dit geval wordt opgelegd over de eerste maand dat de klant een uitkering gaat ontvangen. Tijdens de interviews heb ik aan de respondenten gevraagd hoe streng zij toe zien op maatregelen.

Respondent A geeft aan dat hij niet heel streng toeziet op maatregelen. Respondent A wil de klanten meestal nog een tweede kans geven. Zo kan de klant zich bewijzen en laten zien dat hij of zij zich wel aan de verplichtingen kan houden. Deze verplichtingen zijn solliciteren en inschrijven bij uitzendbureaus. Respondent A geeft aan dat hij vooral naar de persoonlijke situatie van de klant kijkt. Respondent B geeft eveneens aan dat er niet direct door hem een maatregel wordt opgelegd wanneer de klant niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen. Respondent B zegt dat hij de klant er eerst op aanspreekt dat hij niet gesolliciteerd heeft, maar tegelijkertijd wel dreigt met een maatregel in het geval dat de klant de volgende keer ook niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Respondent C geeft aan dat zij normaal gesproken heel streng toeziet op maatregelen. Als de klant niet heeft gesolliciteerd, maar dit wel had moeten doen, dan zou respondent C een maatregel opleggen. Echter is er volgens respondent C recent op verzoek van medewerkers van het SPW afgesproken dat er niet meer streng op maatregelen moet worden toegezien, omdat een maatregel de motivatie van de klant kan beïnvloeden. Het SPW gaf aan dat de zij met een valse start zouden beginnen wanneer de klant een maatregel op zijn uitkering zou krijgen. Respondent C is het hier echter niet mee eens.

Het merendeel van de respondenten zou dus geen maatregel opleggen aan de klant wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

***7.2.7 Verloop re-integratie***

Tijdens de interviews is de respondenten gevraagd hoe de re-integratie van de doelgroepen 1 tot en met 3 verloopt. De klanten die een uitkering zijn gaan ontvangen en ook maar enige arbeidsmogelijkheden hebben, worden sinds 1 januari 2017 aangemeld bij het SPW. Het gaat hierbij om de doelgroepen 1 tot en met 3. Dit zijn de klanten die wel kunnen werken, met of zonder begeleiding. Doelgroep 4 bevat de klanten die zijn ontheven van de arbeidsverplichtingen en geen zicht hebben op verbetering in de situatie.

De respondenten geven aan dat zij weinig zicht hebben op de re-integratie van deze doelgroepen. De klanten binnen deze doelgroepen melden zij aan bij het SPW voor een re-integratie traject en de medewerkers van deze organisatie volgen de re-integratie van de klant. Omdat het SPW pas sinds oktober 2016 actief is, geven de respondenten aan dat zij nog weinig zicht hebben over hoe de re-integratie van doelgroep 1 tot en met 3 verloopt.

Doelgroep 4 blijft bij de gemeente Katwijk. Respondent B vindt dat de klanten die in doelgroep 4 zitten, meer persoonlijk benaderd moeten worden en niet met een uniform concept of plan van aanpak. Hier gaat wel meer tijd in zitten, maar dan kunnen de kwaliteiten van deze klanten meer naar voren gehaald worden, en kan er ook gerichter ingezet worden op een participatietraject. Dit wordt ook wel maatwerk genoemd.

**7.3 Deelconclusie deelvraag 4**

In dit hoofdstuk is door middel van interviews met de inkomensconsulenten in kaart gebracht welke voor- en nadelen zij ervaren naar aanleiding van de invoering van de meldingsgesprekken.

Op basis van de interviews kan worden geconcludeerd dat de respondenten positief gestemd zijn en verschillende voordelen ervaren. Ze zijn van mening dat er goede stappen zijn gezet op het gebied van re-integratie en de doelmatige verstrekking van een bijstandsuitkering. De respondenten geven aan dat het meldingsgesprek als een prikkel voor klanten wordt ervaren voor het op korte termijn vinden van een betaalde baan. Daarnaast beschouwt het merendeel van de respondenten het meldingsgesprek als een ‘poort gesprek’ bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. Vooral de klanten die eigenlijk geen uitkering nodig hebben ervaren het meldingsgesprek als een drempel. Een ander voordeel volgens de respondenten is dat de meldingsgesprekken een filterfunctie heeft. De klanten die niet in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering worden reeds in een vroeg stadium tegengehouden met als gevolg dat deze klanten niet het verdere werkproces volgen voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. De invoering van de meldingsgesprekken heeft ook invloed op de intakegesprekken. Deze verlopen anders doordat het re-integratiedeel al uitvoerig wordt besproken tijdens het meldingsgesprek. Dit is voor de respondenten een voordeel, omdat zo het intakegesprek minder lang duurt, en de klant de informatie in delen mee krijgt. Op deze manier blijft de informatie die de klant meekrijgt over de bijstand beter hangen.

De respondenten ervaren ook nadelen. Alle respondenten geven aan dat zij geen inzicht hebben in het aantal intakes dat zij minder doen als gevolg van de invoering van de meldingsgesprekken. Ook hebben zij geen inzicht in hoe de re-integratie verloopt met doelgroepen 1 tot en met 3. Deze doelgroepen worden per 1 januari 2017 aangemeld bij het SPW, maar wat er vervolgens wordt ondernomen op het gebied van re-integratie is voor de respondenten onduidelijk. Ook is het nog onduidelijk welk re-integratie traject er kan worden gestart voor de klanten die in doelgroep 4 zitten.

Hoofdstuk 8: Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geef ik antwoord op de centrale vraag: “*Welke voor- en nadelen van de invoering van meldingsgesprekken per 1 januari 2016 in de gemeente Katwijk zijn er te benoemen op basis van ervaringen van de consulenten en op basis van vergelijkend dossieronderzoek voor en na invoering van de meldingsgesprekken?”* Voor het beantwoorden van de centrale vraag heb ik aan de hand van de onderzoeksresultaten in paragraaf 8.1 conclusies en in paragraaf 8.2 aanbevelingen geformuleerd. Tenslotte blik ik in paragraaf 8.3 terug op het onderzoek en geef ik de eventuele beperkingen van het onderzoek aan.

**8.1. Conclusies**

Voor het beantwoorden van de centrale vraag worden er aan de hand van de onderzoeksresultaten drie deelconclusies getrokken. De eerste deelconclusie ziet toe op de vastleggingen op het gebied van doelmatigheid in de dossiers van klanten die geen meldingsgesprek hebben gehad en klanten die wel een meldingsgesprek hebben gehad. De laatste twee deelconclusies zien toe op de voor- en nadelen die door de inkomens- en re-integratieconsulenten worden ervaren naar aanleiding van de invoering van de meldingsgesprekken.

***8.1.1 Vastleggingen op het gebied van doelmatigheid in klantendossiers***

Allereerst worden de resultaten beschreven naar aanleiding van de uitgevoerde analyse op de ontwikkeling van het aantal bijstandsaanvragen in 2016 ten opzichte van 2015. Vervolgens worden de conclusies geformuleerd met betrekking tot het uitgevoerde dossieronderzoek.

*Ontwikkeling bijstandsaanvragen*

In 2016 zijn er in de gemeente Katwijk 45 (11%) minder aanvragen ingediend dan in 2015. Dit terwijl het groeitempo van het aantal uitkeringen in 2016 op landelijk niveau weer omhoog is gegaan. Daarnaast blijkt dat het aantal niet toegekende uitkeringen in 2016 met 27,3% hoger ligt dan in 2015 (23,8%). Naast deze positieve ontwikkeling wat betreft het aantal aanvragen en het aantal niet toegekende aanvragen valt op dat in 2016 de helft van het aantal niet toegekende aanvragen aan de beginfase van het werkproces ligt. De oorzaken betreffen in dit geval het niet verschijnen van de klant op het meldingsgesprek (8%) of het intakegesprek (5,7%). Mogelijk dat de invoering van de meldingsgesprekken hiervoor de verklaring is. De invoering van dergelijke gesprekken kan namelijk de klanten afschrikken, omdat er direct verwachtingen worden uitgesproken richting de klant op het gebied van sollicitaties en arbeidsverplichtingen. De reden waarom hier geen harde conclusies aan worden verbonden is nader toegelicht in paragraaf 8.3.

*Dossieronderzoek*

De invoering van de Participatiewet, de nadruk op participeren in de samenleving en het toegenomen aantal bijstandsuitkeringen zijn voor het team P&I van de gemeente Katwijk het keerpunt geweest om meer aandacht te besteden aan de doelmatige verstrekking van de bijstandsuitkering. Naar aanleiding hiervan is het team P&I op 1 januari 2016 gestart met meldingsgesprekken binnen het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering.

Voor het dossieronderzoek is verondersteld dat wanneer de re-integratieconsulenten tijdens de meldingsgesprekken aandacht hebben besteed aan doelmatigheid, hierover vastleggingen zijn gemaakt binnen de klantendossiers.

Op basis van de resultaten uit het dossieronderzoek blijkt dat ten opzichte van de periode vóór invoering van de meldingsgesprekken er duidelijk meer aandacht is voor een doelmatige verstrekking van een bijstandsuitkering. Zo heeft op een enkele klant na iedereen een meldingsgesprek gehad, individueel of in de vorm van een bijeenkomst. Tevens blijkt dat er na de invoering van de meldingsgesprekken meer vastleggingen op het gebied van doelmatigheid in de dossiers van klanten zichtbaar zijn. Daarnaast valt het op dat er sneller actie wordt ondernomen op het gebied van re-integratie. Naast de invoering van de meldingsgesprekken heeft het oprichten van het SPW hieraan een belangrijke bijdrage geleverd.

Naar aanleiding van het dossieronderzoek kan dus de conclusie worden getrokken dat vanaf de invoering van de meldingsgesprekken per 1 januari 2016 opvallend meer vastleggingen zichtbaar zijn in de klantendossier op het gebied van doelmatigheid ten opzichte van de periode vóór de invoering van de meldingsgesprekken.

***8.1.2 Voordelen volgens de consulenten***

Op basis van de onderzoeksresultaten concludeer ik dat de inkomens- en re-integratieconsulenten de volgende voordelen ervaren met betrekking tot de invoering van de meldingsgesprekken.

De consulenten ervaren het positief dat de aanvrager van een bijstandsuitkering reeds aan het begin van het proces wordt geïnformeerd over de verwachtingen op het gebied van de arbeidsverplichtingen. In combinatie met de afspraken die worden gemaakt tijdens het meldingsgesprek op het gebied van solliciteren, inschrijvingen bij uitzendbureaus, opsturen van een recent CV en het schrijven van een goede motivatie brief zijn de consulenten van mening dat het meldingsgesprek als prikkel dient voor het op korte termijn vinden van een betaalde baan.

Daarnaast beschouwt het merendeel van de consulenten het meldingsgesprek als een ‘poort gesprek’ voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Vooral de aanvragers die eigenlijk geen uitkering nodig hebben, ervaren het meldingsgesprek als een drempel. Op basis van de informatie die de aanvragers tijdens het meldingsgesprek ontvangen, blijkt namelijk dat het aanvragen van een bijstandsuitkering niet vrijblijvend is.

Hierop aansluitend ervaren de consulenten de filterfunctie van het meldingsgesprek eveneens als een voordeel. De aanvragers die niet in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering, worden reeds in een vroeg stadium tegengehouden, met als gevolg dat deze klanten niet het verdere werkproces doorlopen.

De invoering van de meldingsgesprekken heeft ook bevorderende invloed op de intakegesprekken. De intakegesprekken betreffen de eerst volgende stap binnen het werkproces voor de aanvraag van een bijstandsuitkering.

Doordat het re-integratiedeel al uitvoerig wordt besproken tijdens het meldingsgesprek hoeft dit niet meer te gebeuren tijdens het intakegesprek. Dit heeft tot gevolg dat het intakegesprek minder lang duurt, en de klant de informatie in delen mee krijgt. De consulenten zijn van mening dat op deze manier de informatie die de klant meekrijgt over de bijstand beter blijft hangen.

Tenslotte ervaren de consulenten het positief dat het meldingsgesprek zich door blijft ontwikkelen. Door bijvoorbeeld de wijziging van een individueel gesprek naar een groepsbijeenkomst kan er dieper worden ingegaan op de arbeidsverplichtingen en heeft de re-integratieconsulent meer tijd over voor andere werkzaamheden. Dit omdat de informatie aan een groep van aanvragers wordt gedeeld in plaats van individuele aanvragers. De ontwikkeling naar een groepsbijeenkomst heeft volgens de consulenten tevens geresulteerd in een professioneler karakter van het gesprek.

***8.1.3 Nadelen volgens de consulenten***

Ondanks het grote aantal voordelen die de inkomens- en re-integratieconsulenten ervaren met betrekking tot de invoering van de meldingsgesprekken, blijkt uit de onderzoeksresultaten ook een aantal nadelen.

Een eerste nadeel die de re-integratieconsulenten ervaren is dat er tijdens het meldingsgesprek veel globale en algemene uitleg wordt gegeven. De consulenten zouden bijvoorbeeld graag wat dieper in willen gaan op bepaalde arbeidsverplichtingen of op de vereisten waaraan een goed CV moet voldoen.

Een andere factor ziet toe op het aantal sollicitaties dat de aanvrager voor een bijstandsuitkering moet doen naar aanleiding van het meldingsgesprek. De consulenten zijn van mening dat het aantal sollicitaties nog beperkt is ten opzichte van andere gemeentes.

Daarnaast geven de consulenten aan dat als gevolg van de opzet van het meldingsgesprek als een informatiebijeenkomst er tijdens de meldingsgesprekken weinig tot geen interactie is. Dit omdat de re-integratieconsulenten voornamelijk aan het woord zijn. De consulenten zijn van mening dat meer interactie juist een positief effect kan hebben. Dit omdat klanten informatie beter onthouden wanneer ze hierover in gesprek gaan en omdat klanten elkaar kunnen ondersteunen.

Het gemêleerde gezelschap dat tijdens een meldingsgesprek aanwezig is vormt daarnaast ook nadeel. De aanvragers die deelnemen aan het meldingsgesprek variëren tussen de 27 jaar en de pensioengerechtigde leeftijd. Dit heeft tot gevolg dat sommige klanten vaak wel computervaardig zijn en weten aan welke eisen een CV moet voldoen, terwijl er ook klanten aanwezig zijn die niet over deze kennis en vaardigheden beschikken. Als gevolg hiervan kan er niet altijd even diep op onderwerpen in worden gegaan dan gewenst.

Tenslotte geven de inkomensconsulenten aan dat zij tot dusver geen inzicht hebben in het aantal intakegesprekken dat zij minder doen als gevolg van de invoering van de meldingsgesprekken. Ook dit wordt als een nadeel beschouwd.

**8.2 Aanbevelingen**

Op basis van de onderzoeksresultaten en de hiervoor geformuleerde conclusies worden in deze paragraaf drie aanbevelingen beschreven met betrekking tot het meldingsgesprek voor de consulenten van het team P&I in de gemeente Katwijk.

***8.2.1 Meldingsgesprek indelen per leeftijdscategorie***

De eerste aanbeveling betreft het indelen van de meldingsgesprekken naar leeftijdscategorie. Denk hierbij aan de volgende groepen:

* Klanten van 27 jaar tot 35 jaar;
* Klanten van 35 jaar tot 50 jaar;
* Klanten van 50 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd.

Op deze manier kunnen de re-integratieconsulenten per doelgroep informatie verstrekken op bijvoorbeeld het gebied van solliciteren. Het is waarschijnlijk dat klanten met een leeftijd tussen 27 en 35 jaar meer ervaring hebben met solliciteren via de computer dan bijvoorbeeld iemand van 60 jaar. Daarnaast is het waarschijnlijk dat klanten van 27 jaar tot 35 meer kans hebben op een betaalde baan dan iemand van 55 jaar. Wanneer de groepen worden opgesplitst, kan de re-integratieconsulent dieper op bepaalde informatie en vraagstukken ingaan van de leeftijdscategorie. De klanten kunnen dan ook onderwerpen inbrengen die zij graag verduidelijkt willen hebben. Dit leidt tevens tot een interactievere bijeenkomst.

Voorgaande betekent wel dat er meer dan één bijeenkomst per week moet plaatsvinden. Mijn voorstel is drie bijeenkomsten te organiseren voor bovenstaande doelgroepen. Dit kan op één dag dan wel over verschillende dagen worden gepland. Het team P&I zal zelf moeten nagaan wat de gewenste situatie is rekening houdend met praktische zaken zoals beschikbaarheid van ruimtes in het gemeentehuis van de gemeente Katwijk.

Door middel van deze aanbeveling wordt er antwoord gegeven op de drie nadelen die de re-integratieconsulenten ervaren, namelijk meer diepgang in de meldingsgesprekken, geen variërend gezelschap meer en een interactieve bijeenkomst.

***8.2.2 Meelopen meldingsgesprekken***

De tweede aanbeveling is ontstaan naar aanleiding van de interviews met de inkomensconsulenten. Hieruit is gebleken dat zij nog nooit hebben meegelopen met een meldingsgesprek. De inkomensconsulenten hebben wel een beeld over het meldingsgesprek, maar kennen de details niet. Mijn voorstel is dat de inkomensconsulenten minimaal één keer meelopen met een meldingsgesprek. Door middel van observeren en luisteren, kunnen zij kennis nemen over het verloop en de inhoud van het meldingsgesprek. De verwachting is dat dit tevens een positieve uitwerking heeft op het verloop van het intakegesprek dat twee weken na het meldingsgesprek plaatsvindt. De inkomensconsulent kan dan namelijk beter inspelen op de informatie die de klant tijdens het meldingsgesprek heeft ontvangen.

***8.2.3 Workshop***

De derde aanbeveling betreft het organiseren van een workshop voor de klanten. Gedurende de periode van twee weken na het meldingsgesprek, ook wel de “zoekperiode” genoemd, heeft de klant de tijd om zelfstandig aan de slag te gaan op het gebied van solliciteren. De doelgroep van de Participatiewet bevat echter veelal mensen die ondersteuning nodig hebben bij het solliciteren en het zoeken naar een betaalde baan. In de zoekperiode kan hiervoor een workshop worden georganiseerd. Tijdens de workshop kan bijvoorbeeld een goede sollicitatiebrief met de klanten worden geschreven. Daarnaast kan bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek worden nagespeeld, zodat de klanten kunnen worden voorbereid en weten wat ze kunnen verwachten. De workshop vraagt van de re-integratieconsulenten echter wel meer tijd en energie. Daarentegen draagt het mogelijk wel bij aan het sollicitatieproces na de toekenning van de uitkering.

**8.3 Discussie**

Mijn onderzoek is afgerond en ik heb de zojuist besproken conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Voorafgaand aan het onderzoek had ik de verwachting dat de ontvangen cijfers over het aantal aanvragen van een bijstandsuitkering in de jaren 2015 en 2016 mij meer inzicht zouden geven over de invloed van de meldingsgesprekken op het aantal aanvragen voor bijstandsuitkeringen binnen de gemeente Katwijk.

Tijdens het onderzoek is echter gebleken dat de ontwikkeling van het aantal aanvragen voor een bijstandsuitkering niet alleen afhankelijk is van de invoering van een nieuwe stap binnen het werkproces, in dit geval de meldingsgesprekken. Ontwikkeling zoals migratiestromen evenals de economische ontwikkelingen in een land hebben hier immers ook invloed op. Als gevolg van het feit dat deze factoren niet zijn meegenomen in het onderzoek vormt dit tegelijkertijd een beperking binnen het onderzoek, met als gevolg dat er geen antwoord is gegeven op de vraag of de meldingsgesprekken bijdragen aan een vermindering van het aantal aanvragen voor een bijstandsuitkering. De resultaten dienen daarom als constateringen worden geïnterpreteerd, zonder dat er een causaal verband is aangetoond.

Verder had ik gehoopt dat de geïnterviewde respondenten meer nadelen hadden ervaren met betrekking tot de invoering van de meldingsgesprekken. Dit had ik voornamelijk verwacht van de re-integratieconsulenten, omdat zij degene zijn die het meldingsgesprek voeren.

Al met al ben ik tevreden over het resultaat van mijn onderzoek. Ik heb mijn doelstelling bereikt, aangezien ik inzicht heb verschaft in het werkproces van het meldingsgesprek. Het team P&I is door mij geïnformeerd over de voor- en nadelen die de consulenten ervaren met betrekking tot het meldingsgesprek, en ik heb inzicht gegeven in de vastleggingen op het gebied van doelmatigheid in klantendossiers vóór en na de invoering van de meldingsgesprekken. Tenslotte heb ik een aantal aanbeveling aangedragen waar het team P&I kennis van kan nemen en door middel waarvan zij het werkproces verder kunnen optimaliseren.

**Bronnen- en literatuurlijst**

**Internetbronnen**

Acron, *Verzorgingsstaat naar Participatiesamenleving,* 2013, acron.nl

CBS, *Aantal bijstandsuitkeringen neemt toe, maar minder snel,* 28 augustus 2015, cbs.nl.

CBS, *Personen met een uitkering per gemeente,* cbs.nl

Divosa, *Financiën,* divosa.nl

Divosa, *Participatiewet,* [divosa.nl](http://www.divosa.nl)

Divosa, *Werkwijze handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting,* [divosa.nl](http://www.divosa.nl)

Ensie, *Gemeentelijke verordeningen,* ensie.nl

Financieel info, *Afgestudeerd en werkloos,* financieel.infonu

Gemeente Katwijk, katwijk.nl

Rijksoverheid, *Gevolgen van de Participatiewet,* rijksoverheid.nl

Rijksoverheid, *Kabinet en sociale partners eens over sociale agenda voor arbeidsmarkt,* rijksoverheid.nl

Rijksoverheid, *Participatiewet opent deuren naar arbeidsmarkt voor mensen met een beperking,* rijksoverheid.nl

Rijksoverheid, *Tegenprestatie in de bijstand,* rijksoverheid.nl

Rijksoverheid, *Wat kan ik doen als een overheidsorganisatie te laat beslist over mijn aanvraag,* rijksoverheid.nl

RTL, *Buurtfacts bijstand in Katwijk*, rtlnieuws.nl

**Literatuur**

N. Verhoeven*, ‘Wat is onderzoek’*, Den Haag, Boom Lemma Uitgevers, 2014.

J. de Savornin Lohman en H. Raaff, ‘*In de front linie tussen hulp en recht’*, [Coutinho](https://www.bol.com/nl/b/algemeen/coutinho/3287/index.html?lastId=23996), 2008.

**Artikelen en publicaties**

Binnenlandsbestuur, *Omslag naar participatiesamenleving*, 17 september 2013, binnenlandsbestuur.nl

Binnenlandsbestuur, *De participatiewet en quotumwet in vogelvlucht,* 16 februari 2015, binnelandsbestuur.nl

CBS, *WW en bijstand tijdens de crisis,* april 2014, door Thomas Slager, cbs.nl

Divosa, *Divosa-monitor factsheet: In- en uitstroom uit de bijstand 2012*, januari 2013

Gemeenteloket Rotterdam, Werk en Inkomen, vraag en antwoord

Kamerbrief, *Participatiewet en quotum toezeggingen*, 2 december 2013

Literatuurstudie door stichting Acron, *Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving?* 27 juni 2013, acron.nl

Literatuurstudie integrale dienstverlening gemeente Katwijk

Memorie van Toelichting. Kamerstukken 2011-2012, 33161 nr 3

Movisie, *Participatiewet en de WWB maatregelen: een overzicht,* 4 juli 2016, movisie.nl

Rijksoverheid, *Troonrede 2013*

Trouw, *Beroep op bijstand is fors gestegen*, 1 maart 2011, trouw.nl

UWV, *Na de WW in de bijstand. De doorstroom van WW naar bijstand per gemeente tot en met 2015*, 27 oktober 2014

Werkwijzer Handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting, maart 2013, divosa.nl

**Wet – en regelgeving**

Algemene wet bestuursrecht, *04-06-1992*

Beleidsplan re-integratie 2015 van de gemeente Katwijk

Beleidsplan re-integratie 2016 van de gemeente Katwijk

Beleidsplan re-integratie 2017 van de gemeente Katwijk

Beleid aanvraag levensonderhoud gemeente Katwijk

Grondwet, *15-07-2008*

Participatiewet, *01-01-2015*

Rechtmatigheidsplan 2015, gemeente Katwijk

Toelichting Beleidsplan re-integratie 2015 gemeente Katwijk

Wet Dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, *01-10-2009*

Werkinstructie aanvraag levensonderhoud gemeente Katwijk

Werkinstructie Intake en Aanvraag 2016 gemeente Katwijk

Werkinstructie Re-integratie gemeente Katwijk

Werkinstructie Re-integratie aan de poort gemeente Katwijk

1. Kerngegevens gemeente per 1 januari 2017, [www.katwijk.nl](http://www.katwijk.nl) (zoek op: aantal inwoners) [↑](#footnote-ref-1)
2. Literatuurstudie integrale dienstverlening gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-2)
3. Bijlage 10: organogram gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-3)
4. Bijlage 10: Organogram ambtelijke organisatie gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-4)
5. CBS Statline, aantal bijstandsuitkeringen gemeente Katwijk, [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl) (zoek op: bijstand per gemeente) [↑](#footnote-ref-5)
6. Buurtfacts bijstand in Katwijk, [www.rtlnieuws.nl](http://www.rtlnieuws.nl) (zoek op: bijstand per gemeente) [↑](#footnote-ref-6)
7. Trouw de Verdieping, *Beroep op bijstand fors gestegen,* 1 maart 2011, www.trouw.nl [↑](#footnote-ref-7)
8. Aantal bijstandsuitkeringen neemt toe, [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl) (zoek op: nieuws over toename) [↑](#footnote-ref-8)
9. Sociaalbestek toename WW en Bijstand, [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl) (zoek op: toename sociaalbestek) [↑](#footnote-ref-9)
10. Kabinet en sociale partners eens over sociale agenda voor arbeidsmarkt, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op: sociale partner/participatiewet) [↑](#footnote-ref-10)
11. Troonrede 2013 [↑](#footnote-ref-11)
12. Verzorgingsstaat naar Participatiesamenleving, 2013, [www.arcon.nl](http://www.arcon.nl) [↑](#footnote-ref-12)
13. Gevolgen van de Participatiewet, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op gevolgen participatiewet) [↑](#footnote-ref-13)
14. Gemeenteloket Rotterdam, Werk en Inkomen, vraag en antwoord [↑](#footnote-ref-14)
15. Participatiewet, Divosa, www.divosa.nl [↑](#footnote-ref-15)
16. Memorie van Toelichting. Kamerstukken 2011-2012, 33161 nr 3, p 2 [↑](#footnote-ref-16)
17. Artikel 20 lid 2 Grondwet juncto artikel 7 Participatiewet [↑](#footnote-ref-17)
18. Werkwijzer Handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting, www.divosa.nl [↑](#footnote-ref-18)
19. Werkwijzer Handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting, p. 9, www.divosa.nl [↑](#footnote-ref-19)
20. Personen met een uitkering per gemeente, [www.visualisatie.cbs.nl](http://www.visualisatie.cbs.nl) (zoek op: aantal personen met uitkering per gemeente) [↑](#footnote-ref-20)
21. Artikel 3 Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen [↑](#footnote-ref-21)
22. Wat kan ik doen als een overheidsorganisatie te laat beslist over mijn aanvraag, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op dwangsom) [↑](#footnote-ref-22)
23. Bijlage 7: Uitgetypt interview kwaliteitsmedewerkers [↑](#footnote-ref-23)
24. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 143 [↑](#footnote-ref-24)
25. Bijlage 8: Dossieronderzoek [↑](#footnote-ref-25)
26. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 150 [↑](#footnote-ref-26)
27. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 250 [↑](#footnote-ref-27)
28. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 150 [↑](#footnote-ref-28)
29. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 180 [↑](#footnote-ref-29)
30. Bijlage 4: Topic lijst interviews re-integratieconsulenten [↑](#footnote-ref-30)
31. Bijlage 5: Uitgetypte interviews re-integratieconsulenten [↑](#footnote-ref-31)
32. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 250 [↑](#footnote-ref-32)
33. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 180 [↑](#footnote-ref-33)
34. Bijlage 2: Topic lijst interviews inkomensconsulenten [↑](#footnote-ref-34)
35. Bijlage 3: Uitgetypte interviews inkomensconsulenten [↑](#footnote-ref-35)
36. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek*?, p. 205 [↑](#footnote-ref-36)
37. N. Verhoeven 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 207 [↑](#footnote-ref-37)
38. N. Verhoeven, 2014, *Wat is onderzoek*?, p. 317 [↑](#footnote-ref-38)
39. N. Verhoeven, 2014, *Wat is onderzoek?,* p. 155 [↑](#footnote-ref-39)
40. Gevolgen van de Participatiewet, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op gevolgen participatiewet) [↑](#footnote-ref-40)
41. Participatiewet: wat verandert er in de Wajong 2015?, [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl) (zoek op: gevolgen wajong) [↑](#footnote-ref-41)
42. Participatiewet: wat verandert er in de Wajong 2015?, [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl) (zoek op: gevolgen wajong) [↑](#footnote-ref-42)
43. Kabinet en sociale partners eens over sociale agenda voor arbeidsmarkt, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op: sociale partner/participatiewet) [↑](#footnote-ref-43)
44. Participatiewet opent deuren naar arbeidsmarkt voor mensen met beperking, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op: nieuwsbericht 2 december 2013) [↑](#footnote-ref-44)
45. Troonrede 2013 [↑](#footnote-ref-45)
46. Verzorgingsstaat naar Participatiesamenleving, 2013, [www.arcon.nl](http://www.arcon.nl) [↑](#footnote-ref-46)
47. Kamerstuk Kamerbrief Participatiewet en quotum toezeggingen, 2 december 2013 [↑](#footnote-ref-47)
48. Memorie van Toelichting. Kamerstukken 2011-2012, 33161 nr 3, p 2 [↑](#footnote-ref-48)
49. Memorie van Toelichting. Kamerstukken 2011-2012, 33161 nr 3 [↑](#footnote-ref-49)
50. Binnenlandsbestuur, *De participatiewet en quotumwet in vogelvlucht,* 16 februari 2015, www.binnelandsbestuur.nl [↑](#footnote-ref-50)
51. Gemeenteloket Rotterdam, Werk en Inkomen, vraag en antwoord [↑](#footnote-ref-51)
52. Participatiewet, Divosa, www.divosa.nl [↑](#footnote-ref-52)
53. Werkinstructie: Intake en aanvraag, 2016, gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-53)
54. Financiën, [www.divosa.nl](http://www.divosa.nl) (zoek op: minder budget voor Participatiewet) [↑](#footnote-ref-54)
55. Memorie van Toelichting. Kamerstukken 2011-2012, 33161 nr 3 [↑](#footnote-ref-55)
56. Binnenlandsbestuur, *De participatiewet en quotumwet in vogelvlucht,* 16 februari 2015, www.binnelandsbestuur.nl [↑](#footnote-ref-56)
57. Artikel 1:3 lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht [↑](#footnote-ref-57)
58. Beleidsplan Re-integratie 2017 gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-58)
59. Missie, visie en doelstelling, Beleidsplan Re-integratie 2017 gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-59)
60. Beleidsplan Re-integratie 2017 gemeente Katwijk, p. 11 [↑](#footnote-ref-60)
61. Beleidsplan Re-integratie 2017 gemeente Katwijk, p. 9 [↑](#footnote-ref-61)
62. Beleidsplan Re-integratie 2017 gemeente Katwijk, p. 9 [↑](#footnote-ref-62)
63. Beleidsplan Re-integratie 2017 gemeente Katwijk, p. 9 [↑](#footnote-ref-63)
64. Artikel 10 en 11 Verordening re-integratie en loonkostensubsidie gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-64)
65. Werkinstructie intake gemeente Katwijk [↑](#footnote-ref-65)
66. Werkproces re-integratie aan de poort [↑](#footnote-ref-66)
67. Werkwijzer Handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting, www.divosa.nl [↑](#footnote-ref-67)
68. Artikel 7 Participatiewet [↑](#footnote-ref-68)
69. J. de Savornin Lohman H. Raaff, 2008, *In de frontlinie tussen hulp en recht.* [↑](#footnote-ref-69)
70. CBS, aantal personen met een bijstandsuitkering [↑](#footnote-ref-70)
71. Aantal nieuwe bijstandsuitkeringen bereikt treurig record, [www.divosa.nl](http://www.divosa.nl) (zoek op hoog aantal bijstand) [↑](#footnote-ref-71)
72. Na de WW in de bijstand. De doorstroom van WW naar bijstand per gemeente tot en met 2015, UWV, 27 oktober 2014 [↑](#footnote-ref-72)
73. Na de WW in de bijstand. De doorstroom van WW naar bijstand per gemeente tot en met 2015, UWV, 27 oktober 2014 [↑](#footnote-ref-73)
74. Na de WW in de bijstand. *De doorstroom van WW naar bijstand per gemeente tot en met 2015*, UWV, 27 oktober 2014 [↑](#footnote-ref-74)
75. Divosa (2013), Divosa-monitor factsheet: In- en uitstroom uit de bijstand 2012. Divosa, Utrecht [↑](#footnote-ref-75)
76. Afgestudeerd en werkloos, [www.financieel.infonu](http://www.financieel.infonu), zoek op (zoek op: afgestudeerd) [↑](#footnote-ref-76)
77. Bijlage 8: Dossieronderzoek [↑](#footnote-ref-77)