

*No Show*

*‘Een onderzoek naar No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ in de gemeente Leidschendam-Voorburg.’*



Toetsing van: Afstudeerscriptie, jaar 2016/2017

Hogeschool Leiden Opleiding HBO-Rechten/ SJD

Student: Tessa Speijk – s1084555

Begeleidend docenten: mevr. H. Eggelte en mevr. S. Smulders

Opdrachtgever: gemeente Leidschendam-Voorburg

Praktijkbegeleider: Remco van Amersfoort

Inleverdatum: 19 mei 2017

Eerste kans

Klas SJD4c Collegejaar 2016/2017

# Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie en tevens het adviesrapport aan de gemeente Leidschendam-Voorburg, afdeling Werk en Inkomen, Team Werk. In dit rapport leest u over de factoren van invloed op No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Er is beschreven hoe de gemeente hier mee omgaat en wat de gemeente kan doen om deze No Show terug te dringen.

Ik zou hier graag van de gelegenheid gebruik maken om iedereen die betrokken is geweest bij de totstandkoming van dit onderzoeksrapport te bedanken. Ten eerste mijn begeleidend docenten: mevrouw Eggelte en mevrouw Smulders. Bedankt voor de sturende feedback.

Verder zou ik graag Thon Trugg willen bedanken voor het bieden van een mooie afstudeeropdracht bij de gemeente Leidschendam-Voorburg. En Remco van Amersfoort bedankt voor alle tijd die je hebt gestoken in het beantwoorden van vragen, regelen van interviews en lezen van mijn stukken.

Tot slot wil ik mijn moeder, Cilia Krutzen, bedanken voor alle steun en het controleren op de Nederlandse taal.

Ik wens u veel plezier met het lezen van dit onderzoeksrapport!

Tessa Speijk

Inhoud

[Voorwoord 1](#_Toc482908980)

[Samenvatting 3](#_Toc482908981)

[1. Inleiding 4](#_Toc482908982)

[1.1 Probleemanalyse 4](#_Toc482908983)

[1.2 Doelstelling 5](#_Toc482908984)

[1.3 Vraagstelling 6](#_Toc482908985)

[1.4 Leeswijzer 6](#_Toc482908986)

[2. Methoden 7](#_Toc482908987)

[3. Juridisch en maatschappelijk kader 11](#_Toc482908988)

[3.1 Juridisch kader 11](#_Toc482908989)

[3.2 Maatschappelijk kader 15](#_Toc482908990)

[4. Resultaten 18](#_Toc482908991)

[4.1 Omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ 18](#_Toc482908992)

[4.2 Resultaten uit literatuuronderzoek 23](#_Toc482908993)

[4.3 Resultaten uit interviews 33](#_Toc482908994)

[4. Conclusie 44](#_Toc482908995)

[5.1 Conclusie 44](#_Toc482908996)

[5.2 Aanbevelingen 47](#_Toc482908997)

[5.3 Discussie 49](#_Toc482908998)

[Literatuurlijst 51](#_Toc482908999)

[Bijlagen 56](#_Toc482909000)

[Bijlage 1: Topiclijsten Interviews 56](#_Toc482909001)

[Bijlage 2: Interviews consulenten Werk, Poortwachter en Werkacademie 61](#_Toc482909002)

[Bijlage 3: Interviews Belanghebbenden 121](#_Toc482909003)

[Bijlage 4: Interview Teammanager Werk en Leerplicht. 137](#_Toc482909004)

[Bijlage 5: Schema No Show Werkacademie (onderdeel van interview Consulent 6) 145](#_Toc482909005)

[Bijlage 6: Tabel redenen voor No Show 146](#_Toc482909006)

[Bijlage 7: Plan van aanpak 148](#_Toc482909007)

# Samenvatting

Bij Team Werk van de afdeling Werk en Inkomen van gemeente Leidschendam-Voorburg wordt door de Teammanager Werk en Leerplicht een hoog percentage No Show ervaren bij afspraken betreffende het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Door het gebrek aan een algemene en eenduidige registratie van No Show is de omvang van No Show moeilijk vast te stellen. In dit onderzoek wordt er door middel van literatuuronderzoek en halfgestructureerde interviews gekeken naar welke factoren van invloed zijn op No Show en hoe de gemeente Leidschendam-Voorburg dit hoge No Show percentage terug kan dringen.

Uit literatuuronderzoek blijkt dat verschillende factoren invloed kunnen hebben op No Show. Het gaat dan om bepaalde doelgroepen die vaker No Show vertonen, aspecten van het werkproces van de gemeente, de motivatie van belanghebbenden, de communicatie vanuit de gemeente naar de belanghebbenden en het maatregelbeleid dat de gemeente handhaaft.

Uit interviews met consulenten Werk en de Teammanager blijkt vooral de houding van de gemeente Leidschendam-Voorburg van invloed te zijn op No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ. No Show heeft in de afgelopen jaren bij de gemeente Leidschendam-Voorburg geen prioriteit gehad. Dit blijkt uit het ontbreken van een registratie, waardoor er geen betrouwbare cijfers beschikbaar zijn over No Show. Daarnaast blijkt uit de interviews dat het maatregelbeleid niet gehandhaafd wordt. Hierdoor neemt de dreigende functie van de maatregel af. Dit heeft een negatieve invloed op het No Show percentage.

Er wordt aanbevolen een algemene en eenduidige registratie op te stellen voor No Show om zo de omvang van het probleem goed vast te kunnen stellen. Daarnaast moet het maatregelbeleid worden gehandhaafd zodat de dreigende functie van de maatregel hersteld wordt. Hiervoor moet de houding van de consulenten Werk worden aangepast door middel van begeleiding en training. Consulenten moeten meer kennis krijgen over het maatregelbeleid en begeleid worden in hun besluitvorming tot het opleggen van een financiële sanctie. Tot slot wordt de inzet van afspraakherinneringen in de vorm van een sms-bericht aanbevolen. Deze aanpak kan de grootste reden die belanghebbenden opgeven voor No Show ondervangen, namelijk: het vergeten van de afspraak of het zich vergissen in de dag of het tijdstip.

# Inleiding

## Probleemanalyse

Dit onderzoek vindt plaats in de gemeente Leidschendam-Voorburg. De gemeente Leidschendam-Voorburg werkt sinds 1 januari 2012 op het gebied van Werk en Inkomen samen met de gemeente Voorschoten en de gemeente Wassenaar. Gemeente Leidschendam-Voorburg heeft namens de andere gemeenten het mandaat gekregen om op klantniveau de noodzakelijke acties uit te voeren en besluiten te nemen. In de drie gemeenten zijn er 2781 personen met een uitkering op basis van de Participatiewet, de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (hierna: IOAW) of de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (hierna: IOAZ).

Wanneer iemand een bijstandsuitkering toegekend heeft gekregen, volgt een uitnodiging voor een poortwachtergesprek. Dit is de start van het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet. In dit eerste gesprek wordt bepaald hoe groot de afstand naar de arbeidsmarkt is voor de bijstandsgerechtigde. Uit dit gesprek volgt of de belanghebbende wordt doorverwezen naar de Werkacademie of dat de hij/zij een individueel traject start met een consulent Werk. De belanghebbende krijgt in dit geval een re-integratietraject dat is gebaseerd op maatwerk. Afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van de belanghebbende wordt er samen met een consulent Werk een passende re-integratievoorziening gezocht.[[1]](#footnote-1) De consulent Werk blijft bij het gehele traject, inclusief evaluatie, betrokken.

Het doel van het re-integratietraject is door middel van maatwerk belanghebbenden weer aan een passende baan helpen en zo mogelijk duurzame uitstroom uit de Participatiewet. Gemeenten hebben op basis van de Participatiewet de plicht om re-integratievoorzieningen aan te bieden.[[2]](#footnote-2) Bijstandsgerechtigden hebben op hun beurt vanuit de Participatiewet de plicht om gebruik te maken van deze aangeboden voorziening en mee te werken aan hun eigen re-integratietraject.[[3]](#footnote-3)

Bij afspraken in het kader van het re-integratietraject ervaart de gemeente Leidschendam-Voorburg een hoog percentage No Show. Wanneer een belanghebbende niet op een afspraak met een consulent van de gemeente komt opdagen, zonder zich van tevoren afmelden, is dit een No Show. De No Show wordt door de gemeente niet algemeen geregistreerd. Iedere medewerker registreert de No Show op zijn eigen manier of helemaal niet. Het percentage No Show wordt door de Teammanager Werk en Leerplicht van de afdeling Werk en Inkomen op 45% geschat. Dit omvat de No Show bij de Werkacademie, de poortwachtergesprekken, het jongerenloopbaancentrum en de individuele afspraken met consulenten Werk. Er lopen in de gemeente Leidschendam-Voorburg 2402 Re-integratietrajecten. Dit hoge percentage No Show kost de gemeente veel geld. Het gaat hier bijvoorbeeld om de voorbereidingstijd van de consulent Werk, de ingeplande afspraak door de consulent Werk en de onnodige bezetting van een spreekruimte.

Op dit moment hanteert de gemeente Leidschendam-Voorburg geen eenduidig No Show beleid en blijft de No Show dus een structureel probleem. De gemeente wil weten hoe zij No Show effectief kunnen aanpakken om het percentage terug te dringen tot 7% - 10%.

## 1.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om door middel van literatuuronderzoek en halfgestructureerde interviews met consulenten Werk, belanghebbenden en de Teammanager Werk en Leerplicht No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ in kaart te brengen. Er wordt achterhaald hoe de gemeente Leidschendam-Voorburg nu met No Show omgaat, welke factoren van invloed kunnen zijn op No Show en wat als effectief wordt ervaren om No Show tegen te gaan. Het uiteindelijke praktijkdoel van dit onderzoek is tot een adviesrapport met aanbevelingen te komen die bijdragen aan het verlagen van het percentage No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ.

.

## 1.3 Vraagstelling

Hoe kunnen de consulenten Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ terugdringen?

### Deelvragen

* Wat is in de gemeente Leidschendam-Voorburg de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ?
* Wat zegt de literatuur over No Show?
* Wat zijn de ervaringen van de consulenten Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?
* Wat zijn de ervaringen van de belanghebbenden in de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?
* Hoe staat de Teammanager Werk en Leerplicht, van de afdeling Werk en Inkomen in Leidschendam-Voorburg, tegenover No Show en de aanpak hiervan?

## 1.4 Leeswijzer

In deze paragraaf zal de verdere opbouw van het onderzoeksrapport beschreven en toegelicht worden.

* In het tweede hoofdstuk worden de methodes, die zijn gebruikt om tot de onderzoeksresultaten te komen, beschreven en toegelicht.
* In het derde hoofdstuk wordt het juridisch en maatschappelijk kader toegelicht.
* Het vierde hoofdstuk bevat de onderzoeksresultaten. Dit hoofdstuk zal bestaan uit drie delen. In hoofdstuk 4.1 zal door middel van dossieronderzoek en resultaten uit interviews een beeld worden gegeven van de stand van zaken als het gaat om de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ bij de gemeente Leidschendam-Voorburg. In hoofdstuk 4.2 vindt u de resultaten uit literatuuronderzoek. In hoofdstuk 4.3 zijn de resultaten uit interviews te vinden.
* In het vijfde hoofdstuk vindt u de conclusie en de aanbevelingen.
* Tot slot is er een literatuurlijst te vinden.
* De bijlagen bevatten ondersteunende informatie bij dit onderzoeksrapport. De bijlagen vindt u achteraan dit onderzoeksrapport.

## Methoden

**Deelvraag 1: Wat is in de gemeente Leidschendam-Voorburg de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ?**

Bij deelvraag 1 pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “interviewen” toe. Voor deze deelvraag gebruik ik dezelfde interviews als beschreven bij deelvraag 3 en deelvraag 5. Het gaat om interviews met consulenten Werk en de Teammanager Werk en Leerplicht. In deze interviews zal ik de respondenten vragen of zij een schatting kunnen maken van de omvang van No Show op basis van hun eigen ervaringen. Daarnaast zal ik gebruik maken van verschillende No Show overzichten die al in het bezit zijn van medewerkers van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Er zal dus ook gebruik worden gemaakt van de methode “dossieronderzoek”. Ik zal zo veel mogelijk verschillende overzichten van No Show met elkaar vergelijken om een betrouwbaar beeld te krijgen van de omvang van No Show.

Ik gebruik deze twee methodes allebei om een zo betrouwbaar mogelijk beeld te krijgen van de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ.

**Deelvraag 2: Wat zegt de literatuur over No Show?**

Bij deelvraag 2 pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “literatuuronderzoek” toe. Aan de hand van verschillende literatuur wil ik in kaart brengen welke factoren van invloed zijn op No Show en hoe een maatregelbeleid invloed kan hebben op No Show. Daarnaast wil ik in de literatuur op zoek gaan naar wat effectief werkt om het percentage No Show terug te dringen.

Aan de hand van onderstaande rapporten wil ik in kaart brengen welke mogelijkheden de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft om het No Show percentage terug te dringen. Deze rapporten gaan niet allemaal uitsluitend over No Show bij het re-integratietraject in het kader van Participatiewet, maar de eerste twee rapporten gaan wel over de doelgroep en zijn daardoor wel bruikbaar. Het laatste rapport gaat over interventies die binnen de zorgsector worden gebruik om No Show tegen te gaan. Dit rapport zal nieuwe mogelijkheden kunnen bieden om de No Show terug te dringen.

* “Investeren in Participeren” van Kennisplatform Werk en Inkomen[[4]](#footnote-4)
* “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?” van de re-integratieacademie[[5]](#footnote-5)
* “Terugdringen No Show bij de POH GGZ” door stuurgroep POH GGZ[[6]](#footnote-6)

Aan de hand van onderstaande rapporten ga ik de effectiviteit van de mogelijkheden in kaart brengen. Deze rapporten gaan niet allemaal uitsluitend over No Show bij het re-integratietraject in het kader van Participatiewet, maar zijn wel allemaal gericht op de doelgroep en daardoor wel bruikbaar. Deze rapporten zal ik vertalen naar de situatie in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Voor dit onderdeel gebruik ik de volgende rapporten:

* “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?” van de re-integratieacademie[[7]](#footnote-7)
* “Terugdringing No Show in re-integratie trajecten met behulp van sancties van de gemeente Enschede” in de gemeente Enschede[[8]](#footnote-8)
* “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen” Gemeente Rotterdam[[9]](#footnote-9)
* “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland” Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, door SEOR[[10]](#footnote-10)

**Deelvraag 3: Wat zijn de ervaringen van de consulenten Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?**

Bij de derde deelvraag pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “interviewen” toe. Ik zal halfgestructureerde interviews afnemen bij de medewerkers van Leidschendam-Voorburg. Deze interviews zullen de duur van een half uur tot drie kwartier hebben. Er zijn in totaal 17 consulenten Werk, waarvan er 4 consulenten ook poortwachtergesprekken uitvoeren. Daarnaast zijn er 4 medewerkers van de Werkacademie. Voor deze deelvraag interview ik twee consulenten Werk die uitsluitend lopende, individuele re-integratietrajecten begeleiden. Van deze twee consulenten interview ik een consulent Werk die minstens 5 jaar werkervaring heeft in deze functie en een consulent Werk met minimaal 1 jaar werkervaring in deze functie. Op deze manier wil ik een betrouwbaar beeld krijgen van de omvang van de No Show vanuit een ervaren en minder ervaren visie. Daarnaast interview ik twee consulenten Werk die de poortwachtergesprekken uitvoeren. Aan deze twee medewerkers stel ik dezelfde eisen als hierboven genoemd. Tot slot interview ik één medewerker van de Werkacademie. Van de Werkacademie interview ik de medewerker die vanaf december 2016 is begonnen met het bijhouden van No Show.

Alle consulenten zal ik vragen een schatting te maken van de No Show in hun eigen caseload. Deze schatting zullen zij maken op basis van hun eigen registratie en ervaringen. Door deze 5 interviews af te nemen zal ik op zowel het gebied van de lopende individuele trajecten, als de poortwachtergesprekken, als de Werkacademie een betrouwbaar beeld krijgen van de omvang van het probleem. Op basis van deze gegevens kan ik een gemiddeld percentage nemen. Hierdoor krijg ik een betrouwbaar beeld van de algemene omvang van de No Show.

Verder zullen de interviews worden gehouden aan de hand van de volgende topics:

* Wat zijn volgens de consulenten Werk de mogelijke oorzaken van No Show
* Wat zijn volgens de consulenten Werk effectieve mogelijkheden om No Show aan te pakken?
* Wat zouden volgens de consulenten Werk nog meer effectieve manieren kunnen zijn om No Show aan te pakken?
* Hoe staan de consulenten Werk tegenover de verschillende vormen van de aanpak van No Show?

Door middel van het labelen van de informatie uit de interviews zal ik per topic een goed beeld krijgen van de ervaringen van de verschillende medewerkers van de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Om de betrouwbaarheid van de resultaten uit de interviews te maximaliseren zullen alle interviews in het onderzoeksrapport worden geanonimiseerd. Daarnaast zullen alle interviews worden opgenomen, zodat er geen informatie verloren kan gaan.

**Deelvraag 4: Wat zijn de ervaringen van de belanghebbenden in de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?**

Ook bij de vierde deelvraag pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “interviewen” toe. Ik zal halfgestructureerde interviews afnemen bij de belanghebbenden in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Deze interviews zullen de duur van een kwartier tot een half uur hebben. Aan 6 belanghebbenden zal na hun individuele afspraak met een consulent Werk gevraagd worden of zij willen deelnemen aan een anoniem onderzoek naar No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet. Ik streef ernaar om van alle drie de gemeenten, twee belanghebbenden te interviewen. Daarnaast streef ik ernaar om van deze twee deelnemers per gemeente, een belanghebbende te interviewen die minstens 5 No Shows in zijn dossier heeft staan en een belanghebbende die minstens 1 No Show in zijn dossier heeft staan. Zo krijg ik een betrouwbaar beeld vanuit twee verschillende situaties. Deze 6 belanghebbenden worden gevraagd naar de oorzaken van No Show, hun kennis over het doel van het re-integratietraject, hun kennis over de gevolgen van een No Show en hun ervaring als het gaat om benadering vanuit de gemeente.

Om de betrouwbaarheid van de resultaten uit de interviews te maximaliseren zullen alle interviews in het onderzoeksrapport worden geanonimiseerd. Daarnaast zullen alle interviews worden opgenomen, zodat er geen informatie verloren kan gaan.

**Deelvraag 5: Hoe staat de Teammanager Werk en Leerplicht, van de afdeling Werk en Inkomen in Leidschendam-Voorburg, tegenover No Show en de aanpak hiervan?**

Bij de vijfde deelvraag pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “interviewen” toe. Ik neem een halfgestructureerd interview af bij de Teammanager Werk en Leerplicht van de afdeling Werk en Inkomen in Leidschendam-Voorburg. Dit interview zal de duur van een half uur tot drie kwartier hebben. In dit interview wil ik een beeld krijgen van hoe de Teammanager Werk en Leerplicht tegenover No Show en de verschillende aanpakken hiervoor staat. Hiervoor zullen ook de resultaten uit deelvraag 4 gebruikt worden.

Om de betrouwbaarheid van de resultaten uit de interviews te maximaliseren zal de naam van de Teammanager in het onderzoeksrapport niet worden genoemd. Daarnaast zal het interview worden opgenomen, zodat er geen informatie verloren kan gaan.

# Juridisch en maatschappelijk kader

## 3.1 Juridisch kader

**Participatiewet**

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor begeleiding van alle mensen die onder de Participatiewet vallen en moeite hebben met het vinden van werk. Met de invoering van de Participatiewet zijn een aantal bestaande wetten in één nieuwe regeling ondergebracht. Het gaat dan om de Wet Werk en Bijstand (WWB), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). Het doel van de wet is dat zoveel mogelijk mensen, met en zonder beperking, werk vinden bij een reguliere werkgever. De Participatiewet biedt een uitkering op minimumniveau.[[11]](#footnote-11)

*Artikelen uit de Participatiewet die van belang zijn voor dit onderzoek:*

*Taken / verantwoordelijkheid van de gemeente*

Op basis van art. 7 lid 1 sub a Participatiewet heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om personen die een uitkering ontvangen op basis van de Participatiewet, IOAW of IOAZ te ondersteunen bij arbeidsinschakeling. De gemeente moet op basis van art. 8a Participatiewet een re-integratieverordening opstellen met regels die betrekking hebben op het re-integratiebeleid en de aangeboden re-integratievoorzieningen. Deze artikelen hangen samen met art. 10 Participatiewet, dat personen die een uitkering op basis van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ ontvangen, aanspraak geeft op ondersteuning bij arbeidsinschakeling.

*Plicht belanghebbende*

Op basis van art. 9 lid 1 sub b Participatiewet hebben personen die een uitkering ontvangen op grond van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ de plicht om gebruik te maken van een door de gemeente aangeboden voorziening gericht op arbeidsinschakeling. Daarnaast is de belanghebbende verplicht om mee te werken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en een plan van aanpak.

*Art. 18 Participatiewet – Het afstemmingsartikel*

Lid 2 van dit artikel verwijst naar art. 8 Participatiewet. Dit artikel verplicht de gemeente een afstemmingsverordening op te stellen met daarin regels met betrekking tot het verlagen van de bijstand. De gemeente kan de bijstand verlagen indien de belanghebbende de verplichtingen uit de Participatiewet niet nakomt (met uitzondering van de inlichtingenplicht) of wanneer de belanghebbende, naar de mening van de gemeente, een tekortschietend besef van verantwoordelijkheid toont. In het 4e lid van dit artikel zijn een aantal verplichtingen opgenomen die de belanghebbende moet nakomen. De verplichting die hier vooral van belang is, is te vinden onder *h:*

*“Het gebruik maken van door het college aangeboden voorzieningen, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling en mee te werken aan onderzoek naar zijn of haar mogelijkheden tot arbeidsinschakeling.”*

Indien de belanghebbende deze verplichting niet nakomt kan op basis van art. 18 lid 5 Participatiewet de uitkering verlaagd worden met 100% gedurende, een in de verordening bepaalde, periode van ten minste een maand en ten hoogste 3 maanden.

**IOAW**

Wanneer iemand 50 jaar of ouder en werkloos is, kan hij of zij na een WW- of WGA-uitkering in aanmerking komen voor een IOAW uitkering. Deze uitkering vult het (gezins)inkomen aan tot bijstandsniveau. Deze uitkering wordt verstrekt op basis van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW).

*Artikelen uit de IOAW die van belang zijn voor dit onderzoek:*

Op basis van art. 36 IOAW kan de belanghebbende aanspraak maken op ondersteuning bij arbeidsinschakeling. Daarnaast heeft de belanghebbende, op basis van art. 37 lid 1 sub e IOAW, de plicht gebruikt te maken van een door het college aangeboden voorziening gericht op re-integratie.

**IOAZ**

Wanneer iemand 55 jaar of ouder is en ten minste 10 jaar als zelfstandige (of 3 jaar als zelfstandige en 7 jaar in loondienst) heeft gewerkt, kan hij of zij in aanmerking komen voor een IOAZ uitkering. Deze uitkering wordt verstrekt op basis van de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ).

*Artikelen uit de IOAZ die van belang zijn voor dit onderzoek:*

Op basis van art. 36 IOAZ kan de belanghebbende aanspraak maken op ondersteuning bij arbeidsinschakeling. Daarnaast heeft de belanghebbende, op basis van art. 37 lid 1 sub e IOAZ, de plicht gebruikt te maken van een door het college aangeboden voorziening gericht op re-integratie.

**Mandaatbesluit samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen, gemeente Leidschendam-Voorburg, gemeente Voorschoten en gemeente Wassenaar**

Gemeente Leidschendam-Voorburg neemt vanaf 1 januari 2012 voor de gemeenten Voorschoten en Wassenaar de uitvoering op zich van alle voorkomende werkzaamheden en de dienstverlening op uitvoering van taken in het kader van de bijstandverlening, de kinderopvang, de voorzieningen voor arbeidsongeschikte werkloze werknemers en (ex)zelfstandigen, de re-integratie van werkzoekenden, inburgering, schuldhulpverlening, sociale recherche dan wel enige andere in de toekomst voor de desbetreffende wetten in de plaats komende regelingen.[[12]](#footnote-12)[[13]](#footnote-13)

In zowel de Re-integratieverordening, als in de Afstemmingsverordening hanteren de gemeente Leidschendam-Voorburg, de gemeente Voorschoten en de gemeente Wassenaar hetzelfde beleid.

**Hoofdstuk 10.1.1 Mandaat, Algemene wet bestuursrecht**

Het hierboven genoemde mandaatbesluit vindt zijn wettelijke basis in artt. 10:3 en 10:4 Awb. Deze artikelen geven bestuursorganen de bevoegdheid om mandaat te verlenen. Een mandaat is de bevoegdheid om in de naam van dat bestuursorgaan te handelen. De gemeente is, op basis van art. 1:1 lid 1 Awb een bestuursorgaan.

**Re-integratieverordening Participatiewet Leidschendam-Voorburg 2015-2**

In deze verordening heeft de gemeente regels opgesteld waarin het beleid van de gemeente, ten aanzien van haar re-integratietaak, wordt vastgesteld. Deze verordening vindt zijn wettelijke basis in art. 8a Participatiewet. In de verordening is opgenomen dat het re-integratietraject uit maatwerk moet bestaan. Afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van een persoon wordt een passende re-integratievoorziening aangeboden. In deze verordening zijn de voorzieningen, die in ieder geval door de gemeente worden aangeboden, vastgelegd.[[14]](#footnote-14)

**Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015**

In deze verordening zijn de regels met betrekking tot het verlagen van de bijstand vastgesteld. Deze verordening vindt zijn wettelijke basis in art. 8 lid 1 Participatiewet, art. 35 IOAW en art. 35 IOAZ. In art. 18 lid 2 Participatiewet wordt een koppeling gemaakt tussen de rechten en plichten van een belanghebbende. De vaststelling van de hoogte van de uitkering hangt niet alleen af van de toepasselijke uitkeringsnorm en de beschikbare middelen van de belanghebbende, maar ook van de mate waarin opgelegde verplichtingen worden nagekomen. Wanneer de gemeente van mening is dat de verplichtingen niet of onvoldoende worden nagekomen, wordt de uitkering verlaagd. Alleen wanneer iedere vorm van verwijtbaarheid ontbreekt, mag de gemeente van een verlaging afzien. De verlaging van de uitkering moet in overeenstemming zijn met beleidsregels van de gemeente. De regels zijn opgesteld in deze afstemmingsverordening.

*Geüniformeerde verplichtingen uit art. 18 lid 4 Participatiewet*

De verplichtingen: “gebruik maken van een door het college aangeboden

voorziening gericht op arbeidsinschakeling” en “meewerken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling” staan omschreven in artikel 18 lid 4 sub h Participatiewet. Dit zijn geüniformeerde verplichtingen. Een No Show kan dus vallen onder het niet nakomen van een geüniformeerde verplichting. [[15]](#footnote-15)

Op basis van art. 18 lid 5 Participatiewet wordt er bij een schending van een geüniformeerde verplichting altijd een verlaging van 100% opgelegd, voor een periode van ten minste een maand en te hoogste drie maanden. Deze periode wordt bepaald in de afstemmingsverordening.

*Artikelen uit de afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015 die van belang zijn voor dit onderzoek:*

*Art. 10a*

Als een belanghebbende een verplichting als bedoeld in artikel 18, 4e lid Participatiewet niet of onvoldoende nakomt, bedraagt de verlaging 100% van de bijstandsnorm gedurende één maand. Bij recidive binnen 12 maanden is deze termijn twee maanden.

*Art. 10b*

Het bedrag van de verlaging, bedoeld in artikel 10a eerste lid, wordt indien het een schending van artikel 18, lid 4 sub a betreft, toegepast over de maand van oplegging van de maatregel. De maatregel kan verdeeld worden over drie maanden, waarin er in de twee opvolgende maanden na de maand van oplegging, een derde van de maatregel wordt toebedeeld.

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden kan een No Show ook vallen onder een gedraging van de tweede categorie zoals beschreven in art. 9 van de Afstemmingsverordening.

*Art. 9 lid 2, gedragingen van de tweede categorie*

Een van de gedragingen uit dit artikel luidt: “het niet of in onvoldoende mate meewerken aan een onderzoek naar de mogelijkheden van een participatievoorziening.”

*Art. 9a lid 2, gedragingen van de tweede categorie (IOAW, IOAZ)*

“het niet of in onvoldoende mate meewerken aan een onderzoek naar de mogelijkheden tot arbeidsinschakeling” of,

“het niet of onvoldoende gebruik maken van een door het college aangeboden voorziening”

*Art. 10 lid 1 sub b*

Bij een gedraging van de tweede categorie wordt een verlaging van 20% gedurende een maand opgelegd.

## 3.2 Maatschappelijk kader

**Belanghebbende**

Een persoon die een uitkering ontvangt op basis van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ en gebruik moet maken van het re-integratietraject dat de gemeente aanbiedt.[[16]](#footnote-16)

**Consulent Werk**

Een consulent Werk (of ook genoemd: consulent Uitstroom) begeleidt belanghebbenden, die een uitkering ontvangen op basis van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ, naar betaald werk. Het doel van dit traject is altijd uitstroom uit de uitkering, hoewel dit niet bij alle belanghebbenden mogelijk is.

**Teammanager Werk en Leerplicht**

De Teammanager Werk en Leerplicht geeft leiding aan de consulenten Werk en consulenten Leerplicht.

**Re-integratie**

Het geheel van activiteiten dat leidt tot arbeidsinschakeling van een belanghebbende wordt re-integratie genoemd. De gemeente biedt een aantal re-integratievoorzieningen. De gemeente heeft de zorgtaken en voorzieningen die zij in elk geval aanbiedt vastgelegd in de re-integratieverordening. Bij het aanbieden van een re-integratievoorziening speelt maatwerk een grote rol.

In principe gaan belanghebbenden na toekenning van de uitkering naar de werkacademie. Als dit voor een specifieke belanghebbende geen passende voorziening is wordt er verder gekeken naar een voorziening die wel passend is. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden, beperkingen en omstandigheden van de belanghebbende. Op basis van deze beoordeling wordt er een trajectplan voor de belanghebbende opgesteld.

**Trajectplan**

Onder trajectplan wordt verstaan: een re-integratieplan waarin, op basis van de bijbehorende beschikking, de rechten en verplichtingen van belanghebbende die voortvloeien uit de Participatiewet, de wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen en de Re-integratieverordening zijn opgenomen, alsmede de wijze waarop toeleiding naar de arbeidsmarkt plaats zal vinden.[[17]](#footnote-17)

**Poortwachtergesprekken**

Nadat de aanvraag voor een uitkering in het kader van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ is ingediend, volgt een poortwachtergesprek. In dit gesprek wordt vastgesteld of er een recht op uitkering bestaat en hoe groot de afstand tot de arbeidsmarkt is.[[18]](#footnote-18)

**Individueel traject bij een consulent Werk**

Belanghebbenden waarvan beoordeeld is dat zij niet kunnen meekomen bij de Werkacademie omdat zij een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben, volgen een individueel traject bij een consulent Werk. Hier kunnen zij door middel van een re-integratievoorziening naar werk worden begeleid, worden vrijgesteld van de arbeidsverplichting of worden doorverwezen voor verder medisch onderzoek.[[19]](#footnote-19)

**Werkacademie**

Bij de Werkacademie krijgen belanghebbenden een training met als doel hun sollicitatievaardigheden te verbeteren en zo de kans naar werk te vergroten. Op deze training moeten de deelnemers zes weken lang dagelijks verschijnen. De Werkacademie begint met een introductie van twee dagen. [[20]](#footnote-20)

**Jongerenloopbaancentrum**

Bij het Jongerenloopbaancentrum worden jongeren tot de leeftijd van 27 jaar begeleidt naar werk of een opleiding. Deze begeleiding bestaat uit individuele begeleiding en groepsbegeleiding. Jongeren volgen in een groep de ontwikkelroute. Deze route duurt twee weken en bestaat uit verschillende activiteiten die de jongeren voorbereiden op werk of een opleiding.[[21]](#footnote-21)

**No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ**

Onder “No Show” bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet en de IOAW wordt verstaan: Een belanghebbende die niet op een afspraak, in het kader van het re-integratietraject, komt zonder zich hiervoor vooraf af te melden. Dit gaat om afspraken bij de poortwachter, individuele afspraken met een consulent Werk, de Werkacademie, en bij het Jongerenloopbaancentrum.

**No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ landelijk**

Landelijke cijfers over No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ zijn niet makkelijk te vinden. Deze zijn bij gemeenten niet bekend of niet openbaar gemaakt. Alleen in een onderzoek naar No Show bij het re-integratietraject in de gemeente Rotterdam is getracht een beeld te schetsen van de omvang van No Show. Dit bestond uit wisselende cijfers. Verder is er vooral veel onderzoek gedaan naar No Show binnen de (geestelijke) gezondheidszorg.

# Resultaten

## 4.1 Omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ

In dit hoofdstuk wordt ter verduidelijking van het onderwerp een beeld gegeven van de stand van zaken als het gaat om de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Dit hoofdstuk geeft antwoord op deelvraag 1: *“Wat is de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ bij Team Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg?”.*

In dit hoofdstuk wordt door middel van resultaten uit halfgestructureerde interviews en dossieronderzoek een beeld geschetst van de omvang van No Show. Tijdens interviews met consulenten Werk en de Teammanager Werk en Leerplicht is de respondenten gevraagd een schatting te geven van de omvang van No Show bij het re-integratietraject op basis van hun eigen ervaringen. Daarnaast is er voor dit hoofdstuk gebruik gemaakt van No Show overzichten in de vorm van Excellijsten en kladdocumenten van individuele medewerkers van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Omdat deze documenten geen officiële registratie bevatten, maar alleen voor eigen gebruik van de medewerkers zijn gemaakt, zijn de bronnen niet terug te vinden in de literatuurlijst of bijlagen.

Team Werk, van de afdeling Werk en Inkomen van samenwerkingsverband gemeente Leidschendam-Voorburg, gemeente Voorschoten en gemeente Wassenaar, handhaaft geen algemeen registratiesysteem voor No Show. Er is dus geen algemene registratie die No Show van belanghebbenden bijhoudt. Van de geïnterviewde consulenten hield slechts een van de zeven een eigen registratie voor No Show bij. Consulenten registreren No Show dus niet of op hun eigen manier. Hierdoor is het moeilijk om een betrouwbaar beeld te krijgen van de omvang van No Show bij het re-integratietraject.

Bij aanvang van dit onderzoek schatte de Teammanager Werk en Leerplicht, van de afdeling Werk en Inkomen, No Show bij het re-integratietraject op 45%. Het management ziet No Show in de gemeente Leidschendam-Voorburg als een probleem en wil deze terugdringen tot 8%.

### De omvang van No Show bij de verschillende onderdelen van het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ

In deze paragraaf zal ik een zo duidelijk en betrouwbaar mogelijk beeld geven van de omvang van No Show in de verschillende onderdelen van het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ.

**Poortwachtergesprekken**

Bij de poortwachtergesprekken wordt de No Show door een poortwachter geschat op 1 op de 15, het zou dan gaan om een percentage van ongeveer 7%.[[22]](#footnote-22) Bij de Poortwachtergesprekken werd No Show in 2016 wel geregistreerd in Excel. In verband met privacy mag deze Excellijst niet bij de bijlagen van dit onderzoek worden opgenomen. Uit deze overzichten van 2016 blijkt het No Show percentage in 2016 op 5% te liggen. Bij jongeren onder 27 jaar is in 2016 3% niet verschenen zonder bericht.[[23]](#footnote-23) De poortwachter geeft aan dat No Show bij deze gesprekken lager wordt ervaren dan bij andere onderdelen van het re-integratietraject, omdat er bij deze gesprekken wordt bepaald of er een recht op uitkering bestaat. Het belang voor de belanghebbenden is dus aanzienlijk groter omdat het om het inkomen gaat. Het belang voor de gemeente is hier juist kleiner, omdat de uitkering bij No Show wordt afgewezen. Het proces stopt dan automatisch en de belanghebbende moet opnieuw een aanvraag doen voor een uitkering in het kader van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ.

**Werkacademie**

Bij de introductie van de Werkacademie lijkt de No Show het hoogst te zijn. Door signalen die door consulenten van de Werkacademie werden afgegeven zijn er twee medewerkers gestart met het bijhouden van No Show bij de Werkacademie. Uit een overzicht van week 1 tot en met week 13 van 2017 bleek dat van de 101 deelnemers er 39 No Shows waren bij de introductie, het gaat dan om bijna 39% No Show. Van deze 39 No Shows, waren er 16 zonder geldige reden. Uit een ander overzicht, van een andere consulent, dat loopt van week 3 tot en met week 9 bleek er slechts een percentage van 17% No Show bij de introductie te zijn.[[24]](#footnote-24) Tussen deze twee percentages zit een grote discrepantie. Bij het laatste percentage is enkel de aanwezigheid in de daadwerkelijke introductiegroep gemeten. Uit een interview met een medewerker van de Werkacademie blijkt dat het niet duidelijk is of er bij het eerste percentage ook een deel No Show van het vooraanmeldingsproces is gemeten. Wanneer iemand een deelnemer is voor de introductiegroep is dus bij de medewerkers zelf niet duidelijk.[[25]](#footnote-25) Dit maakt deze percentages minder betrouwbaar.

Verder draaien er twee groepen bij de Werkacademie waar deelnemers na de introductie instromen. Een ochtendgroep en een middaggroep. Gedurende week 3 tot en met week 9 van 2017 is van deze twee groepen No Show bijgehouden. Het aantal deelnemers in deze groepen verschilt door constante in- en uitstroom, maar ligt gemiddeld rond de 10 deelnemers. Er zouden dus in deze 7 weken, gemiddeld 140 deelnemers aanwezig moeten zijn. Dit kunnen dezelfde deelnemers zijn of anderen. Bij de ochtendgroep waren er in deze weken 13 No Shows op 70 deelnemers. Dat zou betekenen dat er bij de ochtendgroep 19% No Show was. Bij de middaggroep ging het om 4 No Shows op 70 deelnemers. Dat is een No Show percentage van 6%. Het lijkt er dus op dat de No Show hoger is bij de ochtendgroep, dan bij de middaggroep. Uit de redenen die zijn opgegeven voor het niet verschijnen op de Werkacademie kan niet worden geconcludeerd dat dit met het tijdstip te maken heeft.[[26]](#footnote-26)

Tot slot stonden er bij zowel de introductie van de Werkacademie als bij de ochtend- en middaggroep veel belanghebbenden onterecht geregistreerd als No Show. Deze belanghebbenden hadden zich afgemeld bij hun vaste consulent, maar dit werd intern niet doorgegeven aan de Werkacademie.[[27]](#footnote-27)

**Kosten Werkacademie**

Voor een No Show op de Werkacademie wordt er €80,- gefactureerd door de uitvoerende organisatie. Dit is opgenomen in het contract tussen de gemeente Leidschendam-Voorburg en de uitvoerende organisatie. Dit contract kan helaas niet worden opgenomen in de bijlagen. In de eerste drie maanden van 2017 waren er alleen al bij de introductie op de Werkacademie 39 No Shows. Dit overzicht liep tot 31 maart 2017. Deze cijfers omvatten het eerste kwartaal. Als je dit over een jaar zou bekijken, zou de No Show bij de introductie op de Werkacademie de gemeente al €12.480,- kosten.[[28]](#footnote-28)

**Voortgangsgesprekken consulenten Werk**

Volgens de consulenten Werk zit No Show bij de voortgangsgesprekken voor de individuele trajecten tussen de 5% en de 20%. Het gaat hier om een percentage van hun eigen caseload.[[29]](#footnote-29) In cliëntendossiers zijn hier geen cijfers van terug te vinden. In maart 2017 zijn alle consulenten Werk verzocht hun afspraken, waarbij een belanghebbende zonder bericht niet kwam opdagen, door te geven voor dit onderzoek. Na een melding van No Show te hebben ontvangen, is er in het dossier nagegaan of deze No Show zichtbaar is. Een No Show is enkel zichtbaar als er een herhalingsbrief naar de belanghebbende is verzonden. Bij geen van de meldingen was de No Show in het systeem zichtbaar. Hierdoor is een dossieronderzoek in het cliëntensysteem ook niet mogelijk. Daarnaast hebben niet alle consulenten meegedaan aan dit onderzoek, waardoor er geen resultaten konden worden gehaald uit deze steekproef.

Er is een grote discrepantie te zien tussen wat verschillende consulenten zeggen en wat het management over No Show zegt. De Teammanager schat No Show bij deze voortgangsafspraken namelijk rond de 40%. Hij maakt deze schatting op basis van overzichten die hij bij medewerkers heeft opgevraagd. Deze medewerkers hebben een steekproef gedaan door de bezetting van de spreekkamers te controleren op twee verschillende dagen.[[30]](#footnote-30) Omdat het hier om een steekproef gaat, zijn deze cijfers niet volledig betrouwbaar, maar geven zij wel een beeld van de omvang. Deze resultaten hebben als bron een kladdocument dat voor eigen gebruik van de medewerker is. Om deze reden is dit overzicht niet opgenomen in de bijlagen. Tevens geeft de Teammanager Werk en Leerplicht aan bij deze voortgangsgesprekken met consulenten Werk het grootste probleem in No Show te zien.

**Jongerenloopbaancentrum**

Het traject bij het Jongerenloopbaancentrum begint met een groepsintroductie, waarin de aanvraag voor de uitkering wordt ingevuld en rondgemaakt. Bij deze introductie leert de ervaring van de consulent Jongeren dat 7 van de 12 jongeren (ongeveer 58%) komen opdagen. Dat is dus iets meer dan helft. Bij deze fase is het belang van de gemeente niet groot omdat de jongeren bij No Show uitstromen uit het uitkeringstraject. Er wordt dus uiteindelijk geen aanvraag gedaan. Wel wordt er bij deze jongeren vier weken na de aanmelding nog een nacontrole gedaan in de vorm van een huisbezoek. Hier wordt gevraagd waarom de jongere niet is op komen dagen en er wordt beoordeeld of de jongere nog verdere ondersteuning nodig heeft.

Het uiteindelijke traject bij het Jongerenloopbaancentrum bestaat uit groepsbegeleiding en individuele begeleiding. De jongerenconsulent geeft aan dat bij beide vormen van begeleiding alle jongeren wel eens niet op een afspraak komen opdagen.

Bij de groepsbegeleiding komen jongeren vooral de tweede week minder opdagen. Er wordt hier een No Show percentage van 40% ervaren. Dit heeft volgens de consulent te maken met de moeilijkheidsgraad van de uitnodigingsbrief. Voor sommige jongeren zou er teveel informatie in één brief staan, waardoor zij het schema niet meer op orde hebben na de eerste dagen. Bij de individuele begeleiding wordt de No Show geschat op 10%, ondanks dat de consulent aangeeft veelvuldig telefonische afspraakherinneringen te sturen. Dit gebeurt niet op structurele basis.[[31]](#footnote-31)

### Deelconclusie omvang No Show

De precieze omvang van de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ is moeilijk vast te stellen. Dit komt doordat een eenduidige, algemene registratie van No Show ontbreekt. Consulenten registreren No Show niet of op hun eigen manier. Daarnaast bestaan er bij de gemeente een groot aantal overzichten waarvan de betrouwbaarheid niet is vast te stellen of die elkaar tegen spreken.

Opvallend is de discrepantie tussen de schatting van de Teammanager Werk en Leerplicht en de schatting van de consulenten zelf bij de voortgangsafspraken met consulenten Werk. De Teammanager ziet bij deze afspraken het grootste probleem omtrent No Show, terwijl de consulenten dit zelf niet ervaren. Door het ontbreken van betrouwbare cijfers worden beide standpunten nauwelijks onderbouwd.

Bij de introductiedagen van de Werkacademie lijkt de No Show erg hoog te zijn, maar dit hangt samen met problemen in de interne communicatie tussen consulenten Werk en trainers van de Werkacademie. Daarnaast is het voor de werknemers zelf niet duidelijk wat er gemeten wordt. Hierdoor kunnen er vraagtekens gezet worden bij de resultaten uit deze overzichten. Tot slot is er een hoog No Show percentage te zien bij het groepstraject van het jongerenloopbaancentrum. Dit heeft te maken met de moeilijkheidsgraad van de uitnodigingsbrief.

## 4.2 Resultaten uit literatuuronderzoek

In dit hoofdstuk zal door middel van de resultaten uit literatuuronderzoek antwoord worden gegeven op deelvraag 2: “*Wat zegt de literatuur over No Show?”.* Naar aanleiding van literatuuronderzoek naar verschillende onderzoeken zal worden beschreven welke factoren invloed kunnen hebben op No Show, wat voor effect sancties hebben op No Show en hoe No Show naar aanleiding van andere onderzoeken, onder andere binnen de zorgsector, aangepakt kan worden.

In de gebruikte literatuur is het opvallend dat er veelal uit is gegaan van een optimaal functionerende organisatie. De factoren die van invloed kunnen zijn op No Show worden vooral bij de belanghebbenden gezocht en niet bij de betreffende organisatie. In het volgende hoofdstuk “resultaten uit interviews” wordt ook de invloed die de organisatie zelf op No Show kan hebben verder uitgewerkt.

### 4.2.1 Factoren die van invloed kunnen zijn op No Show

In 2014 heeft de heer Moors in opdracht van de gemeente Rotterdam een onderzoek gedaan naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij afspraken betreffende hun re-integratietraject. In dit onderzoek is gekeken naar kenmerken van belanghebbenden die het risico op No Show verhogen. Daarnaast is er gekeken naar de redenen die worden opgegeven voor No Show en verschillende aspecten in het werkproces die van invloed kunnen zijn op No Show.[[32]](#footnote-32) Bij dit onderzoek is enkel gekeken naar inwoners van de gemeente Rotterdam. Ondanks dat de klantenpopulatie van de gemeente Rotterdam kan verschillen met die van anderen gemeenten zijn de uitkomsten wel bruikbaar als indicatie voor andere gemeenten in Nederland, waaronder de gemeente Leidschendam-Voorburg.

**Doelgroep**

Uit een onderzoek dat in Rotterdam-Zuid is uitgevoerd bij het RIAGG (1990) is gebleken dat de sociaaleconomische status van belanghebbenden een rol speelt bij No Show. Hoe lager de status, hoe groter de kans is dat de belanghebbende niet op de afspraak verschijnt.[[33]](#footnote-33) Daarnaast is er met het onderzoek van de gemeente Rotterdam aangetoond dat leeftijd een grote rol speelt bij No Show. Jongeren verschijnen vaker niet op hun afspraken dan ouderen. Vanaf de leeftijd van 40 jaar is er duidelijk een hoger aanwezigheidspercentage te zien.[[34]](#footnote-34) Vooral jongere vrouwen laten bovengemiddeld No Show zien.[[35]](#footnote-35) Hoewel dit niet is aangetoond, kan dit volgens Moors met de zorg van kinderen te maken hebben.[[36]](#footnote-36) Ook gehuwde belanghebbenden of belanghebbenden met een groot sociaal netwerk komen vaker op afspraken dan alleenstaanden of belanghebbenden met een kleiner sociaal netwerk. Tot slot kan de herkomst van de belanghebbende invloed hebben op No Show. Niet-westerse allochtonen zouden in sommige onderzoeken een lagere opkomst laten zien dan autochtonen of westerse allochtonen.[[37]](#footnote-37)

**Redenen die worden opgegeven voor No Show**

In het onderzoek bij de gemeente Rotterdam is de respondenten ook gevraagd naar de redenen dat zij niet op de afspraak zijn op komen dagen. De drie grootste oorzaken van No Show die de respondenten noemden waren: ziek/medische reden, de datum kwam hen niet uit of zij waren de afspraak vergeten / hadden zich vergist in de dag. Andere redenen die werden genoemd waren: problemen met vervoer, andere afspraken, verzorging voor de kinderen en problemen met de post.[[38]](#footnote-38)

Deze redenen komen sterk overeen met de redenen die door de respondenten van dit onderzoek worden genoemd. Hierover is meer te lezen in het volgende hoofdstuk “resultaten uit interviews”.

Ook werd er in het onderzoek van Moors gevraagd naar de reden waarom de belanghebbende zich niet had afgemeld. Hierbij noemden de respondenten redenen als: geen tijd, te ziek, vergeten, problemen met de post, slechte bereikbaarheid gemeente. Sommige belanghebbenden dachten zelfs dat het niet nodig was om zich af te melden voor de betreffende afspraak.[[39]](#footnote-39)

**Aspecten van het werkproces**

De eerste fase in het werkproces is de wachttijd tussen het maken van de afspraak en de daadwerkelijke afspraak. De lengte van deze wachttijd blijkt veel invloed te hebben op een No Show. Hoe langer een belanghebbende moet wachten op de afspraak, hoe hoger het risico op No Show. In Rotterdam bleek een maximale wachttijd van een week de minste No Show op te leveren. Dit geldt ook voor het inplannen van nieuwe afspraken na een No Show. Daarnaast is de dag en het tijdstip waarop de afspraak gepland wordt van invloed op No Show. In Rotterdam was de No Show op maandag ver boven gemiddeld en op vrijdag iets boven het gemiddelde. Vooral op deze dagen is ook te zien dat afspraken in de ochtend een groter risico hebben op No Show dan afspraken in de middag. Op donderdag is het percentage No Show het laagst. Op woensdagen wisselen de cijfers van de No Show door alleenstaande ouders en tweeoudergezinnen. Hoewel hier geen constant percentage in te zien is, kan de gemeente er voor kiezen rekening te houden met de schoolvrije middag van kinderen op de woensdag. In Leidschendam-Voorburg geven de respondenten aan geen verschil in opkomst te zien op de verschillende dagen van de week of op bepaalde tijdstippen. Dit verschil zou wel zichtbaar kunnen worden wanneer er een algemene registratie zou bestaan.

Tot slot is er in Rotterdam onderzocht of het begrip van de schriftelijke uitnodiging een rol speelt. Een overgrote meerderheid (82%) gaf aan de uitnodigingsbrief goed te begrijpen. Daarnaast gaven ook bijna alle respondenten (90%) aan wel gemotiveerd te zijn om naar de afspraak te komen. Dit ondanks hun No Show. Ook waren vrijwel alle respondenten (95%) op de hoogte van de regelgeving en consequenties van een No Show.[[40]](#footnote-40) Deze hoge percentages werden in de gemeente Leidschendam-Voorburg door de respondenten bevestigd.

**Motivatie belanghebbenden**

Uit een schatting van het Sociaal Cultureel Planbureau in 2015 bleek dat 20%-40% van bijstandsgerechtigden ongemotiveerd gedrag vertoont. Het niet komen opdagen op afspraken is hier een voorbeeld van.[[41]](#footnote-41) Net als bij uitkeringsfraude kunnen we hier uitgaan van een onderscheid tussen “niet-weters”, “niet-kunners” en “niet-willers”. Iedere groep heeft hierin een andere aanpak nodig. De “niet-weters” en “niet-kunners”, die het misschien niet allemaal begrijpen of administratief niet op orde hebben, vragen meer ondersteuning. Terwijl de “niet-willers” misschien juist een hardere aanpak nodig hebben.[[42]](#footnote-42)

**Communicatie van de gemeente naar de belanghebbenden**

Om No Show tegen te gaan is duidelijke communicatie en voorlichting naar de burgers van groot belang. Communicatie kan een belangrijk instrument zijn om het gedrag van belanghebbenden te beïnvloeden. Om de belanghebbenden op de juiste manier te bereiken moet de vorm en manier van de communicatie bij hen aansluiten. Hierin is vaak nog een kwaliteitsslag in te maken.[[43]](#footnote-43) Burgers hebben bij zowel brieven als digitale formulieren vaak moeite met het taalgebruik van overheidsorganisaties. Er zijn in Nederland immers nog altijd ongeveer 2,5 miljoen mensen laaggeletterd.[[44]](#footnote-44) In de gemeente Leidschendam-Voorburg wordt het aantal laaggeletterde rond de 4.000 inwoners geschat. Laaggeletterde zijn gemiddeld vaker werkloos. Dat zegt fractielid van Veller, van de gemeente Leidschendam-Voorburg, die is gestart met een nieuw plan tegen laaggeletterdheid.[[45]](#footnote-45) Het is dus een waarschijnlijk dat een groot aandeel van de belanghebbenden in het re-integratietraject ook laaggeletterd is. Om de kwaliteit van de communicatie te verbeteren zou er meer gebruik gemaakt kunnen worden van bijvoorbeeld psychologie- en marketingdeskundigen.[[46]](#footnote-46)

### 4.2.2 Aanpak No Show binnen de zorgsector

Onderzoek naar de oorzaken en effectiviteit van verschillende aanpakken voor No Show hebben de afgelopen jaren vooral plaatsgevonden in de (geestelijke) gezondheidszorg. Hoewel de doelgroep in de zorg kan verschillen van de doelgroep bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ, geeft de literatuur hierover wel ideeën over de aanpak van No Show.[[47]](#footnote-47)

**Afspraakherinnering**

Uit een brief aan de Tweede Kamer van Minister Schippers (2012) blijkt dat 20% van de ziekenhuizen in Nederland patiënten belt om hen aan de afspraak te herinneren. 33% van de ziekenhuizen verstuurt een sms-bericht als afspraakherinnering.[[48]](#footnote-48) Uit een onderzoek bij POH-GGZ instellingen in Amsterdam bleek dat de No Show sterk afnam na het invoeren van de herinneringstelefoontjes.[[49]](#footnote-49)

Ook herinneringsberichten per sms blijken een sterk positief effect te hebben op de No Show cijfers. In het Catherinaziekenhuis in Eindhoven is de No Show sinds de invoering van de sms’jes in 2015 met 1,3% per maand gedaald. Dat zijn volgens het ziekenhuis zelf ongeveer 1000 No Shows per maand minder.[[50]](#footnote-50) Ook in andere ziekenhuizen daalde de percentages No Show aanzienlijk door het invoeren van de sms-herinneringen. Het sturen van een sms-herinnering veroorzaakt dus gedragsverandering. In verschillende onderzoeken zijn herinneringen per post, telefoon en sms naast elkaar gehouden. Hieruit blijkt dat een sms-bericht het beste aankomt. Vergeleken bij het bellen van klanten wordt een sms als minder opdringerig ervaren. Tot slot is het ook tijd- en kostenbesparender dan bellen. Dit volgt uit een Engels onderzoek van dr. K. Narasimham.[[51]](#footnote-51) [[52]](#footnote-52)

Als tip uit deze verschillende onderzoeken wordt meegegeven de belanghebbenden vooraf om schriftelijke toestemming te vragen voor een sms-service.

**Wegblijftarief**

Uit dezelfde brief van Minister Schippers als hierboven genoemd blijkt dat naast de afspraakherinnering, 25% van de ziekenhuizen in 2012 al aangaf een No Show tarief te hebben ingesteld. De gemiddelde hoogte van een No Show tarief was toen €43,30. Dit dekt niet alle kosten die het ziekenhuis maakt bij een No Show, maar is vooral bedoeld als afschrikmiddel. Dit zogenaamde wegblijftarief blijkt een positief effect te hebben op No Show. Het No Show percentage in het MCH in Den Haag liep na het invoeren van het wegblijftarief terug van 7,5% naar 4%. Hoewel dit ook een maatwerk maatregel moet zijn, is Minister Schippers duidelijk voor het invoeren van een landelijk No Show tarief. Er gaat veel geld naar de zorg en door No Shows maken ziekenhuizen onnodige kosten. Dit geldt ook voor de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet. Ook hier wordt er onnodig geld verloren dat bedoeld is voor Sociale Zekerheid.[[53]](#footnote-53)

### Sanctioneren

Hoewel Gemeenten vaak meer de focus willen leggen op de preventie van No Show, is het ook van belang een duidelijk sanctiebeleid te handhaven. Naast preventie moet er ook worden gekeken naar de bestraffing van ongewenst gedrag van belanghebbenden. Dit is nodig omdat de gemeente anders onnodige kosten blijft maken met geld dat eigenlijk bedoeld is voor Sociale Zekerheid.[[54]](#footnote-54)

**Doel van sancties**

Ten eerste moet een sanctie altijd een activerende werking hebben. Door de sanctie moet de belanghebbende het gewenste gedrag gaan vertonen. Het gaat hier om positieve gedragsverandering. Dit blijkt ook uit het feit dat de gemeente de duur en/of hoogte van de sanctie altijd kan herzien zodra de belanghebbende het gewenste gedrag wel vertoont.[[55]](#footnote-55) Naast een activerende werking, hebben sancties ook een dreigend effect. Uit een onderzoek in Zwitserland bleek dat de toepassing van sancties effect heeft op alle belanghebbenden, dus niet alleen op de belanghebbenden die de sanctie (dreigen te) krijgen. Een voorwaarde hiervoor is wel dat de belanghebbenden voldoende geïnformeerd zijn over het sanctiebeleid en het sanctiebeleid ook structureel wordt uitgevoerd.[[56]](#footnote-56)

**De werking van sancties**

Het opleggen van sancties is een kwestie van maatwerk. Het blijkt dat het opleggen van een sanctie alleen werkt bij belanghebbenden die duidelijk ongemotiveerd zijn in hun re-integratietraject. Het opleggen van een sanctie bij een belanghebbende die wel gemotiveerd is, kan juist ongewenst gedrag opleveren.[[57]](#footnote-57)

De belanghebbende die gemotiveerd is om te re-integreren, voelt zich vaak het minst op zijn gemak in zijn positie als werkloze. Deze belanghebbende lijdt dus al onder de eigen situatie. Doordat zij wel een intrinsieke motivatie hebben om weer aan het werk te gaan, zullen zij over het algemeen uit zichzelf gewenst gedrag vertonen. Het opleggen van een sanctie kan bij deze groep juist weerstand oproepen. Deze groep is zich vaak bewust van het negatieve beeld dat om bijstandsgerechtigden hangt. De sanctie demotiveert hen, waardoor zij zich vaker zullen terugtrekken uit het re-integratietraject. Intrinsieke motivatie werkt over het algemeen dus beter en langer dan extrinsieke motivatie. Wanneer de extrinsieke motivatie wegvalt, bestaat het risico dat de intrinsieke motivatie niet meer terugkomt.

Bij ongemotiveerde belanghebbenden kan een sanctie juist wel een positieve gedragsverandering bewerkstelligen. Dit is de activerende werking van de sanctie. Uit een onderzoek aan de Vrije Universiteit Amsterdam blijkt dat het re-integratietraject het snelst gaat wanneer er na het opleggen van een sanctie snel nieuwe afspraken worden gemaakt. Op deze manier voelen de belanghebbenden voldoende druk om actiever mee te werken aan hun re-integratietraject. Uit het onderzoek naar No Show in de gemeente Enschede bleek dat bij sommige belanghebbenden na een periode van weerstand, de sanctie later alsnog een positieve gedragsverandering teweeg bracht. Ook gingen de respondenten in dit onderzoek zich meer afmelden voor afspraken, in plaats van zonder bericht niet op te komen dagen.[[58]](#footnote-58) [[59]](#footnote-59) [[60]](#footnote-60)

**Sanctiebeleid binnen de organisatie**

In 2013 publiceerde de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna: Inspectie SZW) een signalement met daarin haar zorgen over hoe gemeenten in Nederland met hun beleidsvrijheid omgaan. Bij zowel kleine, als grote gemeenten geven gemeentebesturen te weinig invulling aan hun beleidsvrijheid. Medewerkers van de gemeenten werken met een belangrijke waarde: “maatwerk” en hebben hierdoor veel discretionaire ruimte. Ook zijn er nauwelijks betrouwbare cijfers beschikbaar over het behalen van bepaalde doelen. In sommige gemeenten zijn helemaal geen concrete doelen geformuleerd. Uit onderzoek van de Inspectie blijkt dat gemeenten onvoldoende sturen op een dwingende inzet en ondersteuning gericht op arbeidsparticipatie. Gemeentebesturen moeten zich hiervoor meer bewust worden van hun richtinggevende en beleidsbepalende taken.[[61]](#footnote-61) Dit sluit aan bij de situatie in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Ook hier ontbreken betrouwbare cijfers en wordt er weinig sturing gegeven aan de consulenten. Dit wordt verder uitgewerkt in het volgende hoofdstuk.

Zoals eerder ook genoemd is het ook in het belang van het dreigende effect van de sancties dat het sanctiebeleid bij zowel de belanghebbenden, als de medewerkers van de gemeente bekend is en dat het sanctiebeleid ook structureel wordt uitgevoerd.[[62]](#footnote-62) [[63]](#footnote-63)

**Hoe staan medewerkers tegenover sancties**

De medewerkers binnen de gemeenten die het sanctiebeleid moeten uitvoeren staan vaak minder positief tegenover het opleggen van sancties. Ten eerste kost het veel tijd en energie om een dossier op te bouwen dat als grondslag dient voor de sanctie. Daarnaast is er vaak geen makkelijk werkproces voor het opleggen van een sanctie. Medewerkers hebben er moeite mee en zien het vaak als tijdrovend en moeilijk. Ook blijkt dat de caseload van de medewerker het vaak niet toelaat om elke vorm van ongemotiveerd gedrag aan te pakken. Tot slot gaat het vaak tegen het hulp- en dienstverlenende karakter van de medewerkers in. Voor veel medewerkers van de gemeenten gaat het sanctioneren van belanghebbenden juist tegen de motivatietheorie in. Belanghebbenden zullen dan zoals eerder beschreven niet meer werken vanuit hun eigen intrinsieke motivatie, maar vanuit een extrinsieke motivatie die is gecreëerd door het opleggen van sancties.[[64]](#footnote-64) Dit blijkt ook uit de interviews met de consulenten en het management van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Consulenten zijn niet goed op de hoogte van het werkproces betreffende het opleggen van een sanctie. Daarnaast hebben de consulenten begrip voor de problematische situaties van belanghebbenden en hebben zij er daarom moeite mee een financiële sanctie op te leggen. Hierover is meer te lezen in het volgende hoofdstuk “resultaten uit interviews”.

In het onderzoek naar de effectiviteit van sancties in het re-integratiebeleid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt gewezen op het feit dat het vaak beter werkt om begeleidende en sanctionerende verantwoordelijkheden uit elkaar te houden. Een sanctie kan de vertrouwensband tussen de begeleidende consulent en de belanghebbende schaden. Ook dit is vaak een knelpunt voor de consulent bij de overweging voor het opleggen van een sanctie. Hoewel het dus beter werkt om deze twee taken uit elkaar te houden door twee verschillende functies, moet de begeleidende consulent wel altijd als eerst een signaal geven van ongemotiveerd gedrag.[[65]](#footnote-65) In Leidschendam-Voorburg is de verantwoordelijkheid voor het opleggen van een sanctie op 1 januari 2017 juist neergelegd bij de Werkconsulenten. Voorheen lag dit bij de Inkomensconsulenten. Hierdoor kunnen consulenten Werk in de gemeente Leidschendam-Voorburg meer last krijgen van het dilemma dat ontstaat bij de overweging voor het opleggen van een sanctie.

### Deelconclusie resultaten literatuuronderzoek

Uit dit literatuuronderzoek blijkt dat er verschillende factoren van invloed kunnen zijn op No Show. Deze factoren van invloed sluiten niet geheel aan op de factoren die uit de interviews blijken. In het literatuuronderzoek worden de factoren van invloed vooral bij de belanghebbenden gezocht. Er wordt uitgegaan van een optimaal functionerende organisatie. Dit terwijl uit de resultaten van de interviews blijkt dat de rol van de organisatie ook een grote invloed op No Show kan hebben.

Uit het literatuuronderzoek kwamen de volgende factoren van invloed naar voren die ook betrekking hebben op de situatie in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Ten eerste zijn er bepaalde groepen die meer No Show vertonen dan anderen. De groepen die hierin naar voren komen en ook genoemd worden door de respondenten in de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn jongeren en vrouwen met jonge kinderen. De grootste redenen die de belanghebbenden opgeven voor hun No Show zijn: ziek, andere verplichtingen en vergeten. Deze redenen worden ook genoemd in de interviews met consulenten en belanghebbenden. Tot slot blijkt uit literatuuronderzoek dat de dag en het tijdstip van invloed kunnen zijn op No Show. In Rotterdam werd er meer No Show geconstateerd op maandag en vrijdag. In de ochtenden was de No Show in Rotterdam boven gemiddeld. Ook de leesbaarheid van de uitnodigingsbrief en de communicatie met betrekking tot het traject zelf zijn van invloed op No Show. Deze factoren worden in de gemeente Leidschendam-Voorburg niet genoemd door de respondenten. Het is hierbij de vraag of deze factoren in de gemeente Leidschendam-Voorburg geen rol spelen of dat deze factoren door een gebrek aan registratie niet zichtbaar zijn.

Naar de effectiviteit van verschillende vormen van aanpak voor No Show is vooral in de zorgsector veel onderzoek gedaan. Hieruit blijkt dat een afspraakherinnering in de vorm van een sms-bericht effectief kan zijn om No Show tegen te gaan. Dit staat meteen tegenover een van de grootste redenen die worden opgegeven voor No Show. Veel belanghebbenden geven namelijk aan de afspraken te vergeten of verkeerd te noteren. Dat zou dus opgelost kunnen worden door een afspraakherinnering in de vorm van een sms-bericht. Ook wordt een boete in de vorm van het wegblijftarief als effectief ervaren binnen de zorgsector.

Tot slot zouden sancties in de vorm van een maatregel effectief werken om No Show tegen te gaan. Een maatregel/sanctie heeft namelijk twee functies. Voor de belanghebbende die de maatregel opgelegd krijgt heeft het als doel een gedragsverandering. Voor de rest van de belanghebbenden heeft de maatregel een dreigende functie. Wel moet het sanctiebeleid vanuit de gemeente duidelijk zijn en structureel uitgevoerd worden. Anders neemt het dreigeffect van de sanctie af. De Inspectie SZW uitte haar zorgen over hoe gemeenten met hun sturende functie omgaan en dat er weinig betrouwbare cijfers bekend zijn bij gemeenten. Dit sluit aan op het gebrek aan registratie van No Show in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Er is hier geen controle mogelijk op zowel belanghebbenden als consulenten. Ondanks de bewezen effectiviteit van de maatregelen staan medewerkers van gemeenten hier vaak niet positief tegenover, zo ook in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Om deze reden wordt geadviseerd de sanctionerende en begeleidende functies uit elkaar te halen. Dit terwijl deze functies in de gemeente Leidschendam-Voorburg juist sinds 1 januari 2017 bij elkaar gevoegd zijn in de functie van consulent Werk. Dit zou een negatieve invloed kunnen hebben op de besluitvorming van de consulent als het gaat om het opleggen van een maatregel.

## 4.3 Resultaten uit interviews

In dit hoofdstuk wordt door middel van resultaten uit halfgestructureerde interviews met consulenten Werk, Belanghebbenden en de Teammanager Werk en Leerplicht antwoord gegeven op deelvraag 3: *“Wat zijn de ervaringen van de consulenten Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?”*, deelvraag 4: *“Wat zijn de ervaringen van de belanghebbenden in de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?”* en deelvraag 5: “*Hoe staat de Teammanager Werk en Leerplicht, van de afdeling Werk en Inkomen in Leidschendam-Voorburg, tegenover No Show en de aanpak hiervan?”.*

In dit hoofdstuk zal naar aanleiding van de ervaringen van de consulenten Werk, de belanghebbenden en de Teammanager Werk en Leerplicht worden beschreven hoe Team Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg nu met No Show omgaat, welke factoren van invloed kunnen zijn op No Show en welke maatregelen de gemeente Leidschendam-Voorburg kan treffen om No Show terug te dringen.

### Hoe gaat de gemeente Leidschendam-Voorburg nu om met No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ?

Op dit moment wordt No Show niet geregistreerd door de consulenten Werk in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Echter als een consulent consequenties zou willen verbinden aan No Show, moet er wel een dossier opgebouwd worden.

Indien een belanghebbende niet op een afspraak verschijnt zonder opgave van reden, wordt er een herhalingsbrief gestuurd met daarin een oproep voor een nieuwe afspraak. Reageert de belanghebbende niet op deze brief en verschijnt deze ook niet op de afspraak, dan zou er in principe een maatregel opgelegd moeten worden. Hiervoor vindt eerst een hoor- en wederhoorgesprek plaats. Uit de resultaten van de interviews blijkt dat er in de praktijk amper hoor-en wederhoorgesprekken plaatsvinden omdat er bijna geen maatregelen worden opgelegd voor No Show.

Consulenten geven aan dat belanghebbenden op de herhalingsbrief nagenoeg altijd reageren. En pas bij een No Show op de herhalingsafspraak, kan dit directe gevolgen hebben voor de uitkering van een belanghebbende. Als een belanghebbende wel verschijnt op de herhalingsafspraak, heeft dit dus geen gevolgen voor zijn/haar uitkering. De Teammanager Werk en Leerplicht ervaart dat belanghebbenden in de praktijk ook vaak niet verschijnen op de herhalingsafspraak, maar dat hier toch geen actie op wordt ondernomen. Dat blijkt uit het lage aantal maatregelen dat wordt opgelegd. In 2017 zijn er tot en met 21 april slechts 8 maatregelen opgelegd.[[66]](#footnote-66) Het is niet te achterhalen of deze maatregelen zijn opgelegd voor No Show.

Tot slot geven consulenten zelf aan dat het niet de bedoeling is de belanghebbenden die niet op de afspraak zijn komen opdagen, zonder opgave van reden, te bellen. Dit in verband met adresfraude. Het is, voornamelijk voor Inkomensconsulenten, belangrijk om te weten of de belanghebbende de brieven van de gemeente ontvangt. Zo kan er gecontroleerd worden of de belanghebbende in werkelijkheid op het opgegeven adres woont. Toch blijkt uit de interviews dat er vaak wel gebeld wordt met de belanghebbende. De communicatie van de consulenten naar de belanghebbenden is dus niet eenduidig en ook niet altijd natrekbaar. De Teammanager heeft wel duidelijk aangegeven meer waarde te hechten aan een lager No Show percentage dan onderzoek naar adresfraude.

### Factoren die van invloed kunnen zijn op No Show

In deze paragraaf worden achtereen beschreven de factoren die van invloed kunnen zijn op No Show afgeleid uit de resultaten uit de interviews. Er wordt beschreven welke redenen er worden opgegeven bij No Show, welke aspecten van het werkproces een rol spelen en hoe de motivatie van belanghebbenden en de houding van de gemeente van invloed kunnen zijn op No Show.

**Doelgroep**

Alle geïnterviewde consulenten zijn gevraagd naar bepaalde doelgroepen die meer No Show vertonen dan gemiddeld. Hier kwam één grote groep uit. Verder werden er nog een paar kleine groepen genoemd. Een doelgroep die veel genoemd wordt is belanghebbenden met meerdere problemen. Mensen met multiproblematiek dus. Of zoals een van de consulenten omschreef:

*“Het zijn nooit de mensen waar geen vlekje op zit” [[67]](#footnote-67)*

Dit zijn vooral de belanghebbenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Vaak ook belanghebbenden die gekeurd zijn in het verleden en leven met een medische beperking. Ook worden er groepen genoemd als: moeders met kleine kinderen en mensen met schulden.

Tot slot gaf de consulent Werk Jongeren aan dat er onder jongeren meer No Show is dan gemiddeld. Ditzelfde kwam ook duidelijk naar voren in het literatuuronderzoek naar No Show. Jongeren blijken een lastigere doelgroep te zijn als het gaat om het goed vastleggen van afspraken. Onder deze doelgroep gaf de consulent aan dat vooral jongeren met een lager IQ (de licht verstandelijke beperkten) en jongeren met gedragsproblemen meer No Show vertonen.

**Redenen die worden opgegeven voor No Show**

Wanneer consulenten en belanghebbenden wordt gevraagd naar de redenen die worden opgegeven voor No Show, komen er vier redenen duidelijk naar voren: Ziek, brief niet ontvangen, brief niet gelezen en vergeten / vergist in de dag of tijd. Deze redenen komen ook als meest genoemde redenen uit het literatuuronderzoek in het vorige hoofdstuk.

Een reden voor No Show die alle consulenten noemen bij de interviews is dat belanghebbenden vaak zeggen de brief niet ontvangen te hebben. Daarbij geven ze wel aan dat de gemeente Leidschendam-Voorburg de uitnodigingsbrieven niet aangetekend verstuurt en dat er dus nooit met zekerheid te zeggen valt of de brief wel of niet is aangekomen. Hierin zeggen de consulenten de wel-niet-discussie niet aan te willen gaan en de belanghebbenden het voordeel van de twijfel te geven. Dit terwijl de Teammanager duidelijk aangeeft het niet ontvangen van de uitnodigingsbrief een drogreden te vinden. Opvallend is dat er door zowel consulenten als belanghebbenden geen een keer genoemd is dat de herhalingsbrief niet aan is gekomen, ondanks dat de herhalingsbrief ook niet aangetekend wordt verstuurd. Een van de geïnterviewde belanghebbende zei zelfs:

*“Nouja ik had de brief dus niet gekregen, maar dat was vorige keer ook zo. Die eerste brief, met daarin de zogenaamde uitnodiging, die krijg ik nooit. Wel toevallig. En dan die tweede brief, waarin ze gaan dreigen dat het gevolgen voor je uitkering kan hebben, die krijg ik wel. Dus ik denk dat het gewoon een trucje van de gemeente is om mensen te laten komen. Zodat hun opkomstpercentage omhoog gaat.” [[68]](#footnote-68)*

Daarnaast is het vergeten van de afspraak of het simpelweg niet lezen van de uitnodigingsbrief een grote oorzaak van No Show. Zowel consulenten als belanghebbenden geven aan dat het vaak voorkomt dat de afspraak vergeten wordt omdat belanghebbenden met meerdere problemen tegelijk bezig zijn. Zo komt het vaak voor dat de afspraak met de consulent geen hoge prioriteit heeft omdat de belanghebbende dan andere dingen aan zijn/haar hoofd heeft. De afspraak wordt dan vergeten of de brief wordt niet goed gelezen. Een consulent gaf ook aan dat mensen met schulden de post vaak niet meer open maken en de uitnodigingsbrieven van de gemeente daarom dus ook niet lezen.

Naast deze vier kernredenen, worden er ook redenen genoemd als: zorg voor de kinderen, andere afspraak en sollicitatiegesprek. Bij de Werkacademie en de introductie van het Jongerenloopbaancentrum worden ook nog redenen genoemd als: Al werk gevonden of uitkering afgewezen / afzien van uitkering. Voor dit onderzoek was ook 41% van de belanghebbenden waarvan in maart een No Show was gemeld niet bereikbaar.

**Aspecten van het werkproces**

Door de meeste respondenten in dit onderzoek werd er geen verschil in No Show aangegeven op verschillende dagen of tijdstippen. Alleen de consulent Werk Jongeren gaf aan dat onder jongeren het No Show percentage in de ochtenden hoger is. Verder bleek bij de Werkacademie de No Show hoger te zijn bij de ochtendgroep dan bij de middaggroep. Uit de redenen die zijn opgegeven voor het niet verschijnen op de Werkacademie kan niet worden geconcludeerd dat dit met het tijdstip te maken heeft.[[69]](#footnote-69) Dit komt niet overeen met de resultaten uit het literatuuronderzoek, waar een duidelijk verschil te zien is tussen verschillende dagen van de week en de ochtend of de middag. Hierbij zou je je kunnen afvragen of dit wel zichtbaar zou worden, wanneer de gemeente Leidschendam-Voorburg een registratie voor No Show bij zou houden.

Daarnaast zijn alle respondenten gevraagd naar de leesbaarheid van de brief en naar de kennis van de inhoud van het traject. Hieruit blijkt dat de brief over het algemeen duidelijk is. Alleen bij het Jongerenloopbaancentrum wordt de brief als onduidelijk ervaren. De informatie over het groepstraject dat twee weken duurt, staat in één uitnodigingsbrief. Deze informatie is voor veel jongeren teveel om goed te kunnen ordenen. Hierdoor is het No Show percentage in de tweede week van het groepstraject hoger. Verder wordt er van tevoren genoeg informatie gegeven over het re-integratietraject. Hoewel het uiteindelijke doel niet bij alle belanghebbenden volledig duidelijk is, belemmert dit hen niet in het meewerken aan het re-integratietraject. Ook taalproblemen blijken een minimale rol te spelen in dit proces. Sommige belanghebbenden geven aan moeite te hebben met de Nederlandse taal, maar wel te weten wanneer zij op het gemeentehuis moeten verschijnen.[[70]](#footnote-70)

Bij de Werkacademie blijkt ook de interne communicatie tussen de consulenten en de trainers van de Werkacademie een factor te zijn in No Show. Er waren belanghebbenden die zich hadden afgemeld bij hun vaste consulent, maar dit was niet doorgegeven bij de Werkacademie. Deze belanghebbenden werden dus onterecht als No Show geregistreerd.

**Motivatie belanghebbenden**

Wanneer de consulenten gevraagd wordt naar de motivatie van belanghebbenden in het re-integratietraject verwijzen de consulenten eigenlijk direct weer naar de multiproblematiek die om veel belanghebbenden heen hangt. Twee consulenten zeggen zelfs niet te geloven in niet-willers. Er is altijd wel iets aan de hand, waardoor de motivatie van een belanghebbende tijdelijk ontbreekt.

*“Ik denk niet echt dat er echte niet-willers zijn. Het kan wel zijn dat het misschien zo lijkt. Maar vaak merk je dat als je in gesprek gaat en je gaat goed doorvragen dat er een bepaalde reden achterligt waarom iemand niet komt” [[71]](#footnote-71)*

In tegenstelling tot wat uit literatuuronderzoek blijkt, hebben de consulenten van de gemeente Leidschendam-Voorburg dus een overwegend positief beeld van de belanghebbenden. Anders dan het negatieve beeld dat volgens de literatuur om bijstandsgerechtigden heen hangt.

De Teammanager Werk en Leerplicht denkt hier anders over. Hij acht de helft van de No Shows, 20% van de belanghebbenden, ongemotiveerd in het re-integratietraject.

**Houding van de gemeente**

Consulenten geven aan No Show niet als een probleem te ervaren voor hun eigen werk of voor de gemeente Leidschendam-Voorburg. De financiële nadelen voor de gemeente worden minimaal genoemd. Dit terwijl de Teammanager juist aan geeft dat No Show een groot en duur probleem voor de gemeente is. Volgens hem zeggen de consulenten dit niet als een probleem te ervaren, omdat ze er dan actie op zullen moeten ondernemen. Hij zegt:

*“Als zij ook zeggen dat het heel hoog is, dan moeten ze er ook wat mee. Dan zou je zeggen van: dan komen er heel veel maatregelen of hoor- en wederhoorgesprekken. Maar die zien we ook niet terug. Dat zijn niet de leukste gesprekken om te voeren.” [[72]](#footnote-72)*

Vaker geven de consulenten aan zich juist zorgen te maken over de belanghebbende en de problematische situatie waarin die vaak verkeert. Voor veel redenen die belanghebbenden opvoeren voor No Show wordt begrip getoond vanuit de consulent.

De belanghebbenden geven aan zich geen zorgen te maken over de gevolgen van een No Show. Zij bespreken de reden van de No Show met hun consulent en daarmee is het onderwerp vaak gesloten. De consulenten stellen de belanghebbenden dus eigenlijk gerust in hun eventuele zorgen over maatregelen. Hierdoor neemt het dreigende effect van een maatregel af. Consulenten zeiden hierover:

*“Nee ik zie No Show niet als een probleem. Negen van de tien keer is er een aanleiding waarom mensen niet op gesprek komen en dat maakt ook dat ik het snel vergeet. Als ik een tweede uitnodiging stuur, dan komen ze wel en dan hebben ze een plausibele verklaring. Dan is voor mij daarmee de kous af. Dan gaan we over tot de orde van de dag.” [[73]](#footnote-73)*

*“Ik vind No Show vervelend omdat ik die mensen natuurlijk wel moet spreken. Dan vind ik het vervelend dat mensen gewoon denken van: nou ik kom maar niet of wat er dan ook aan de hand is waarom ze niet komen of niet willen communiceren met de gemeente. Want ik ben van mening dat je beter kunt vertellen wat er aan de hand is, dan gewoon niet komen of je brieven niet open maken. Dan kom je vaker in grote problemen terecht. De bijstandsuitkering is al niet zo’n vetpot, dus dat vind ik echt vervelend.” [[74]](#footnote-74)*

Het lijkt erop dat consulenten hier last hebben van een dilemma. Hoewel zij vanuit hun functie streng moeten optreden en bij No Show een sanctie zouden moet opleggen, willen zij de situatie voor de belanghebbende niet moeilijker maken. Dit dilemma lijkt de consulenten te belemmeren in hun besluitvorming om een maatregel op te leggen.

Zowel de consulenten als de Teammanager spreken over een sociaal karakter van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Hoewel de Teammanager dit sociale karakter wel wilt behouden, wil hij ook aansturen op een meer dwingend beleid. Het is dan de vraag wat dit sociale karakter inhoudt en wie hier een betekenis aan moet geven.

### Aanpak No Show

De respondenten van dit onderzoek zijn gevraagd naar verschillende soorten aanpakken voor No Show binnen het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ.

**Afspraakherinnering**

Zowel de Teammanager als de consulenten staan positief tegenover een algemeen systeem dat een afspraakherinnering stuurt. Zowel telefonisch als in de vorm van een sms-bericht. Een sms-bericht geniet dan de voorkeur omdat het minder tijdrovend is en de sms op ieder gewenst moment (nogmaals) gelezen kan worden. Ook de belanghebbenden staan allemaal positief tegenover het ontvangen van een sms-bericht met daarin een afspraakherinnering. Dit zou namelijk een goede aanpak kunnen zijn om een van de grootste redenen van No Show, die uit dit onderzoek naar voren komen, tegen te gaan: het vergeten van de afspraak of het vergissen in de dag of het tijdstip.

Wel zeggen consulenten er nadrukkelijk bij dat het niet wenselijk is om belanghebbenden een afspraakherinnering te sturen bij poortwachtergesprekken, introductiedagen of eerste afspraken (na een lange tijd) bij de consulent. Met andere woorden, de afspraakherinnering kan alleen ingezet worden bij bekende belanghebbenden. Dit in verband met adresfraude. De Teammanager ziet hier een minder belang in. Hij geeft duidelijk aan het verminderen van No Show belangrijker te vinden dan adresonderzoeken. Bij de poortwachtergesprekken zien alle respondenten een minder belang voor de gemeente Leidschendam-Voorburg om No Show terug te dringen met een afspraakherinnering in de vorm van een sms-bericht. Consulenten zeggen dat voor de Werkacademie en het traject dat jongeren moeten doorlopen een afspraakherinnering wel effectief en kostenbesparend zou kunnen werken.

**Andere aanpakken**

De consulenten zijn ook allemaal gevraagd naar hun mening over het invoeren van een “wegblijftarief”, een boete wanneer belanghebbenden niet komen opdagen zonder opgave van reden. Hier stonden de consulenten allemaal negatief tegenover met als reden het minimale inkomen van de belanghebbenden. Een consulent verwees ook naar de optie van een maatregel. Daarmee heeft de boete, anders dan in de zorgsector, in de sociale zekerheid dus geen toegevoegde waarde.

Verder gaven twee consulenten aan vooral te vertrouwen op hun eigen motivatietechnieken. Door alles bespreekbaar te maken met de belanghebbenden en maatwerk te bieden in de trajecten houden zij de No Show in hun caseload laag. Een consulent zei hierover:

*“Dus een goed gesprek van tevoren. Weten wat de situatie van de klant is. Daar je keuze op aanpassen. In overleg met de klant. Tuurlijk ook wel dat een klant gemotiveerd is, dat is ook belangrijk.”*

Bij dit soort uitspraken kunnen vraagtekens gezet worden omdat er geen motivatietechnieken ingezet kunnen worden in het geval dat de belanghebbende vanaf het begin veelal niet op de afspraken komt opdagen.

Eén consulent kwam met een nieuwe aanpak die zij had ervaren bij een eerdere werkgever. Hier werden de uitnodigingsbrieven door een team van bijstandsgerechtigden rondgebracht. Op deze manier doet de gemeente de brieven dus eigenlijk zelf in de brievenbus en is het niet afhankelijk van het postbedrijf. Hierdoor kunnen belanghebbenden niet meer beweren dat zij de uitnodigingsbrief niet hebben ontvangen. Hoewel de Teammanager overwegend positief tegenover deze aanpak staat, is hij er ook duidelijk over dat hij het niet ontvangen van de uitnodigingsbrief als een drogreden ziet voor No Show.

Tot slot ziet de Teammanager zelf graag dat de afspraken in overleg met de belanghebbenden worden gemaakt, zodat de belanghebbenden ook daadwerkelijk kunnen op het moment dat zij worden opgeroepen voor een afspraak. Voor deze aanpak komt weinig steun vanuit de consulenten Werk. Zij zien dit als tijdrovend en vinden dit niet passen bij de verplichting die voortvloeit uit de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ.

### Maatregelbeleid gemeente Leidschendam-Voorburg

Op dit moment is er voor de consulenten Werk een werkproces voor het omgaan met No Show. Na een No Show op de herhalingsafspraak zou er in principe een maatregel opgelegd moeten worden, tenzij de belanghebbende niet verwijtbaar is. Volgens de Teammanager wordt dit werkproces niet gevolgd. Er zijn in 2017 tot en met 21 april nog maar acht maatregelen opgelegd. Het is niet natrekbaar of deze maatregelen enkel voor No Show zijn opgelegd.

De geïnterviewde consulenten staan over het algemeen niet positief tegenover het opleggen van maatregelen. Ze benadrukken dat een maatregel alleen maar nuttig is wanneer er echt een gedragsverandering mee bereikt kan worden. Als een belanghebbende in de ogen van de consulent een goede reden heeft om te verzuimen, heeft een maatregel dus geen nut. Een consulent zei:

*“echt een uiterst redmiddel om mensen hier naar toe te krijgen. Echt het laatste wat je kunt doen.” [[75]](#footnote-75)*

In de keuze voor het opleggen van een maatregel hebben de consulenten een grote mate van discretionaire ruimte. Deze grote ruimte wordt door de meeste consulenten als fijn ervaren. Een consulent gaf wel aan dat het voor meer ongelijkheid zorgt in de behandeling van belanghebbenden. Ondanks dat zij van mening is dat er naar de situatie van de belanghebbende moet worden gekeken, vindt zij ook dat voor iedereen hetzelfde zou moeten gelden. Een andere consulent gaf aan wat meer van deze vrijheid te willen inleveren voor een strenger maatregelbeleid. Deze consulent zei:

*“Deze gemeente is toch wel behoorlijk soft als het gaat om maatregelen en het niet nakomen van afspraken. Het is een stukje verantwoordelijkheid van mensen, dat haal je sneller naar boven als je wat strenger bent.” [[76]](#footnote-76)*

De consulenten in de gemeente Leidschendam-Voorburg werken allemaal met “maatwerk” als belangrijke waarde. Ze geven vaak aan zich zorgen te maken over problematische situaties van belanghebbenden. Met het opleggen van maatregelen worden deze problemen alleen maar groter gemaakt. De maatregel wordt als laatste manier gezien voor belanghebbenden die echt niet willen.

Ook hier komt het dilemma van de consulenten weer duidelijk naar voren. Ze willen geen maatregelen opleggen omdat ze belanghebbenden niet verder in de problemen willen helpen. Dit terwijl ze vanuit hun functie een financiële sanctie moeten verbinden aan ongemotiveerd gedrag van belanghebbenden, zoals het niet komen opdagen op afspraken.

De Teammanager van de consulenten Werk zou het liefst meer maatregelen zien voor No Show. Hoewel ook hij aangeeft de menselijke maat hierin belangrijk te vinden, zal het No Show percentage toch naar beneden moeten. Hij schat dat 20% van de belanghebbenden ongemotiveerd is in het re-integratietraject en is van mening dat er bij deze belanghebbenden maatregelen opgelegd moeten worden voor No Show.

Een andere factor die meespeelt bij het opleggen van maatregelen door consulenten Werk, is de kennis die de consulent heeft over het werkproces voor het opleggen van een maatregel. Vanaf 1 januari 2017 leggen consulenten Werk zelfstandig maatregelen op. Voorheen maakten de consulenten Werk wel het rapport op, maar werd de uiteindelijke afhandeling van de maatregel door de Inkomensconsulent uitgevoerd. Nu ligt de volledige afhandeling van een maatregel bij de consulent Werk. Niet bij alle consulenten is het volledig bekend hoe de procedure van het opleggen van een maatregel in zijn werk gaat.

Tot slot wordt er in de literatuur, te lezen in het vorige hoofdstuk, geadviseerd de begeleidende en sanctionerende functies uit elkaar te halen. Juist om het hierboven genoemde dilemma voor de consulenten kleiner te maken. In de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn deze twee functies, zoals hiervoor beschreven, sinds 1 januari 2017 juist samengevoegd in de functie van consulent Werk.

### Deelconclusie resultaten interviews

No Show lijkt in de afgelopen jaren geen hoge prioriteit te hebben gehad voor de gemeente Leidschendam-Voorburg. No Show wordt niet geregistreerd, het werkproces voor omgang met No Show wordt niet gehandhaafd, er worden bijna geen maatregelen opgelegd voor No Show en het is niet bij alle consulenten bekend hoe zij een maatregel moeten opleggen.

Ook bij de interviews is er aandacht besteedt aan de factoren die van invloed zijn op No Show. Doelgroepen die tijdens de interviews genoemd worden sluiten aan bij het literatuuronderzoek, namelijk: Jongeren en vrouwen met kinderen. Een andere belangrijke doelgroep die door de respondenten genoemd wordt is: mensen met multiproblematiek. Deze belanghebbenden vergeten de afspraak omdat zij deze (onbewust) een lagere prioriteit geven. Zij zijn met teveel andere problemen bezig. Dit lijkt dus ook meteen de belangrijkste reden voor No Show te zijn. Zowel uit het literatuuronderzoek, als uit de interviews kwam dat veel belanghebbenden de afspraken vergeten of zich vergissen in de dag of het tijdstip. Verdere factoren uit het werkproces, zoals de dag van de afspraak of de uitnodigingsbrief hebben geen zichtbare invloed op No Show in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Alleen bij het Jongerenloopbaancentrum werd de uitnodigingsbrief voor het groepstraject genoemd als factor van invloed op No Show. Deze brief bevat teveel informatie voor de jongeren om goed te kunnen ordenen.

De grootste factor van invloed op No Show die uit de interviews naar voren komt, lijkt de houding van de gemeente te zijn. Het sociale karakter, zoals het door de consulenten en het management beschreven wordt, van de gemeente Leidschendam-Voorburg lijkt van negatieve invloed te zijn op No Show bij het re-integratietraject. Doordat het maatregelbeleid niet streng wordt uitgevoerd, neemt het dreigeffect van de maatregel af. Hierdoor maken de belanghebbenden zich geen zorgen over financiële consequenties.

De Teammanager Werk en Leerplicht zou graag zien dat zijn consulenten een meer dwingend beleid uitvoeren en daarin toch rekening houden met de menselijke maat. Hoe dit er precies uitziet wordt niet duidelijk aangegeven. Consulenten staan niet positief tegenover het opleggen van maatregelen. Zij zeggen No Show niet als een probleem te ervaren. De Teammanager ziet hier een verband in. De consulenten ervaren No Show niet als een probleem, omdat ze niet achter een meer dwingend beleid staan. Dit kan te maken hebben met het dilemma dat consulenten ervaren bij hun overweging een maatregel op te leggen. Zij maken zich zorgen over de problematische situaties van de belanghebbenden en willen dit niet verergeren met een financiële sanctie.

Naast een strenger maatregelbeleid staat de Teammanager positief tegenover het inzetten van afspraakherinneringen in de vorm van een sms-bericht. Deze aanpak zou een van de grootste redenen van No Show kunnen ondervangen, namelijk: het vergeten van de afspraak of het zich vergissen in de dag of het tijdstip. Ook consulenten staan hier positief tegenover, maar geven wel aan dat dit alleen bij bekende belanghebbenden effectief zou kunnen werken. Dit is in verband met adresfraude. De Teammanager stelt het terugdringen van No Show op dit moment op een hogere prioriteit dan het achterhalen van adresfraude.

# Conclusie

Dit onderzoek is opgestart omdat het management van Team Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg No Show als een groot en duur probleem ziet voor de gemeente. Door middel van literatuuronderzoek, dossieronderzoek en interviews met consulenten, belanghebbenden en de Teammanager Werk en Leerplicht is getracht een zo betrouwbaar mogelijk antwoord te geven op de centrale vraag: *“Hoe kunnen de consulenten Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ terugdringen?”.*

## 5.1 Conclusie

No Show heeft in de afgelopen jaren geen hoge prioriteit gehad bij Team Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Doordat No Show niet geregistreerd wordt, bestaan er geen duidelijke en betrouwbare cijfers over de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ.

Vanuit de literatuur worden de factoren van invloed op No Show vooral bij de belanghebbenden of in het werkproces gezocht. Er wordt hier uitgegaan van een optimaal functionerende organisatie, terwijl uit de interviews blijkt dat de houding van de consulenten ook een grote invloed heeft op No Show. Verder zijn er bepaalde doelgroepen die meer aandacht verdienen als het gaat om No Show. Hierbij worden in de literatuur en in de interviews vooral de doelgroepen jongeren, vrouwen met kinderen en mensen met multiproblematiek genoemd. De redenen die voor No Show worden opgegeven komen in de literatuur overeen met de redenen die door de respondenten van dit onderzoek worden genoemd. Het gaat dan vooral om redenen als: ziek zijn, de afspraak vergeten of zich vergist in de dag of het tijdstip. Factoren uit het werkproces zoals de verschillende dagen of tijdstippen waarop afspraken worden gemaakt en de uitnodigingsbrief hebben, anders dan in de literatuur, geen zichtbare invloed op No Show in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Alleen bij het Jongerenloopbaancentrum wordt de uitnodigingsbrief wel als factor van invloed op No Show genoemd. Verder blijkt bij de Werkacademie de interne communicatie tussen consulenten Werk en trainers van de Werkacademie invloed te hebben op het No Show percentage. Belanghebbenden worden onterecht geregistreerd als No Show, terwijl zij zich wel bij hun vaste consulent hebben afgemeld. Deze afmelding is dan intern niet doorgegeven aan de consulenten van de Werkacademie.

Ondanks dat in de literatuur de factoren van invloed op No Show vooral bij de belanghebbenden of in het werkproces worden gezocht, blijkt uit de interviews dat de houding van de consulenten een grote factor van invloed op No Show is in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Consulenten tonen geen actieve houding als het gaat om het terugdringen van No Show. Zij zeggen No Show ook niet als een probleem te ervaren. De Teammanager ziet hier een belangrijk verband tussen. Consulenten zeggen No Show niet als een probleem te ervaren omdat zij niet achter een meer dwingend beleid staan. Vaker tonen de consulenten Werk juist begrip voor de redenen die belanghebbenden opgeven voor No Show. Zij voelen een dilemma als het gaat om het opleggen van maatregelen. Hoewel zij vanuit hun functie een sanctie moeten verbinden aan ongemotiveerd gedrag, zoals het niet komen opdagen op afspraken, willen zij de problematische situatie van de belanghebbende niet verergeren. Dit dilemma belemmert hen dus in hun besluitvorming als het gaat om het opleggen van een maatregel. Het gevolg hiervan is dat belanghebbenden zich geen zorgen maken over de financiële consequenties die No Show kan hebben.

Vanuit de literatuur wordt aangedrongen op een duidelijk maatregelbeleid bij gemeenten. Dit beleid moet door de consulenten ook daadwerkelijk gehandhaafd worden met het oog op de dreigende functie van de maatregel. Het maatregelbeleid wordt door Team Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg niet gehandhaafd. Bij een No Show moet er een herhalingsbrief met een nieuwe uitnodiging worden gestuurd. Verschijnt de belanghebbende op deze herhalingsoproep ook niet zonder bericht, dan moet er een maatregel opgelegd worden, tenzij de belanghebbende niet verwijtbaar is. In de praktijk gebeurt dit amper. Hierdoor zwakt de dreigende functie van de maatregel af. Dit heeft een negatieve invloed op No Show. Daarnaast vindt er door het gebrek aan een eenduidig en algemeen registratiesysteem ook geen controle plaats op belanghebbenden en evenmin op consulenten. De Teammanager Werk en Leerplicht ziet wel het belang van de handhaving van het maatregelbeleid en zou liever zien dat de consulenten meer financiële sancties verbinden aan ongemotiveerd gedrag, zoals het niet komen opdagen op een afspraak. Echter hiervoor zal er eerst een verandering moeten plaatsvinden in de houding van de consulenten Werk. Daarnaast zullen zij hun kennis over het opleggen van een maatregel moeten vergroten.

Tot slot is er naar andere aanpakken om No Show effectief tegen te gaan vooral onderzoek gedaan in de (geestelijke) gezondheidszorg. Hierin wordt een afspraakherinnering in de vorm van een sms-bericht als effectief bewezen. Dit zou meteen een van de belangrijkste redenen die belanghebbenden voor No Show opgeven ondervangen, namelijk: het vergeten van de afspraak of het zich vergissen in de dag of het tijdstip. Zowel de consulenten Werk, als de Teammanager Werk en Leerplicht staan positief tegenover deze aanpak voor het terugdringen van No Show. Consulenten vinden deze aanpak alleen geschikt voor bekende belanghebbenden. Dit is in verband met adresfraude. De Teammanager Werk en Leerplicht ziet op dit moment een groter belang in het terugdringen van No Show, dan in het opstarten van adresonderzoeken.

## 5.2 Aanbevelingen

Om No Show bij het re-integratietraject in kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ in de gemeente Leidschendam-Voorburg terug te dringen kunnen de consulenten Werk een aantal dingen ondernemen. Ten eerste moet er een algemene en inzichtelijke registratie komen voor No Show. Hierin moeten alle consulenten No Show registreren en dit moet inzichtelijk zijn voor het management. Op deze manier kan de gemeente beschikken over duidelijke en betrouwbare cijfers betreffende de omvang van No Show. Er kan dan meer gericht gezocht worden naar de trajecten waar problemen liggen. Vervolgens kan er ook een gerichte aanpak voor het probleem worden ingevoerd. Naast een goede registratie, moet er een duidelijk werkproces worden opgesteld naar aanleiding van het maatregelbeleid. In dit werkproces moet expliciet worden opgenomen hoe een consulent met No Show om moet gaan. Door middel van de registratie in het systeem van de gemeente wordt het makkelijker om een dossier op te bouwen dat als onderbouwing dient voor de maatregel. Daarnaast kan het management door middel van de registratie ook controleren of het maatregelbeleid daadwerkelijk gehandhaafd wordt.

Verder moeten de consulenten Werk begeleid en getraind worden in het handhaven van het maatregelbeleid. Uit het onderzoek blijkt dat niet alle consulenten over de kennis beschikken om een maatregel op te leggen. Daarnaast worden zij in hun besluitvorming belemmerd door een dilemma tussen het opleggen van een financiële sanctie en hun hulpverlenende taak naar de belanghebbenden. Zij hebben vaak begrip voor de problematische situatie van de belanghebbende en willen deze niet verergeren. Dit is de reden dat de meeste consulenten negatief tegenover het opleggen van een maatregel staan. Zij maken hierin veel gebruik van maatwerk en hun discretionaire ruimte en kiezen het opleggen van een sanctie vaak als laatste aanpak tegen ongemotiveerd gedrag. In het omgaan met het hierboven genoemde dilemma moeten consulenten meer begeleid worden. Dit zou kunnen in de vorm van een training waar consulenten kennis op kunnen doen van het proces dat vooraf gaat aan het opleggen van een maatregel. Daarnaast moeten ze begeleid en getraind worden in het omgaan met discretionaire ruimte, uitvoeren van maatwerk en het voeren van slechtnieuwsgesprekken.

Bovenstaande aanbevelingen hebben een hoge prioriteit omdat deze zaken de dreigende functie van de maatregel weer herstellen en dit heeft een positieve invloed op het verlagen van het No Show percentage bij Team Werk.

Wanneer Team Werk de hiervoor genoemde zaken op orde heeft zou er ook een preventieve aanpak voor No Show ingezet kunnen worden in de vorm van een afspraakherinnering per sms-bericht. Een van de grootste redenen voor No Show die consulenten en belanghebbenden in dit onderzoek noemen is het vergeten van de afspraak of het zich vergissen in de dag of het tijdstip. Dit kan ondervangen worden door de inzet van afspraakherinneringen. Voor het versturen van de afspraakherinneringen kan een extern bedrijf ingehuurd worden dat deze berichten automatisch verstuurd. Deze taak kan ook worden uitbesteed aan een administratief medewerker van de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Hieronder vindt u nog een overzichtelijke weergave van de aanbevelingen. De aanbevelingen zijn gesorteerd op prioriteit.

1. Een eerste aanbeveling voor Team Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg is het opstellen van een eenduidige, inzichtelijke en algemene registratie. Deze registratie zal belangrijke en betrouwbare informatie opleveren voor het management. Daarnaast kan het management meer controle uitoefenen op zowel consulenten als belanghebbenden. Ook zal de registratie het makkelijker maken om een dossier op te bouwen, wanneer er een maatregel opgelegd moet worden.
2. De tweede aanbeveling sluit aan op de eerste. Consulenten Werk moeten over de juiste kennis beschikken om een maatregel op te leggen. Hiervoor is een duidelijk werkproces nodig, waar de omgang met No Show expliciet in is opgenomen.
3. De derde aanbeveling is het bieden van begeleiding in het handhaven van het maatregelbeleid. Hiervoor kan een training worden geboden om de consulenten op de hoogte te brengen van het werkproces omtrent het opleggen van een maatregel. Daarnaast moeten consulenten begeleid en getraind worden in het omgaan met discretionaire ruimte, het bieden van maatwerk en het voeren van slechtnieuwsgesprekken.
4. Een vierde aanbeveling om No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ te verminderen is het inzetten van afspraakherinneringen in de vorm van sms-berichten. Hiermee wordt een belangrijke oorzaak, namelijk het vergeten van de afspraak of vergissen in de dag of het tijdstip, ondervangen. Hiervoor zou een extern bedrijf ingehuurd kunnen worden of deze taak zou kunnen worden uitbesteed aan bijvoorbeeld een administratief medewerker.

## 5.3 Discussie

Zoals ook in het eerste hoofdstuk van de resultaten is beschreven was het moeilijk om aan betrouwbare cijfers van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ te komen. Ik heb verschillende overzichten kunnen ontvangen van medewerkers van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Het ging dan vooral om Excel lijsten of kladdocumenten voor eigen gebruik van de medewerker. Hieruit vielen nauwelijks duidelijke en betrouwbare resultaten uit af te leiden. Daarnaast kwamen de verschillende overzichten die ik van de Werkacademie heb ontvangen niet overeen. Hierdoor was het erg moeilijk om een betrouwbaar beeld te krijgen van de omvang van No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Om dit te verduidelijken heb ik uiteindelijk besloten een deelvraag en een apart hoofdstuk hierover toe te voegen.

Verder dient dit onderzoeksrapport als verkennend onderzoek naar No Show bij het re-integratietraject. Om deze reden en in verband met het tijdsbestek dat stond voor dit onderzoeksrapport, is ervoor gekozen alle verschillende trajecten in het onderzoek mee te nemen. Het ging dan om de poortwachtergesprekken, de individuele voortgangsgesprekken die consulenten Werk voeren, de Werkacademie en het Jongerenloopbaancentrum. Ik denk dat, wanneer er meer tijd zou zijn, er aanvullend onderzoek gedaan zou kunnen worden naar ieder traject individueel. Dit omdat er een aanzienlijk verschil in de doelgroepen zit. Belanghebbenden die het traject van de Werkacademie of een individueel traject bij een consulent Werk volgen worden namelijk geselecteerd op hun afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast bestaat de doelgroep van het Jongerenloopbaancentrum uiteraard uit jongeren onder de leeftijd van 27 jaar, de rest van de trajecten bevat dus belanghebbenden boven deze leeftijdsgrens. Bij dit verkennende onderzoek is er, gelet op de aanpak van No Show, minder rekening gehouden met de verschillen in doelgroepen.

Daarnaast zou er aanvullend onderzoek gedaan moeten worden naar de resultaten die de gemeente Leidschendam-Voorburg behaalt als het gaat om uitstroom uit de uitkering in het kader van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ. Het is interessant om te zien of No Show hier invloed op heeft. Met deze resultaten zal er ook een betere invulling kunnen worden gegeven aan het sociale karakter van de gemeente. In verband de haalbaarheid van dit onderzoek, binnen de tijd die hier voor stond, is er voor gekozen dit nu niet mee te nemen.

Tot slot zijn er relatief weinig belanghebbenden geïnterviewd. De interviews verliepen niet zoals in het plan van aanpak van dit onderzoek omschreven is. Dit had te maken met zowel het tijdsbestek dat beschikbaar was voor dit onderzoek, als de moeilijke bereikbaarheid van belanghebbenden. Daarnaast was het moeilijk om betrouwbare resultaten uit de interviews met de belanghebbenden te halen omdat zij zich tijdens de interviews duidelijk slecht op hun gemak voelde of de vragen niet begrepen. Er is ook nog geprobeerd de interviews met belanghebbenden telefonisch af te nemen, maar dit leverde helaas geen beter resultaat op. Hierdoor heb ik er uiteindelijk voor gekozen de belanghebbenden slechts vijf vragen te stellen. Het ging dan om de reden van No Show, de reactie op de uitnodigingsbrief, zorgen om consequenties van No Show en tot slot hoe zij tegenover afspraakherinneringen staan en of er nog andere manieren waren waarop de gemeente het re-integratietraject toegankelijker kan maken. Uit deze vragen heb ik de belangrijkste informatie kunnen halen, maar de interviews leverde niet het gewenste resultaat op. Hier zou een volgende keer misschien beter een kwantitatief onderzoek gedaan kunnen worden in de vorm van een anonieme enquête. Op die manier wordt de kans vergroot dat belanghebbenden zich vrij voelen om eerlijk te antwoorden op de vragen.

# Literatuurlijst

**Rapporten**

**Moors 2014**

Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014

http://www.robedrijf.nl/Clusters/RSO/Document%202014/OBI/Publicaties/Rapportage%20No%20show.pdf

Geraadpleegd op: 01-03-2017

**Schell-Kiehl, Slots, Holsbrink 2014**

dr. I. Schell-Kiehl, drs. L. Slots, dr. G.A. Holsbrink “Terugdringing No Show in re-integratie trajecten met behulp van sancties van de gemeente Enschede, een kwalitatief onderzoek naar het perspectief van de bijstandsgerechtigden”, Expertisecentrum Werk, Economie en Welzijn, januari 2014

https://www.saxion.nl/wps/wcm/connect/f2443a9e-aa87-4945-a5e4-49eb4ee445e7/Terugdringing+%E2%80%98No-show%E2%80%99+in+re-integratietrajecten+met+behulp+van+sancties+van+de+gemeente+Enschede.pdf?MOD=AJPERES

Geraadpleegd op: 01-03-2017

**Smit 1990**

Maartje Smit, “Een onderzoek naar factoren die voorspellend zijn voor het niet verschijnen op de eerste afspraak”, Afstudeerscriptie Faculteit der Sociale Wetenschappen Erasmus Universiteit Rotterdam, 1990

file:///C:/Users/tessa\_000/Downloads/194901\_20050629141109\_Scriptie\_1\_aug.pdf

Geraadpleegd op: 13-05-2017

**KWI 2014**

Kennisplatform Werk en Inkomen, “Investeren in Participeren, kennis voor de praktijk”, Congres Kennisplatform Werk en Inkomen, 20-11-2014

http://onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/i46qtkln/investeren-in-participeren.pdf

Geraadpleegd op: 02-03-2017

**Zandvliet, Gelderblom, Korolkova, de Koning 2006**

K. Zandvliet, A. Gelderblom, K. Korolkova, J. de Koning, “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland”, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mei 2006

http://www.interventiesnaarwerk.nl/sites/default/files/200605\_Effectiviteit\_van\_sancties\_bij\_arbeidsmarktbeleid\_SEOR.pdf

Geraadpleegd op: 01-03-2017

**Inspectie SZW 2013**

Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Signalement Bestuurskracht gemeenten – Werk en Inkomen, 7 oktober 2013

https://www.inspectieszw.nl/Images/Signalement-bestuurskracht-gemeenten-Werk-en-Inkomen\_tcm335-347133.pdf

Geraadpleegd op: 02-03-2017

**Stuurgroep POH GGZ Amsterdam 2012**

Stuurgroep POH GGZ Amsterdam, “Terugdringen No Show bij de POH GGZ”, november 2012

file:///C:/Users/tessa\_000/Downloads/eindrapport\_inventarisatie\_maatregelen\_no-show%20(1).pdf

Geraadpleegd op: 03-03-2017

**Car, Gurol-Urganci, de Jongh, Vodopivec-Jamsek, Atun 2012**

J. Car , I. Gurol-Urganci, T. de Jongh, V. Vodopivec-Jamsek, R, Atun, “Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments”, Cochrane Database of Systematic Reviews 2012, Issue 7. Art. No.: CD007458. DOI: 10.1002/14651858.CD007458.pub2

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22786507

Geraadpleegd op: 09-03-2017

**Artikelen**

**Solinger 2015**

O. Solinger, “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Re-integratieacademie, 11-11-2015

http://www.re-integratieacademie.nl/wp-content/uploads/2016/01/Over-motivatie-in-de-bijstand-1.pdf

Geraadpleegd op: 02-03-2017

**Midvliet 2017**

Midvliet, “Eindelijk aanpak voor laaggeletterdheid”, 13 januari 2017

http://www.midvliet.nl/index.php/actueel/nieuws-uit-leidschendam-voorburg/4546-eindelijk-aanpak-laaggeletterdheid

Geraadpleegd op: 08-03-2017

**Digitale bronnen**

Rijksoverheid, Participatiewet

https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet

Geraadpleegd op: 01-03-2017

Gemeente Leidschendam-Voorburg, Werkacademie

https://oud.leidschendam-voorburg.nl/Int/(428881)-Werk-en-Inkomen/Werk-en-scholing/De-Wer.html

Geraadpleegd op: 12-05-2017

Gemeente Leidschendam-Voorburg, Jongerenloopbaancentrum

https://oud.leidschendam-voorburg.nl/Aandeslag.html

Geraadpleegd op: 12-05-2017

Stichting lezen en schrijven, Feiten, [www.stichtinglezenenschrijven.nl](http://www.stichtinglezenenschrijven.nl)

https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers/

Geraadpleegd op: 08-03-2017

Catharina ziekenhuis, laatste nieuws, 2 juni 2016 [www.catharinaziekenhuis.com](http://www.catharinaziekenhuis.com)

https://www.catharinaziekenhuis.nl/nieuws/1460-catharina-ziekenhuis-aantal-no-shows-spectaculair-gedaald.html

Geraadpleegd op: 07-03-2017

CM, “Hoe SMS wereldwijd de No Show in de gezondheidszorg terugdrong”, 05-08-2014, [www.cm.nl](http://www.cm.nl)

https://www.cm.nl/nieuws/hoe-sms-wereldwijd-de-no-show-in-de-gezondheidszorg-terugdrong

Geraadpleegd op: 09-03-2017

**Interne bronnen**

**Schulinck 2017**

Schulinck, Handboek “Grip op Participatiewet” Wolters Kluwer, afdeling Werk en Inkomen Samenwerkingsverband Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar

**Poortwachteroverzicht 2016**

Exceldocument: “Poortwachter met afhandelingscode”, van medewerker A. vd P. gemeente Leidschendam-Voorburg

**Parlementaire stukken**

**Schippers 2012**

mw. Drs. E.I. Schippers, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Kamerbrief over kostenbewustzijn, 11 april 2012

**Wet- en regelgeving**

**Pw**

Participatiewet

(artt. 7, 8, 8a, 9, 10, 18)

**Wet IOAW**

Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

(artt. 36 en 37)

**Wet IOAZ**

Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen

(artt. 36 en 37)

**Awb**

Hoofdstuk 10.1.1 Mandaat, Algemene wet bestuursrecht

**Gemeentelijke verordeningen**

Gemeente Voorschoten – Mandaatbesluit Samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen

Gemeente Wassenaar – Mandaatbesluit Samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen

Re-integratieverordening Participatiewet Leidschendam-Voorburg 2015-2

Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015

# Bijlagen

## Bijlage 1: Topiclijsten Interviews

**Bijlage 1.1: Topiclijst interviews consulenten Werk**

**Topiclijst Consulent Werk**

**Oorzaken No Show**

* Omvang
* Probleem?
* Kenmerken / doelgroep
* Dagen / tijden
* Uitnodigingsbrief
* Redenen No Show / Afzeggen afspraak

**Communicatie**

* Doel re-integratietraject bekend
* Consequenties no show bekend
* informatieverstrekking
* Bespreken gevolgen No Show voor gemeente / bewustmaking

**Aanpak No Show**

* Bellen
* Sms’en
* Boete
* Sanctie
* Zelf nog ideeën?

**Bijlage 1.2: Topiclijst Poortwachter**

**Topiclijst Poortwachter**

**Oorzaken No Show**

* Omvang
* Verschil met poortwachter
* Kenmerken / doelgroep
* Dagen / tijden
* Uitnodigingsbrief
* Redenen No Show / Afzeggen afspraak
* Motivatieverschil poortwachter

**Communicatie**

* Doel re-integratietraject bekend
* Consequenties no show bekend
* Bespreken gevolgen No Show voor gemeente / bewustmaking

**Aanpak No Show**

Ook verschil in effectiviteit caseload en poortwachtergesprekken

* Bellen
* Sms’en
* Boete
* Sanctie
* Zelf nog ideeën?

**Bijlage 1.3 Topiclijst Werkacademie**

**Topiclijst Werkacademie**

**Oorzaken**

* Omvang
* Kenmerken / doelgroep
* Dagen / tijden
* Uitnodigingsbrief
* Redenen No Show / Afzeggen afspraak
* Probleem

**Aanpak No Show**

* Bellen
* Sms’en
* Boete
* Sanctie
* Zelf nog ideeën?

**Bijlage 1.4: Topiclijst Belanghebbenden**

**Topiclijst Belanghebbenden**

**Oorzaken**

* Reden no show / afzeggen
* Gemeente bepaald datum / tijdstip
* Uitnodigingsbrief

**Communicatie**

* Houding gemeente
* Doel re-integratie
* Consequenties no show
* Zorgen om consequenties no show?

**Aanpak**

* Bellen
* Sms’en
* Wat kan gemeente makkelijker maken om traject te volgen

**Bijlage 1.5: Topiclijst Teammanager Werk en Leerplicht**

**Topiclijst Teammanager Werk en Leerplicht**

**Nu:**

* Aan begin 45%, nu nog steeds?
* No Show op verschillende trajecten
* Beleid No Show
* Registratie No Show

**Oorzaken**

* Sociale karakter gemeente

**Aanpak**

* Afspraakherinnering sms
* Boete
* Zelf post brengen

**Maatregelen**

* Beleid
* Overgang bevoegdheid inkomensconsulenten naar werkconsulenten
* Hoe consulenten tegenover maatregelen staan

**Eind**

* Zelf nog aanpak No Show?
* Doel

## Bijlage 2: Interviews consulenten Werk, Poortwachter en Werkacademie

**Bijlage 2.1: Interview Consulent 1**

**Medewerker 1**

*Nouja, je weet dus dat ik een onderzoek doe naar de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Ik focus me hier eigenlijk op drie onderdelen, en hier zullen de vragen zometeen ook over gaan. Ten eerste wil ik het hebben over de oorzaken van No Show, daarna wil ik ingaan op de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënten en tot slot wil ik het hebben over de aanpak van No Show. Over al deze onderwerpen wil ik je graag vragen stellen en je kunt antwoord geven op basis van jouw eigen ervaringen als consulent Werk hier.*

*Oke, zou je eerst willen vertellen wat je functie hier is en hoelang je dat al doet?*

Ja, uhm mijn naam is…. Ik ben consulent Werk. Hier in Leidschendam-Voorburg doe ik het werk sinds december vorig jaar, dus 2015. Nu ruim een jaar. Ik zit zelf sinds 2006 ongeveer in het vak, als inkomensconsulent en uhm de laatste 12 jaar in de re-integratie. En dan heb ik voor verschillende gemeentes gewerkt.

*Oke en hoelang bij de gemeente Leidschendam?*

Nu ruim een jaar, ja dus sinds december 2015.

*Oke en hoeveel cliënten heb je in je caseload?*

Uhm ik heb op dit moment ruim vijftig klanten in mijn caseload. En dat heeft voornamelijk te maken met het feit dat ik bezig ben met een project. En dat zijn klanten spreken die langdurig niet gesproken zijn, wel de re-integratieplicht maar geen re-integratietraject. En daarvoor bezig ben geweest met mensen die ontheffing hebben gehad voor een bepaalde periode en die allemaal weer gesproken moesten worden in het kader van de participatiewet. Dus daardoor gewoon heel veel mensen gesproken en weinig gedaan aan caseloadbeheer. Uhm dat is nu allemaal klaar, zo goed als, dus ik ben nu bezig om weer een caseload op te bouwen.

*Oke en voor je eigen caseload, hou je daar een registratie bij voor No Show?*

Ik hou daar in principe geen registratie voor bij. Uhm het merendeel van de klanten die ik uitnodig, die komen. Mochten ze bij de eerste keer niet komen, dan komen ze wel bij de tweede keer.

*Oke*

Ik heb eigenlijk heel weinig dat mensen gewoon echt niet verschijnen. Ja.

*Oke en die mensen die dan de eerste keer niet komen, hoe groot schat je dat percentage?*

Eigenlijk ook best wel laag, uhm ik denk misschien, ja waar hebben we het over, misschien 5%. Ja ik weet niet wat het percentage is gemiddeld.

*Bijvoorbeeld op de hoeveel afspraken er mensen niet komen? 1 op de 10? 1 op de 20?*

Ja uhm dat vind ik lastig om aan te geven. Maar het zijn er in ieder geval niet heel veel, de meeste komen wel of ze bellen netjes af van joh ik heb een afspraak of ik kan niet komen of ik ben ziek of wat dan ook. Maar ik heb eigenlijk niet heel veel dat mensen gewoon zonder het te laten weten wegblijven.

*Oke en als je kijkt naar je eigen caseload, maar ook naar de hele gemeente zeg maar, zie je No Show dan wel als een probleem?*

Uhm, No Show kan een probleem zijn. Omdat dat inderdaad.. ja maar goed kijk je hebt een No Show en je hebt een No Show he. Je hebt mensen die niet verschijnen omdat ze de brieven niet lezen, of omdat ze het vergeten of omdat ze het negeren of omdat ze gewoon geen zin hebben om te komen. Maar je hebt ook mensen die bijvoorbeeld misschien er ook niet wonen en daardoor niet verschijnen. Dus je hebt een stukje handhaving, van oke woont er iemand wel of niet? En je hebt een stukje van oke dat er een andere oorzaak is dat iemand niet komt.

*Maar komt dat vaak voor dan hier dat brieven bijvoorbeeld naar een verkeerd adres gaan of naar een oud adres?*

Nee dat niet, dat ze echt naar een ander, of verkeerd adres worden gestuurd niet. Maar wel dat mensen zeggen joh ik heb de brief niet ontvangen.

*Dat ze niet aankomen?*

Ja

*Oke en uhm de mensen die dan bijvoorbeeld die eerste keer niet komen opdagen. Zie je daar een bepaalde lijn in, bepaalde overeenkomsten, is dat een bepaalde doelgroep?*

Ja uhm, ik denk toch wel dat het, ja een bepaalde groep mensen die toch wel een behoorlijke grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt en waarbij wel de motivatie enigszins ontbreekt. En uhm ook een stukje nakomen van afspraken. Je hebt mensen die inderdaad bijvoorbeeld een uitnodiging krijgen en niet kunnen komen en dan bijvoorbeeld drie keer bellen. En dan hebben ze mijn voicemail ingesproken, maar dan heb ik nog geen tijd gehad om ze terug te bellen, en dan inmiddels alweer twee keer hebben gebeld met ja want ik heb een afspraak met je staan en ik kan echt niet komen want dit en dit en dit. En je hebt mensen die gewoon niet verschijnen omdat ze dat stukje, ja misschien een stukje verantwoordelijkheid of een stukje gemak of en daardoor gewoon niet verschijnen.

*Oke en zie je ook verschil tussen bijvoorbeeld jongeren of wat oudere mensen of bijvoorbeeld man vrouw?*

Nee dat niet

*Het zit echt in die motivatie?*

Ja

*En zijn er ook bepaalde dagen of tijdstippen, bijvoorbeeld ochtend of middag, waarop er meer of minder mensen komen? Merk je dat?*

Nou ik heb wel, dan heb ik het over die groep van daarnet, ja die hebben toch wel liever dat ze in de middag komen. Dat heeft toch te maken met ook, denk ik, maar dat is mijn eigen invulling dat mensen die heel lang thuis zitten, he die gaan hun nacht en dagritme ook een beetje omdraaien. Dus overdag slapen ze heel veel, ze aan door in de nacht. Of je hebt ook een groep die medische beperkingen hebben en die allerlei reuma hebben of andere medische beperkingen hebben die zeggen ja ik heb toch echt een opstart nodig, dus ik heb of liever in de loop van de ochtend of een beetje aan het begin van de middag. Dat ze dan komen.

*En kwa dagen zie je geen verschil? Begin van de week, einde van de week?*

Nee, nee niet echt specifiek dat ik zeg, nee dat niet.

*En als je naar de uitnodigingsbrief kijkt die jullie sturen, denk je dat iedereen die goed begrijpt? Dat dat goed leesbaar is voor klanten?*

Jawel, dat denk ik wel.

*Merk je dat iedereen de inhoud goed begrijpt?*

Nou, ik krijg er weinig opmerkingen over dat mensen het niet begrijpen, dus dan. Maar het is voor mij denk ik dat het wel redelijk duidelijk staat beschreven. Het is soms wel zo dat ik denk he de uitnodigingen mogen nog wel enigszins wat aangepast worden.

*Vindt je dat de gemeente daar nog meer in kan investeren?*

Ja absoluut, absoluut

*Wat zou er veranderd moeten worden?*

Nou er is nu bijvoorbeeld een standaard uitnodiging voor de monitoring voortgang bijvoorbeeld, en dan wordt er gesproken over re-integratie naar de arbeidsmarkt, uhm, maar uit dat dossier blijkt dan bijvoorbeeld dat iemand nog helemaal niet naar de arbeidsmarkt kan en dan gaat het alleen om een gesprek van waar sta je nu en wat zou je nog wel kunnen doen van bijvoorbeeld een tegenprestatie. Die brieven zijn heel erg gericht op arbeid, terwijl we ook een groep mensen hebben die helemaal niet kunnen werken. Dus dan kan je die brief zo wel anders invullen, waardoor mensen ook niet gelijk schrikken van oh het gaat over werk. Mensen bellen dan ook van ja maar ik kan helemaal niet werken. En dan van nee het gaat helemaal niet over werk. Dus ik pas de brief dan zelf wel eens een beetje aan zodat het niet zo erg binnenkomt bij de mensen want zover zijn wel helemaal niet en zo hoeft het ook helemaal niet, is helemaal niet nodig. Dus daar zouden wel wat meer varianten op kunnen komen, ja.

*Nou je zei er daarnet ook al iets over, maar welke redenen komen het meest naar voren als mensen afzeggen of redenen waarvan ze later zeggen dat ze daarom niet zijn gekomen?*

Ik ben ziek, ik heb een afspraak staan, ik heb de uitnodiging niet ontvangen, moet mijn kind ophalen van school. Dat soort oorzaken komen vooral naar voren.

*Denk je dat het ook een negatieve invloed heeft op mensen dat de gemeente de dag en het tijdstip bepaald?*

Nee dat denk ik niet. Uhm, nee dat denk ik niet. Nee. Want jij denkt aan een variant dat je de klant laat bepalen van wanneer, hoelaat.

*Ja bijvoorbeeld.*

Nouja ik denk dat het voor de mensen wel heel makkelijk zou zijn. Dat ze het zelf kunnen indelen. Dat denk ik wel. Kijk je zit natuurlijk in een systeem waarin het gewoon gebruikelijk is dat de uitnodiging vanuit de organisatie komt en dat er verwacht wordt dat je op die afspraak komt. Want je hebt bepaalde verplichtingen, he je hebt de inlichtingenplicht, je hebt de medewerkingsplicht. Dus je bent verplicht om te verschijnen op die afspraak. En er staat ook in die brief als je niet kan komen, dan moet je contact opnemen, dan kunnen we de afspraak verzetten. Maar zo is het ingebouwd dat het altijd vanuit de organisatie komt. Ik denk dat als het vanuit de mensen zelf komt, zoals nu gebeurd voor het plannen voor een aanvraag van een paspoort of wat dan ook dat mensen zelf bekijken van oke wat komt mij het beste uit. Ja, de vraag is wil je dat als organisatie.

*En hoe denk jij daarover?*

Nou ik kan nu niet zeggen het is goed of slecht. Ik denk dat er even over nagedacht moet van worden van is het nodig dat je die mensen die vrijheid geeft, omdat he is dat nodig. Waarom is dat nodig dan, dus wat zou de achterliggende reden zijn om dat te kunnen beslissen en he want ja we doen het natuurlijk altijd op die manier, dus wat zou de meerwaarde kunnen zijn om het om te draaien. Nou daar zou je inderdaad over moeten brainstormen van oke is daar een reden voor om dat te doen.

*Oke, nou dan gaan we eigenlijk al door naar het volgende onderdeel. De communicatie vanuit de gemeente naar de burgers. Uhm, hoe goed denk je dat cliënten op de hoogte zijn van de inhoud en het doel van het re-integratietraject?*

Heel verschillend, ik denk dat het heel erg afhankelijk is van de informatie die ze voor het traject krijgen en daarvan zijn ze weer afhankelijk van hun begeleider, van de werkconsulent, in hoeverre die ze informeert over het traject. Wat de doelstelling is en wat daarvoor nodig is om de doelstelling te behalen. Uhm ik denk dat de mensen het in grote lijnen wel weten maar dat er altijd nog wel vragen zijn. En dat mensen wel denken ik moet wat, he ik moet wel re-integreren, ik moet naar de arbeidsmarkt. Maar soms niet altijd heel goed doorhebben van wat is nou het concept. Want ik wordt in een traject gezet bij DSW om te werken en met behoud van uitkering ga ik een paar dagen in de week werken en uhm maar wat levert mij dat op. En wat is het vervolg daarop. Het is niet het eindstation, soms realiseren mensen zich dat niet goed. Wat is een opstap naar arbeid, dat je tijdens dat traject begeleidt wordt. Mensen denken altijd dan ga ik bij DSW werken en dat is mijn eindstation dus dat soort dingetjes, daar zou misschien iets meer in uitgelegd kunnen worden.

*En denk je denk je dat gemeente daar dan iets meer structureel in zou moeten doen, want ik begrijp dat het nu een beetje per werkconsulent afhankelijk is.*

Nouja mensen, zodra ze worden uitgenodigd door de trajectbegeleider, want iedereen heeft een trajectbegeleider, dan heb ik het over het voorstadium. Iemand wordt uitgenodigd voor een traject en zodra ze uitgenodigd worden voor een intakegesprek van de collega’s van het traject. En die gaan de ins en outs vertellen van wat verwachten we van je. Ik moet eerlijk zeggen ik weet niet hoe dat op papier staat, wat ze meekrijgen. Maar daarin krijgen ze ook wel de informatie over het traject wat dat inhoudt.

*Oke, je hebt natuurlijk ook altijd in de brief dat zinnetje, als je niet komt kan dat gevolgen hebben voor je uitkering, denk je dat mensen concreet weten wat dat inhoudt?*

Jawel, het merendeel weet het wel. Het merendeel zegt er niet zoveel over, die komt er niet op terug, maar er is een kleine groep mensen die dat wel vervelend vindt. He dan heb ik het over de groep die het benoemt. Je hebt misschien ook een groep die het niet benoemt, maar het wel vervelend vindt. Degene die het benoemen die vinden het inderdaad gewoon vervelend, het komt heel dreigend over. Ik zeg ook vaak tegen mensen van he het is een standaard brief, het is niet specifiek op de persoon, maar het moet er wel instaan. De vraag is van oke moeten we dat er als organisatie inzetten of niet, daar moet dan in een onderzoek naar worden gekeken.

*Maar denk je dat mensen ook concreet weten wat het betekent?*

Nee, ik denk niet iedereen. Dat vindt ik lastig om te zeggen. Onder iedereen valt natuurlijk ook een groep mensen dat de taal niet goed spreekt. En als je het dan over gevolgen hebt, ja wat voor gevolgen.

*En heb je wel eens met een klant besproken die eerder bijvoorbeeld niet is komen opdagen wat voor gevolgen dat voor jouw werk heeft of wat voor financiële gevolgen dat voor de gemeente heeft als iemand niet komt opdagen?*

Ik benoem het wel eens bij mensen, waarvan ik denk van ja, hou er wel rekening mee, op een bepaalde manier, van ja je gaat er wel heel makkelijk mee om. Ik benoem het niet altijd. Ik heb het wel eens benoemd dat ik zei van ja er wordt een afspraak voor je ingepland, er wordt tijd voor je vrijgemaakt, er wordt een ruimte voor je gereserveerd. Dat kost allemaal wel geld, hou daar wel rekening mee. Er wordt dan wel heel verschillend op gereageerd. Mensen beseffen het niet altijd.

*Vindt je het met bepaalde mensen nuttiger om te bespreken dan met anderen? Zit dat ook in die motivatie?*

Nee, het besef van oke ja een organisatie kost ook geld en alles eromheen. Een traject, ik merk toch dat klanten, de burgers, niet altijd doorhebben dat zo’n traject ook wel heel veel geld kost en dat op het moment dat ze niet komen, de gemeente daar wel voor betaald. Dus dat besef bij de mensen neerzetten, er zijn ook bepaalde gemeenten die dat echt benoemen of in een trajectplan neerzetten van he die traject is wel iets wat heel veel geld kost. En dat mensen wel heel anders kijken dan als ze het niet weten.

*Oke, dan gaan we naar het laatste onderdeel. Ik heb eigenlijke een paar maatregelen die je zou kunnen gebruiken om No Show tegen te gaan en daar wil ik wat vragen over stellen. Ten eerste een paar dagen van tevoren bellen naar klanten om de afspraak te verifiëren of ze nog komen en of ze het nog weten. Denk je dat dat effectief kan werken?*

Bij bepaalde groepen mensen wel, wat ik al benoemde, je hebt altijd burgers die bij ons een uitkering aanvragen en blijkt dat ze daar misschien helemaal geen recht ophebben. En misschien ben ik ouderwets, maar ik heb altijd geleerd dat een uitnodiging, he je verstuurt een uitnodiging. Verschijnt iemand niet, dan ga je nog niet bellen, maar dan stuur je een tweede uitnodiging. Want je verwacht dat iemand wel zijn post opent, leest en verschijnt of in ieder geval contact opneemt dat die niet kan komen om wat voor reden dan ook. En dat dat ook een onderdeel is van dat stukje handhaving wat je als organisatie ook hebt. En als iemand niet komt en je blokkeert de uitkering en je neemt maatregelen en dan blijkt achteraf dat dat onterecht is, want iemand lag in een ziekenhuis of iemand had medische klachten of kon om welke omstandigheden dan ook niet komen of niks laten horen, dan kan je dat altijd nog terugdraaien. Er is altijd een groep mensen waarbij dat een signaal kan zijn van joh er klopt iets niet. Dat je bijvoorbeeld handhaving of de inkomensconsulent kan inschakelen van joh kan jij even een onderzoekje doen om te kijken hoe dat met die rechtmatigheid zit, klopt dat wel. Ja en als het klopt dat kan je zeggen van ja prima dan gaan we gewoon verder en dan kunnen we kijken van ja wat is nou de reden dat iemand niet is geweest. Maar klopt het niet dan kan je inderdaad stappen ondernemen om iets met die uitkering te gaan doen.

*Maar dit gaat dan om de eerste afspraak begrijp ik?*

Ja gaat om de eerste afspraak. He dus ik ben geen voorstander om te bellen.

*En met latere afspraken, gewoon in het traject zelf al?*

Zit iemand al in het traject en weet je al, is het allemaal pluis, is het allemaal prima dan kan je dat op een hele andere manier communiceren. Dan kan je desnoods via de mail of bellen of dat je een ander communicatiemiddel gebruikt. Maar ik vindt wel de eerste keer als iemand lang niet gesproken is of er is twijfel, altijd een uitnodiging en dan kijken van wat komt daaruit.

*Oke, de tweede maatregel is een beetje hetzelfde, twee dagen van tevoren een sms sturen als afspraakherinnering, maar daar heb je natuurlijk net al wat over verteld, maar hoe zou je daar zelf tegenover staan? Heb je bijvoorbeeld tijd om dat zelf te doen of zou dat vanuit een centraal punt moeten komen?*

Nee ik heb daar zelf geen tijd voor, dat zou dan ingebouwd moeten worden dat je een afspraak inplant in je outlook en dat er automatisch een berichtje naar iemand toe gaat van je hebt over twee dagen een afspraak. Maar ik zou dat niet handmatig bij de consulent neerleggen.

*Denk je dat dat, in dat latere traject, dan wel effectief kan zijn om No Show tegen te gaan?*

Dat denk ik wel, ja.

*Nou de volgende maatregel is eigenlijk uit de zorgsector, het wegblijftarief, dus eigenlijk een boete als je niet op komt dagen zonder je op tijd af te melden. Hoe sta je daar tegenover?*

Hangt van de persoon af, ik denk dat het gewoon maatwerk is in dat geval en dat je dat niet standaard bij iedereen kan doen. Dat is net zoals met maatregelen, de maatregelenverordening die er nu ligt. Dat je even kijkt naar de situatie. Het is wel goed als het er is. Dat als het nodig is, je het wel kan inzetten. Maar ik zou het niet standaard bij iedereen doen.

*Oke en eigenlijk hetzelfde bij de maatregel, de korting op de uitkering. Hoe sta je zelf tegenover het opleggen van een maatregel? Gebruik je dat vaak?*

Ik gebruik het zelf niet vaak, nogmaals in dit niet. Kijk we zitten natuurlijk met een groep mensen in de bijstand waar gewoon heel veel mee aan de hand is. Je zit niet zomaar in de uitkering. Ookal zijn het niet-willers, dan zitten ze er ook om een reden in. Ja echt niet-willers heb je niet he, zeggen ze. Maar door omstandigheden, door de achtergrond of wat dan ook beland iemand gewoon in de uitkering. Dus ik probeer altijd wel te kijken van joh wat is er nou precies aan de hand. En als dat duidelijk hebt en we hebben met je meegedacht en je hebt aanbod op aanbod gekregen, we hebben al een traject ingezet of zo getracht om die randvoorwaarden zo te regelen dat iemand wel iets kan gaan doen. En dan toch nog weigert of wat dan ook, ja dan ga ik zeker het maatregeltraject in. Ja. Maar het is niet zo dat dat mijn eerste middel is.

*Is het een soort van noodoplossing?*

Ja, nouja het is meer van we hebben het geprobeerd en we bewegen met iemand mee en dat heeft natuurlijk, dat heeft ook zijn grenzen en dan moet je zeggen van joh nou dan moet ik inderdaad echt een maatregel toe gaan passen, want je weigert gewoon mee te werken, terwijl je wel kan.

*En wat houdt je dan eerder tegen om zo’n maatregel op te leggen? Gaat het dan om de band met je klant of gaat het om veel werk voor zo’n dossier of iets anders?*

Nee het heeft meer te maken met achterhalen van wat is nou precies, ik wil wel het onderzoek goed gedaan hebben voordat ik een maatregel opleg. Ik ben geen voorstander van oke iemand verschijnt niet en ik leg gelijk een maatregel op. Ik doe wel eerst onderzoek van wat is nou de reden dat iemand niet is geweest, dat doet iedereen wel, en ik probeer gewoon rekening te houden met de omstandigheden van iemand. Het is niet het werk wat mij tegenhoudt. Het is wel heel veel werk een maatregelonderzoek, dat moet je nauwkeurig doen. En dan heb je ook heel veel, je hebt de juiste informatie nodig, de juiste personen ook om ook een maatregel, als iemand bijvoorbeeld ergens in het traject zit en de informatie die je krijgt is gewoon onvolledig of dan is het heel erg lastig om iets te stapelen en te zeggen van ja dit is maatregelwaardig. Het moet wel heel duidelijk zijn dat iemand verwijtbaar is, als dat duidelijk is, ja dan is het maatregelwaardig.

*Oke en is het wel volledig bekend bij jou hoe dat hele proces van het opleggen van een maatregel werkt?*

Ja

*Is dat bij alle consulenten werk volledig bekend?*

Dat durf ik niet te zeggen. Want voorheen was het zo dat de werkconsulenten het onderzoek deden, het rapporteren. En dan ging het naar de inkomensconsulent die dan daadwerkelijk oplegt en het ook in het systeem vastlegt. En ook de beschikking maakt en dergelijke. En dat is sinds kort terug naar de werkconsulent, volledig. Dus de werkconsulent doet de volledige maatregel afhandelen. En je merkt inderdaad dat er wel mensen tussen zitten die dat niet eerder hebben gedaan, dus dat daar nog wel wat vragen zijn. Maarja dat voortraject hebben ze, denk ik, allemaal wel al wel eens gedaan.

*En als je dan uiteindelijk zo’n maatregel besluit op te leggen, heeft dat dan nou uiteindelijk een positief of een negatief effect op klanten?*

Ja dat is heel verschillend, bij sommige leg je een maatregel op en dan zie je inderdaad wel een verschil in het gedrag en bij andere weer negatief gedrag. En he dat iemand zegt van, ja ik heb wel eens iemand gehad, die kreeg twee, drie maanden geen uitkering, volledig, dus uitgesloten van bijstand of een verlaging van 100% laat ik het zo zeggen. En die persoon moest wel naar het traject, want hij had wel gewoon re-integratieplicht. Dus aan de ene kant zeg je van nouja we gaan je maatregelen, dus je krijg drie maanden 100% korting op je uitkering. Maar we verwachten wel van je dat je je re-integratietraject wel voltooid. Dus hoe moest naar re-integratietraject, om daar met behoud van uitkering wel te werken. Dus zo iemand zegt Ja maar ik heb geen eens geld om brood te kopen, he en ik geen geld om ernaar toe te gaan. Dus hoe moet ik dat dan gaan doen. He dus dat maakt het dan heel erg lastig in zo’n geval. Maar de wet zegt de re-integratieplicht blijft. Dus je moet gaan. Dus dan kan je inderdaad die maatregel blijven opleggen, of verlengen. Maar wat voor nut heeft dat dan. Bereik je daarmee dan dat doel wat je wil. Want je wilt toch een gedragsverandering realiseren. Uhm dus ja om even terug te komen op je vraag. Ja bij de een wel en de ander niet. Kijk als je iemand gaat maatregelen en die kan zijn huur niet betalen.. het was trouwens wel zo bij deze klant die had wel ineens een baan. Dus je merkt wel dat iemand dan wel gestimuleerd wordt om dan toch voor zichzelf te gaan zorgen en dat er dan wel mogelijkheden zijn. En dat is het lastige in die hele bijstand. Dat zolang er een uitkering is, sommige mensen minder motivatie hebben om aan de slag te gaan. Hebben ze geen uitkering, ja dan gaan ze wel zoeken naar oplossingen.

*Dus het triggert ze wel?*

Ja het triggert ze wel op de een of andere manier, wat jij zegt. Om dan toch te gaan kijken van ja ik moet wel mijn huur betalen, hoe ga ik dat dan doen. En een ander zegt ja ik moet toch weer gaan stelen of rare dingen gaan doen. He want jullie duwen mij toch wel weer die kant op. Terwijl een ander zich in de schulden gaat werken en zich gaat opsluiten thuis totdat die vervolgens zijn huur niet meer kan betalen en geen boodschappen meer kan doen en de deurwaarder voor de deur gaan verschijnen en dergelijke. Dus ja het is heel verschillend. Is dit een beetje een antwoord of loop ik uit?

*Nee hoor, hoe meer je verteld hoe beter. Ik heb nog een laatste vraag voor je. Heb zelf nog andere manieren om de No Show aan te pakken, waarvan jij denkt dat dat effectief zou kunnen werken?*

Kijk weet je wat het is, mensen willen allemaal een stukje autonomie hebben, dat ze zelf beslissen over hun leven en dus op dat.. aan de andere kant hebben ze gewoon een uitkering waar gewoon een aantal verplichtingen aanzitten. Dus ja dat bots heel erg. Als je tegen sommige klanten zegt je moet, ja dan steigeren ze. Dus het is de manier waarop je iemand benaderd en hoe je het gesprek met iemand aangaat. Wat je uitlegt, vooral van wat je gaat doen en waarom je dat gaat doen. Open en eerlijk zijn naar klanten. Dan merk je dat je al heel ver komt. Dan is soms een maatregel of een boete niet eens nodig. Maar dat je gewoon uitlegt van joh luister eens, we hebben gewoon te maken met een uitkering en daar zitten gewoon een aantal verplichtingen aan. We moeten gewoon gaan onderzoeken wat bij jou de mogelijkheden zijn, als je dat gewoon op een hele normale manier uitlegt aan mensen dan zie je dat ze mee kunnen, mee gaan. Maar er is altijd een groep die dat absoluut niet wil. Dat zal je altijd houden. Ja hoe zou je het anders doen. Ja dat laat ik aan het onderzoek over haha.

*Oke, nou hartstikke bedankt voor het meewerken aan het onderzoek.*

Ja graag gedaan, ik hoop dat je er wat aan hebt.

**Bijlage 2.2: Interview Consulent 2**

**Medewerker 2**

*Ik doe een onderzoek doe naar de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Ik focus me hier eigenlijk op drie onderdelen, en hier zullen de vragen zometeen ook over gaan. Ten eerste wil ik het hebben over de oorzaken van No Show, daarna wil ik ingaan op de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënten en tot slot wil ik het hebben over de aanpak van No Show. Over al deze onderwerpen wil ik je graag vragen stellen en je kunt antwoord geven op basis van jouw eigen ervaringen als consulent Werk hier.*

*Oke, zou je eerst willen vertellen wat je functie hier is en hoelang je dat al doet?*

Ik ben consulent Werk en ik doe dit sinds september 2015.

*Bij deze gemeente?*

Überhaupt

*En wat heb je daarvoor gedaan?*

Ik heb bouwkunde gestudeerd in Delft en ik heb twintig jaar als architect gewerkt.

*Oh dat is heel wat anders, wat grappig.*

Ja

*Hoeveel klanten begeleidt je hier? Hoe groot is je caseload?*

Mijn caseload is zeker 110.

*En hou je binnen je eigen caseload een registratie bij voor No Show?*

Niet voor No Show, wel voor andere dingen. Hou ik wel een eigen registratie bij, maar niet voor No Show.

*Oke en als je een schatting zou moeten maken in jouw caseload, wat is de omvang van de No Show dan?*

Uhm, ja ik vind het opzich wel meevallen. Nou zeg 10%-15% schat ik zo in, voor mijn gevoel is het niet veel.

*Oke en zie je die No Show wel als een probleem, of überhaupt de No Show in de gemeente als een probleem.*

Nee ik zie het opzich niet als een probleem. vet keer is er een aanleiding waarom mensen niet op gesprek komen en dat maakt dat ik het ook heel snel vergeet. Want dan stuur ik een tweede uitnodiging dan komen ze wel. Waarom was je er vorige keer niet en dan hebben ze een plausibele verklaring. En dan is voor mij daarmee de kous af. Dan gaan we over tot de orde van de dag.

*En ervaar je het in je eigen werk als een probleem? Want er valt natuurlijk wel een gat in je agenda als iemand niet komt opdagen.*

Nou negen van de tien keer denk ik oh heerlijk er komt iemand niet, dan kan ik mijn administratie bijwerken. Het is niet een baan waarbij je denkt van goh wat zal ik nu eens gaan doen. Je komt eigenlijk structureel tijd te kort. Je kunt blijven werken.

*Oke en die mensen die niet komen opdagen, kun je daar iets over vertellen? Zie je daar bepaalde overeenkomsten in of is dat een bepaalde doelgroep?*

Uhm zie ik daar een rode draad.. uhm nee. Als ik er zo over nadenk niet. Ik zou bijna denken dat het.. uh nee ik zie geen rode draad. De aanleiding dat mensen niet komen is heel divers. En meestal is het omdat ze het vergeten zijn of de brief niet gezien hebben, of te laat, dat de brief te laat komt. Terwijl ik er altijd, probeer om er 6/7 dagen tussen te laten zitten. Maar aanleiding is divers, nee ik zie niet echt een rode draad.

*Geen verschil tussen jong/oud, man/vrouw, achtergrond?*

Nou ik even gedacht hebben achtergrond, mensen die oorspronkelijk ergens anders geboren zijn. Taalproblemen hebben, speelt soms wel een rol. En ik heb soms ook mensen die Nederlands geboren en getogen zijn en die het heel goed begrijpen en die ook niet komen. Ook om diverse redenen. Nee ik ga er altijd vanuit dat als iemand niet komt dat er een aanleiding voor is en over het algemeen is dat er ook.

*En als je naar dagen of tijdstippen, bijvoorbeeld ochtend of middag, zijn er dan bepaalde dagen of tijdstippen waarop er meer of minder No Show is?*

Nee dat zie ik niet en ik nodig mensen ook op acceptabele tijdstippen uit. Nou wat is acceptabel. Mensen met kleine kinderen over het algemeen niet op woensdagmiddag. A omdat het voor hun een gedoe is en B omdat ik dan met een spreekkamer vol met kinderen zit, dat vind ik nogal afleiden tijdens het gesprek. Ik nodig mensen niet uh, ik nodig ze uit vanaf half 9 / 9 uur ’s ochtends tot een uur of 4. Dus dat noem ik dan acceptabele tijdstippen. En soms geven mensen aan, he nemen ze contact met mij op, van goh komt me niet uit, kan het een ander tijdstip en dan hou ik er rekening mee. Dat is dan geen No Show voor mij, dat is gewoon afbellen.

*En als je naar de uitnodigingsbrief kijkt die jullie sturen, merk je dat bepaalde mensen daar moeite mee hebben? De leesbaarheid van de brief?*

Nee heb ik nog nooit opmerkingen over gehad.

*Dus iedereen begrijpt de brief goed?*

Ja

*En de redenen van het afzeggen of niet op komen dagen, daar had je net ook een beetje over verteld. Maar wat voor redenen komen er vooral naar voren?*

Ja dat is heel divers. Of ze hebben het gezien, maar kwam niet uit en zijn vergeten af te bellen of ze hebben het inderdaad gezien maar verkeerd tijdstip of verkeerde dag in hun hoofd gehouden. Brief te laat, ondanks tijdige verzending. En soms ook mensen die, waarbij er zo’n problematische situatie is dat ze niet eens in staat zijn om de brief te lezen. Maar dan is er vaak sprake van een noodsituatie. Dus dan heb ik twee keer een brief gestuurd, twee keer een No Show. Nou dan ga ik kijken van wat is hier aan de hand. Is er maatschappelijk werk bij betrokken, hebben die contact, is er een andere instantie? En dan is er over het algemeen ook wel iets aan de hand.

*Oke en als je kijkt naar de motivatie van de klanten, denk je dat dat los staat van de No Show of denk je dat mensen die niet op komen dagen ook minder motivatie hebben in het re-integratietraject?*

Hmm, ik probeer een paar voorbeelden voor ogen te houden, waarbij dat… ja dat zou wel kunnen ja. Om het echt stellig te zetten van ja dat is zo, dat gaat mij een beetje ver. Maar dat zou.. ja.. ik vind het lastig. Het zou goed kunnen, dat ze even genoeg andere sores aan hun hoofd hebben, waardoor ze misschien niet bewust niet komen, maar onbewust de afspraak even wat minder prioriteit geven en ‘m daarom vergeten of nouja. Ohja ik heb die brief wel gezien, maar.. dat hoor ik dan wel. Dus dan zit er geen moedwillige kwaadaardigheid achter, van niet willen komen, maar gewoon even onbewust minder prioriteit geven.

*En hoe sta jij daar dan tegenover dat sommige klanten, eigenlijk hun verplichtingen, op een lagere prioriteit zetten?*

Ja, weet je, als uhm, als ik begrijp dat dat zo is, dan is dat voor mij een goede reden.

*Oke, dan wil ik het nu even hebben over de communicatie vanuit de gemeente. Kun je iets vertellen* *over hoe goed klanten op de hoogte zijn van het doel en de inhoud van het re-integratietraject?*

Nou op grote lijnen, zijn ze over het algemeen goed geïnformeerd, is mijn ervaring. Begrijpen ze het principe wel. Soms moet je dat nog wel even extra onderstrepen, dus arbeidsplicht, sollicitatieplicht, doel van vrijwilligerswerk, dat soort dingen. Over het algemeen weten mensen dat wel. Ja de grote lijnen begrijpen ze. Detailniveau, bijzondere bijstand, inkomenszaken, dat is wel lastiger. Is ook lastig.

*Ja, en staan ze dan ook achter dat doel? Of zie je daar weerstand?*

Hmm, over het algemeen, ja valt wel mee. Ik ervaar niet heel veel weerstand.

*Dus de meeste mensen staan wel achter het doel van het re-integratietraject?*

Nouja of ze het dat doel van het re-integratietraject toejuichen, dat is eigenlijk nooit het onderwerp van gesprek. Om heel eerlijk te zijn boeit me dat niet zo heel erg, ze moeten het gewoon doen. Dus ik ga er vanuit, dat is niet een onderwerp van gesprek voor mij. Dat is een gegeven en daarmee gaan we aan de slag. En daar gaat het gesprek over. Maar of zij het doel opzich toejuichen en of ze het een goed systeem, een goede wet en een goede regeling vinden, is voor mij geen onderwerp van gesprek. Dit is het gegeven, daar moeten we invulling aan geven. Dus daar gaan we aan werken. Dan gaan we kijken hoe gaan we dat doen en wat heb je daar voor nodig, om invulling te geven.

*Maar of ze dat doel toejuichen, denk je dat dat ook geen invloed heeft op hun motivatie om mee te werken aan het traject?*

Nou, uhm, Ik geef wel altijd aan wat het hun persoonlijk oplevert. Als ze dat doel bereiken. Dat is iets anders dan het doel van het voldoen aan de arbeidsplicht. Want dat levert de gemeente op dat je uit de uitkering bent. En dat is een gemeentedoel en het gaat om een persoonlijk doel. Want je kunt alleen iemand motiveren, motivatie vinden vanuit een persoonlijk doel. Ik kan mezelf alleen maar motiveren vanuit een doel dat voor mij waarde heeft, en niet voor jou en zeker niet voor de gemeente.

*Oke dus je probeert er een persoonlijk doel van te maken voor hun?*Ja

*Uhm en heb je wel eens met een klant besproken wat bijvoorbeeld de gevolgen zijn voor jou of bijvoorbeeld de financiële gevolgen voor de gemeente als zij niet komen opdagen op een afspraak?*

Uh, nee

*Vind je dat nuttig om klanten daar bewust van te maken?*

Ja, ja absoluut.

*Waarom zou je dat dan nuttig vinden?*

Nou om mensen ervan bewust te maken dat dat geld kost. Ja dat vind ik opzich wel zinnig.

*Denk je dat dat ook effectief zou kunnen werken om mensen meer te laten komen?*

Hmm, dat weet ik niet.

*En als je kijkt naar de hele informatieverstrekking vanuit de gemeente naar de burgers als het gaat om de participatiewet. Denk je dat de gemeente daar nog meer in zou kunnen investeren?*

Uh, heb ik niet megaveel inzicht in om eerlijk te zijn. Ik weet dat de poortwachter informeert, ik weet dat daarvoor nog een bijeenkomst is. Ik ben zelf nu betrokken bij het opzetten van de groepsgerichte intake voor de 27+ ers, uhm dat vind ik super leuk en ik vind het ook heel erg belangrijk. En daarmee ga ik ook meer inzicht krijgen in wat weet ik nou als mensen bij mij als consulent Werk voor het eerst komen. Maar nu op dit moment weet ik het niet. Mensen zijn nogmaals over het algemeen op grote lijnen goed geïnformeerd.

*Vindt je ook dat de gemeente goed op het niveau van de burgers zit?*

Nou, ja dat zou je kunnen concluderen. Of ze googelen allemaal heel veel van tevoren. Nee ik denk dat we het met zijn alle niet zo heel slecht doen, het kan altijd beter. Maar ja.

*Oke dan wil ik nu een paar maatregelen voor de aanpak van No Show met je bespreken. De eerste is een paar dagen van tevoren bellen om de afspraak te verifiëren. Denk je dat dat effectief zou kunnen werken?*

Ja zou heel goed heel effectief kunnen zijn.

*En hoe sta je daar zelf tegenover?*

Als ik megaveel tijd zou hebben, zou ik ze allemaal van tevoren bellen. Maar ik doe het niet.   
*Want daar heb je geen tijd voor?*

Nee, ik kan me voorstellen dat mensen er nog even aan herinneren, dat dat de No Show verminderd. Maar aangezien ik.. mijn ervaring is dat ik niet heel veel No Show heb. Ga ik daar niet voor mezelf de regel van tevoren bellen aan koppelen. Want dan ga ik mezelf heel veel werk geven voor in mijn beleving iets van 10% No Show. Dat staat niet in verhouding.

*Oke en twee dagen van tevoren een sms’je als afspraakherinnering? Bijvoorbeeld vanuit een centraal systeem dan?*

Ja zelfde, ik kan me voorstellen dat het goed werkt.

*En als je dan kijkt tussen het verschil tussen bellen en sms’en, wat denk je dat positiever op de klanten overkomt?*

Nou ik zit te denken aan, dat als ik een afspraak in het ziekenhuis heb, krijg ik ook een sms’je een of twee dagen van tevoren. En dan denk ik oh ja fijn, prima. Ik vind het zelf prettiger om een sms te krijgen dan gebeld te worden.

*En waarom?*

Nou dat kost mij tijd. Ik zat ook te denken, ik vind een sms, die lees je op een moment dat het jou uitkomt, je kunt hem bewaren, je kunt het op een ander tijdstip lezen. En een telefoontje komt op een gelegen tijdstip voor de beller, en niet voor de ontvanger. Niet dat ik nou altijd gebrek aan tijd heb, maar ik vind het iets betuttelender. Een sms vind ik ook meer van deze tijd en lees je op een moment dat het jou uitkomt. Zou bij mij om die reden prettiger over komen.

*Oke en de derde maatregel is ook uit de zorgsector. Het wegblijftarief. Dus eigenlijk een boete als je niet komt zonder je op tijd af te melden. Hoe sta je daar tegenover?*

Nou alleen als blijkt dat iemand echt moedwillig een afspraak vergeten is. Moedwillig niet op is komen dagen. Van joh.. als er een reden is, echt een plausibele verklaring. Dan vind ik het een ander verhaal.

*Dan ben je er niet voor?*

Nee

*Oke en de maatregel, de korting op de uitkering, hoe sta je daar tegenover?*

Nou in zijn algemeenheid ben ik daar niet zo voor, tenzij.. er echt een aanleiding is dat iemand de boel saboteert. Een maatregel is bedoeld om een gedragsverandering tot stand te brengen en als er een goede verklaring is waarom iemand niet gekomen is, dan heeft een maatregel helemaal geen zin.

*Maak je zelf wel eens gebruik van maatregelen?*  
Tot nu toe nog nooit.

*En ben je wel op de hoogte van het proces, hoe je dat doet?*

Ja, nouja ik weet waar ik de informatie kan vinden om een maatregel in gang te zetten. En ik weet dat er verschillende percentages zijn voor verschillende situatie.

*En wat houdt je dan vooral tegen om zo’n maatregel op te leggen?*

Nou het houdt me niet tegen. Er is tot nu toe nog geen, geen situatie heeft zich voorgedaan waarbij er voldoende aanleiding was om een maatregel op te leggen. Nogmaals het doel van een maatregel is een gedragsverandering en als ik die op een andere manier tot stand kan brengen, dan zal ik daar altijd voor kiezen.

*Dus het is echt de laatste oplossing?*

Absoluut

*En denk je dat bijvoorbeeld dit beleid meer bij de medewerkers zou moeten liggen, echt dat maatwerk, of denk je dat vanuit het hogere beleid echt wat structurelere regels moeten komen?*

Ja, nee ik vind deze situatie waarin je als consulent beoordeeld en dus inderdaad maatwerk kunt leveren. Is wat mij betreft de manier op ermee om te gaan. Want er zijn geen twee situaties hetzelfde. Dus ik vind dat heel prettig, dat ik er invulling aan kan geven op mijn manier. Binnen de marges van de wet.

*Vind je het ook een goede ontwikkeling dat dat opleggen van een maatregel nu bij de consulenten werk ligt en niet meer bij de inkomensconsulent?*

Ja vind ik prima

*Oke nou we zijn eigenlijk al bij de laatste vraag, heb je zelf nog effectieve manier bedacht om de No Show tegen te gaan?*

Nou ik moet je eerlijk zeggen dat ik daar niet over nagedacht heb. Maar ik vind dat voorstel van een sms sturen wel dat ik dacht van ohja tuurlijk wat slim. Ik kan me voorstellen dat je daarmee een hoop mee ondervangt. Inderdaad binnen de zorg is dat al het geval. Maar verder heb ik er eigenlijk niet over nagedacht. Nogmaals omdat het voor mij niet een heel essentieel probleem is. Ja het komt wel voor en dan kost het me tijd en soms ook irritatie. Maar kennelijk niet vaak genoeg om voor mij echt een probleem te zijn. Of iets waarvan ik denk daar moeten we nu echt eens iets aan gaan doen. Nee.

*En hoe sta je tegenover bijvoorbeeld eigen agendabeheer? Dat de cliënten zelf het dag en tijdstip kan bepalen?*

Nou die zie ik even niet voor me. Want cliënten staan zelden te trappelen om bij mij op gesprek te komen. Dus dan zou ik eerst een brief moeten sturen van je moet een afspraak maken. Uh en dan kunnen zij zelf de afspraak inplannen en dan moet ik controleren of ze dat gedaan hebben. Voor nu zie ik daar heel veel werk in en dan gaat iemand mijn agenda bepalen. Ik geloof dat ik dat liever zelf doe. Ze zullen zelf niet de afspraak initiëren. Dus die brief blijft komen, want zij zijn verplicht om zelf de afspraak in te plannen. Dan moet ik dat controleren, doen ze dat, dan moet ik er weer achteraan gaan dat ze dat zelf gaan doen. Dat klinkt voor mij een beetje als paard achter de wagen aanspannen. Het verplichtingskarakter blijft, dat is er ook. Zelden neemt een cliënt op eigen initiatief contact op of er moet iets zijn.   
*Oke, nou dat was het eigenlijk dus hartstikke bedankt voor het mee doen.*

**Bijlage 2.3: Interview Consulent 3**

**Medewerker 3**

*Ik doe een onderzoek doe naar de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Ik focus me hier eigenlijk op drie onderdelen, en hier zullen de vragen zometeen ook over gaan. Ten eerste wil ik het hebben over de oorzaken van No Show, daarna wil ik ingaan op de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënten en tot slot wil ik het hebben over de aanpak van No Show. Over al deze onderwerpen wil ik je graag vragen stellen en je kunt antwoord geven op basis van jouw eigen ervaringen als consulent Werk hier.*

*Oke, zou je eerst willen vertellen wat je functie hier is en hoelang je dat al doet?*

Mijn functie is consulent Werk en ik ben in maart 2015 hier in dienst gekomen. Maar daarvoor werkte ik hier op basis van een werkervaringsplek, dus ik werk hier nu ruim twee en een half jaar. Als consulent Werk eerst de reguliere zeg maar, dus mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt en vanaf 1 januari ook bij de Werkacademie, waar dus eigenlijk de mensen zitten die direct naar werk kunnen, die een sollicitatietraining krijgen en dan gelijk naar werk bemiddeld worden.

*Heb je dan ook een caseload?*

Ja ongeveer wel, dus klanten die op de werkacademie zitten, die die training volgen. Daar worden gewoon trainers voor ingehuurd. En ik en mijn collega, die monitoren eigenlijk het proces, van hoe gaat het, waar lopen ze tegen aan, willen ze sollicitatiegesprekken oefenen, dan kan dat bij ons. Wij stellen ze ook voor op vacatures. Maar je merkt regelmatig dat er dingen niet goed gaan tijdens de training en dan spelen wij daarop in van hoe gaat het met je, waar kunnen we je mee helpen. Om dat dan toch goed te stroomlijnen.

*Oke dus ook individuele begeleiding?*

Het is allemaal individuele begeleiding. Ja.

*En om hoeveel mensen gaat dat ongeveer, die bij de werkacademie lopen nu?*

Uhm, er start elke twee weken een groep van acht mensen. De werkacademie duurt zes weken, dus als je begint duurt het zes weken voordat je ermee klaar bent en gedurende die zes weken stromen er ook andere mensen in. Maar ik denk dat we nu groep hebben van, uhm twaalf plus acht, twintig ofzo.

*Oke en hoe groot schat je de omvang van No Show in die groep, ook gelet op vorige groepen?*

Kijk voordat ze gaan deelnemen aan de werkacademie hebben we een introductiedag. Dus dan worden ze door mij en mijn collega uitgenodigd voor de introductiedag. Daar is de No Show best wel groot. Op het moment dat ze eenmaal de training aan het volgen zijn, dus ze zijn gestart. Dan is de No Show niet zo hoog, tenminste tuurlijk is het wel eens zo dat klanten ziek zijn en dat ze niet komen. Maar niet zozeer dat ze helemaal niet komen, dat komt niet zo heel vaak voor.

*En bij die introductiedag, hoeveel mensen komen daar dan niet opdagen?*

Hmm, meestal nodigen we er een stuk of dertien uit en dan komen er met geluk zeven of acht. Maar dat is even globaal, want ik kijk naar de maanden die ik nu heb gedaan. Het zijn niet echt duidelijke getallen, het is een schatting.

*En bij de individuele trajecten als consulent Werk, zie je daar een verschil met No Show?*

Kijk de individuele trajecten, dat is veel minder intensief dan de werkacademie. Want bij de individuele trajecten dan overleg ik echt heel goed met de klant, welk traject ik in ga zetten. Het traject kost heel veel geld dus, dat kan soms zo een aantal duizend euro kosten, ik overleg echt samen met de cliënt van welk traject gaan we inzetten. Vaak is dat met de begeleiding een traject van zes of negen maanden, soms wel een jaar. Dan is het eens in de twee weken of eens in de drie weken dat zij dus een afspraak hebben, dat is veel minder intensief als bij de werkacademie waar ze zes weken lang elke dag moeten verschijnen. Dus als dan iemand niet kan, dan wordt er een nieuwe afspraak ingepland met de begeleider. Dus in die zin is daar de No Show niet zo heel goed te meten. Van komen ze wel of niet opdagen, want dat gaat eigenlijk altijd heel erg in overleg met de cliënt. En dat is bij de werkacademie anders. Ze hebben gewoon zes weken, ze moeten vier dagen in de week aanwezig zijn. Dus dat is veel intensiever. En dat is ook meer, ja dat gaat niet in overleg, ze moeten gewoon zes weken aanwezig zijn. Snap je het verschil.

*Ja, maar zie je dan ook een verschil in motivatie?*

Nee, dat vind ik een lastige vraag. Want sowieso bij de individuele trajecten zet ik alleen een traject in als de klant daar ook achter staat anders heeft het geen zin. Dus die motivatie die is er gewoon. Bij de werkacademie komt het wel eens voor dat mensen geen motivatie hebben om daaraan deel te nemen, om welke reden dan ook of het nou niet kunnen of niet willen is. Vaak is het niet kunnen. Dan blijkt het uit de introductie. En als dat blijkt uit de introductie dan start je überhaupt niet met de training. Ik had toevallig vorige week wel dat de motivatie ontbrak bij iemand die al verder was in de training. Daarvan hebben we ook gezegd dat hij moest stoppen met de training. Omdat het gewoon geen zin had, omdat hij de feedback die we gaven gewoon niet wilde opnemen, die hij kreeg. Hij was niet bereid aan zichzelf te werken, dan heeft het niet zoveel zin.

*En gaat hij dan naar een individueel traject?*

We hebben nu wat anders afgesproken, dat we gaan kijken voor een werkervaringsplek voor hem.

Dus het is niet dat hij helemaal geen motivatie heeft om überhaupt aan het werk te gaan?

Dat weet ik niet, dat zou moeten blijken op het moment dat hij op een werkervaringsplek gaat starten. Daar zijn wel twijfels over.

*Oke ja en die mensen die dan niet komen opdagen, zowel bij de individuele afspraken als bij de werkacademie, zie je daar een bepaalde doelgroep in, of bepaalde kenmerken?*

Waar ik bij de individuele begeleiding.. ja dat vind ik moeilijk om te zeggen. Nee ik kan daar niet een duidelijk antwoord opgeven. Kijk het is wel zo dat mensen die, die bijvoorbeeld heel veel problemen hebben, heel veel schulden, die hun post niet meer open maken dat die vaker niet op een afspraak komen. Dat zie je wel. Maar dat is ook weer niet dat dat altijd zo is. En op het moment dat ze echt aan een traject gaan deelnemen dan moeten die problemen al zodanig in behandeling zijn of dat er hulp voor is dat ze wel op die afspraken kunnen komen, anders heeft ook gewoon geen zin. Dus ik heb het dan meer over de voortgangsgesprekken waarin in mensen oproep waarin soms mensen niet komen omdat ze bijvoorbeeld de post niet open maken en daaraan zie je dat ze heel veel schulden hebben of wat dan ook. Op het moment dat ze echt een traject ingaan, dan maak ik echt wel duidelijke afspraken.

*Oke dus het zit altijd meer in het begin van het traject?*

Ja, het traject is even hoe je het uitlegt. Een traject kan zijn wat je inkoopt, maar traject kan ook zijn de voortgangsgesprekken die je voert. En daarin zag ik dat wel. Dat mensen die bijvoorbeeld hun post niet meer open maken enzo dat die dus minder vaak op afspraken komen.

*Oke en zijn er ook bepaalde dagen of bepaalde tijdstippen, bijvoorbeeld ochtend of middag, waarop er meer of minder No Show is?*

Nee, kan ik niet een duidelijk beeld van geven.

*En de uitnodigingsbrief, zowel van de individuele afspraken als van de werkacademie, merk je dat mensen moeite hebben met de leesbaarheid daarvan?*

Ik heb daar geen reacties op gekregen, laat ik het zo zeggen. Dus ik denk het niet, want als ze een uitnodiging krijgen dan komen ze wel of ze komen niet, maar dan weet ik niet of het ligt aan de brief. Dan denk ik meer dat het aan andere factoren ligt als ze niet komen.

*En als mensen niet komen opdagen of ze zeggen af voor een afspraak, welke redenen komen er dan vooral naar voren?*

Bij de introductie van de werkacademie bijvoorbeeld?

*Ja*

Het blijkt inderdaad dat er veel mensen niet komen, dus dat er veel No Shows zijn. En wat ik nu deze twee maanden heb gemerkt is dat het vaak gebeurd, dat mensen worden aangemeld voor de werkacademie. Als mensen een uitkering aanvragen hebben ze een poortwachtergesprek, dat is een eerste gesprek. Daarin gaat een poortwachter globaal kijken naar de situatie en maakt hij een inschatting voor het traject. Nou als hij tijdens zo’n gesprek tot de conclusie komt, u gaat deelnemen aan de werkacademie om uw sollicitatievaardigheden te bespreken, dan wordt diegene gelijk aangemeld voor de werkacademie. Daarna volgen nog andere gesprekken, met inkomensconulenten, die daadwerkelijk bepalen of iemand recht heeft op een uitkering. En vaak gaat er tussen die aanmelding en die start van de werkacademie. Blijkt dat iemand of al aan het werk is of nog geen uitkering toegekend heeft gekregen. Waardoor iemand ook niet, nou als iemand werk heeft hoeft diegene sowieso niet naar de werkacademie, maar als die geen uitkering heeft, dan hoeft die ook niet bij de werkacademie te verschijnen. Dus vaak zien we dat soort dingen bij aanmelding van de poortwachter, dat iemand al aan het werk is of geen uitkering toegekend heeft gekregen waardoor iemand niet komt. Het kan ook zo zijn dat iemand niet start omdat er dan toch allerlei medische of een medische situatie voordat waardoor iemand zich niet er toe kan zetten om nu al een training te volgen. Dat blijkt ook wel eens tijdens zo’n introductie of op voorhand als ze niet kunnen komen.

*En bij de individuele trajecten?*

Hmm wat zag ik daar voor redenen, dan gaat het echt om een voortgangsgesprek. Ziek zijn, uhm, dat. Of de brief niet hebben gelezen.

*Zijn er vaak problemen met de post? Dat de brief niet aankomt of te laat?*

Incidenteel, het komt echt heel weinig voor. Dan is het ook de vraag of het soms ook zo is. Maar dat is niet een klacht die we heel vaak krijgen ofzo.

*En als mensen niet komen, bijvoorbeeld bij de werkacademie, ervaar je dat dan in je eigen werk ook als een probleem?*

Nee ik ervaar het niet als een probleem, in welk opzicht bedoel je?

*Nou als mensen een afspraak afzeggen, doe dat ook iets met jou agenda of werkproces?*

Oh op die manier. Nee niet zozeer. Het is wel zo als iemand niet komt zonder een bericht te geven. Dan nodig ik hem wel altijd zo snel mogelijk uit om te kijken wat is er dan aan de hand, waarom kom je dan niet. Of de eerst volgende keer dat iemand verschijnt ja waarom ben je gister niet geweest en waarom heb je niet afgemeld. Daar gaan we wel gelijk op in om te kijken of te ondervangen waarom iemand niet komt.

*En ervaar je binnen de hele gemeente No Show als een probleem?*

Hmm, laat ik het zo zeggen, ik ervaarde het meer toen ik gewoon consulent Werk was en mensen moest oproepen voor een voortgangsgesprek. Ik denk dat dat vooral te maken heeft met omdat het soms mensen zijn met een hele grote afstand tot de arbeidsmarkt, die heel lang niet zijn opgeroepen voor een gesprek. Uhm ook over het algemeen meer problemen ervaren dan mensen op de werkacademie. Ik wil niet zeggen dat ze bij de werkacademie niet voorkomen, maar het zijn toch mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Ik ervaarde daar regelmatiger dan als ik ze uitnodigde voor een gesprek dat ze niet kwamen, dan bij de werkacademie.

*Oke en kun je iets vertellen of hoe goed cliënten op de hoogte zijn van het doel van het re-integratietraject?*

Bij de werkacademie heb je introductie dus. Wat we daar eigenlijk doen is onszelf voorstellen van wie zijn wij, wat doen wij en wat kunnen wij voor jullie betekenen. Daarin zal de trainer ook uitleggen van de werkacademie precies inhoudt. Dus ze weten precies waar ze aan toe zijn. En welke dagen ze moeten komen, wat er in de training behandeld wordt, hoelang de training duurt. Ja daar wordt ook allerlei informatie gegeven over het werkgeversservicepunt waar we mee samen werken, waar ze ook te maken mee krijgen. Dus ik denk dat bij de werkacademie uhm, dat is wat we ze tijdens de introductie uitleggen, maar daarvoor bij de uitnodiging krijgen ze ook al een folder mee waarin ook al duidelijk staat aangegeven wat de werkacademie inhoudt. En daarvoor heeft natuurlijk iemand al een gesprek met ze gehad of ze überhaupt deel gaan nemen aan de werkacademie. Ik ga er vanuit dat ze dan ook al op de hoogte zijn wat de werkacademie inhoudt. Want er moet een beslissing komen of ze deelnemen. Dus er moet eerst overleg geweest zijn met de klant. Dus ze krijgen eerst het gesprek, dan krijgen ze een folder en krijgen ze een introductie. Dus ik denk dat ze wel goed op de hoogte zijn van wat de werkacademie betekent.

*En je hebt natuurlijk ook altijd in de uitnodigingsbrief dat zinnetje “als u niet komt opdagen dan heeft dat gevolgen voor uw uitkering” denk je dat mensen concreet weten wat dat inhoudt?*

Ik denk dat de mensen wel weten wat dat inhoudt, dat dat gevolgen kan hebben. Alleen vanuit mijn ervaring zet ik dat niet snel in, dus ik weet niet hoe klanten daarover denken. Maar het is niet zo dat als iemand, als klanten niet komen we gelijk een maatregel opleggen. Zo werkt dat niet. Dus ik weet niet wat klanten daarvan denken. Er zijn klanten die daar heel erg bang voor zijn en gelijk opbellen ja maar ik.. en er zijn klanten die hebben daar wat meer.. ja het is verschillend. Ik kan daar geen eenduidig antwoord opgeven.

*Oke en als je kijkt naar de gehele informatieverstrekking van de gemeente naar de burgers als het gaat om de participatiewet, vindt jij dat de gemeente daar nog in kan investeren? In een bepaald taalgebruik bijvoorbeeld?*

Ik denk dat dat zeker kan. Omdat we hebben natuurlijk ook een doelgroep die nog inburgeringsplichtig is, statushouders die de taal niet zo heel goed beheersen. En dan merk ik ook, we hebben ook bij de werkacademie een plusgroep. Dat is dus een groep die de Nederlandse taal minder beheerst. Daar moet je gewoon anders taalgebruik hebben want, er is laatst een groep gestart daar moest je dus echt uitleggen wat betekent flexibel, he als je op een sollicitatiegesprek.. dus het is lager dan de regulier groep. Dus daarin moet je zeker je taalgebruik aanpassen. En ik denk dat dat dus ook geldt voor de voorlichting die de gemeente geeft al tijdens het eerste gesprek. Welke rechten en plichten heb je. Dat wel, als je ziet dat iemand tegenover je zit, die minder taalvaardig is, dat je je gesprekken daarop aanpast.

*Oke maar zo te horen doen jullie daar al best wel veel aan, vindt je dat jullie daar nog meer aan zouden kunnen doen?*

Ja ik denk dat als een klantmanager ziet, dat iemand minder taalvaardig is dat hij zijn taalgebruik daar wel op aanpast. Maar ik kan alleen over mezelf praten natuurlijk, dus ik weet niet hoe andere het in gesprekken doen. Wat wel zo is, we gaan nu groepsgewijze intakegesprekken doen, dus in plaats van.. want nu vinden er allemaal individuele intakes plaats op het moment dat ze een aanvraag doen voor een bijstandsuitkering. Straks gaat dat groepsgewijs plaatsvinden. En dan worden er echt een aantal dagdelen ingezet om klanten te wijzen op hun rechten en op hun plichten. En ik denk dat dat wel effect gaat hebben omdat je dan echt een dagdeel besteedt aan de rechten en plichten en dat dan ook, ja.. nu is het natuurlijk afhankelijk van degene die in dat gesprek vindt, hoe het gesprek plaatsvindt. En dan gebeurd het op een eenduidige manier, met een PowerPoint erbij, dus ik denk dat dat misschien wel een beter effect heeft, dan hoe het nu gebeurd. Maar dat is vooruit kijken, dat weet ik niet. Dat is een traject dat nog moet starten. Dat groepsgewijze intake.

*En nu is het natuurlijk ook zo dat de gemeente altijd de dag en het tijdstip bepaald. Denk je dat het beter zou kunnen werken als mensen zelf kunnen aangeven wanneer ze kunnen?*

Ik denk dat dat zeker wel uitmaakt. Want op een gegeven moment weet je ook als consulent Werk, dan weet ik dat een alleenstaande moeder op woensdag haar kinderen heeft. Dus kijk de eerste keer weet ik dat niet, omdat ik de klant nog niet ken. Maar als ik dat weet, dan ga ik haar niet op woensdagmiddag uitnodigen, dan nodig ik haar uit in de ochtend. Zodat ik weet dat ze zonder haar kinderen, gewoon naar kantoor kan komen. Dus in die zin, denk ik dat het zeker wel baat heeft om met de cliënt te overleggen op welke dagen zij kunnen. En het tijdstip.

*En hoe zie je dat dat in het kader van de participatieverplichting?*

Nou ik denk dat het meer administratief gezien een hele rompslomp is, maar om te overleggen.. het staat niet de verplichting in de weg om.. kijk de participatiewet geeft een verplichting om te verschijnen op afspraken. Als dat in overleg met de klant gaat, dan zie ik daar niet dat er een plicht geschonden worden ofzo.

*En heb je wel eens met een cliënt besproken wat de gevolgen van een No Show zijn voor jouw werk of voor de gemeente?*

Of ik ze daar wel eens op wijs?

*Ja, heb je dat wel eens met ze besproken?*

Uhm, kijk als het echt vaak voorkomt dan geef ik wel aan van joh wij plannen ook een afspraak in en wij moeten ook rekening houden met onze agenda, maar dat is niet het hoofddoel wat ik dan bespreek in een gesprek. In die zin had het voor mij ook niet heel veel gevolgen als ze niet kwamen. Ja het is vervelend omdat je planning, ik bedoel je reserveert tijd en je reserveert een kamer. Als iemand dan niet komt, dan wordt er een ruimte gereserveerd die uiteindelijk onbenut blijft. Maar dat is niet zozeer dat ik dat met de klant ga bespreken.

*Vind je dat ook niet nuttig om dat met een klant te bespreken?*

Uhm, ja dat kan. Ik weet niet of de klant daar veel aan heeft. Of hij daardoor zijn gedrag gaat veranderen, vaak is er een andere oorzaak die er aan ten grondslag ligt waardoor ze niet komen. Ik denk niet dat zij dan, denk oh omdat de gemeente rekening met mij heeft gehouden kom ik.. ja.. ik weet het niet. Je zou klanten er wel op kunnen wijzen van oke we houden rekening met elkaar, hou me op de hoogte als je niet kan komen om inderdaad te voorkomen dat ruimtes onbenut blijven en dat wij ook onze agenda beter kunnen indelen.

*Oke, dan gaan we naar eigenlijk naar het laatste onderdeel. De aanpak van No Show. Ik heb een paar maatregelen en dan wil ik graag horen hoe jij daar tegenover staat.*

*Ten eerste een paar dagen van tevoren bellen om de afspraak te verifiëren. Denk je dat dat effectief kan werken?*

Ja, dat denk ik wel. We hebben dat nu ook sinds kort bij de Werkacademie ingevoerd. We sturen dus eerst de brief met een folder wat ik zei. Dus volgende week maandag dien je dan te verschijnen zo laat. Die vrijdag daarvoor, want de introductie is altijd op maandag, die vrijdag daarvoor sturen we dan een sms van joh herinnering maandag start de werkacademie. Ik denk dat het A helpt van even als reminder dat je maandag moet verschijnen. Maar je voorkomt ook dus meer No Shows omdat je vrijdag al weet van dat iemand niet kan komen. Dus dan weet ik die maandag al van oke een aantal mensen komen niet. Dus ik denk dat in die zin nuttig is om nog even een sms’je te sturen of een mailtje of even bellen van joh we hebben maandag een afspraak, komt u? en dat is denk ik vooral ook handig met die andere doelgroep, die klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Die ook al heel lang niet opgeroepen zijn. Anderzijds, als je dat zou doen. Op het moment dat je een brief stuurt naar iemands huis en iemand komt twee of drie keer niet, dan kan je ook twijfelen of iemand daar woont. Op het moment dat je iemand gaat bellen of sms’en, dan kan het zijn dat die in Maastricht zit en dan weet hij dat hij hier volgende week weer moet zijn. Dus dat is ook weer het nadeel ervan, voor de fraude zeg maar.

*Oke, ja de tweede maatregel was sms’en. Denk je dan dat sms’en beter of slechter is dan bellen?*

Nee ik denk niet dat het een of ander beter is. Het enige is dat voor mensen die minder taalvaardig zijn het handiger is als je een sms’je stuurt dat ze het even rustig kunnen lezen en nog na kunnen vragen eventueel, van joh wat betekent dit. Dat kan ik me enigszins voorstellen.

*Oke en de volgende is uit de zorgsector, het wegblijftarief, dus eigenlijk een boete als je niet komt zonder op tijd af te zeggen. Hoe sta je daar tegenover?*

Nee, daar sta ik niet positief tegenover, omdat.. ik heb altijd het idee het is niet zozeer niet willen maar niet kunnen. Ik denk niet echt dat er echte niet-willers zijn. Dat kan wel zijn, dat het misschien zo lijkt. Maar vaak merk je dat als je in gesprek gaat en je gaat goed doorvragen dat er een bepaalde reden achterligt waarom iemand niet komt of waarom iemand niet wil deelnemen of niet kan deelnemen en door dan een boete te gaan geven op die manier, denk ik dat je mensen alleen maar verder in de problemen helpt. Dus daar sta ik negatief tegenover.

*En de sanctie, dus eigenlijk de korting op de uitkering, hoe sta je daar tegenover?*

Ik sta er alleen positief tegenover op het moment dat je echt denkt dat het gedragsverandering bij iemand kan opleveren. Op het moment dat je iemand uitnodigt voor een gesprek of voor het traject aanmeld en die komt niet dan.. in eerste instantie moet je altijd een gesprek aangaan om te kijken van waar ligt het nou aan, waarom kom je niet, wat houdt je tegen. Als iemand.. stel iemand is verstandelijk beperkt en die begrijpt het niet of.. dan kan je wel een maatregel opleggen, maar dat kan geen gedragsverandering opleveren omdat iemand het gewoon niet kan, iemand is niet cognitief genoeg. Dus daarin moet je heel goed kijken, als iemand heel veel problemen heeft, uit zijn huis wordt gezet. Dan denk ik ja waar ligt voor zo iemand de prioriteit, het is misschien ook wel logisch dat zijn hoofd er niet naar staat om op een afspraak te komen of naar een traject te gaan zoals de werkacademie. Ik geef maar even een voorbeeld. Dus ik zoek heel erg naar de reden waarom iemand niet komt of waarom iemand niet wilt deelnemen. Kijk als daar dan niks uitkomt of iemand wil gewoon echt niet, dan kan ik dat overwegen. Maar ik moet zeggen in de twee jaar dat ik hier werk, heb ik dat twee keer gedaan.

*Twee keer overwogen, of twee keer opgelegd ook?*

Twee keer opgelegd

*En in wat voor situaties was dat dan?*

Dat was bij dezelfde persoon. Uhm, de situatie dat.. iemand die gaf aan mij van ik wil graag productiewerk doen, toen zei ik oke dan heb ik een baan voor je en je kan aanstaande vrijdag al op gesprek. Geregeld met de werkgever. Die meneer ging naar de locatie toe, die was daar ook, moest daar om negen uur zijn. En de werkgever zei van joh wacht even in de wachtruimte, dan kom ik zometeen bij je. Toen is hij weggegaan zonder iets te zeggen, nog voordat hij het gesprek had gehad. Mij niet op de hoogte gehouden, werkgever niet op de hoogte gehouden. En ik hoorde dus van de werkgever van joh hij is in een keer wegegaan. Uitgenodigd voor een gesprek. Dat noemen we dan een hoor en wederhoor gesprek. Dan gaan we kijken van waarom komt dan iemand niet. Iemand heeft dan de gelegenheid om zijn weerwoord te geven. Daar is hij ook niet op verschenen. Ja dan leggen wij op basis van de feiten die wij weten een maatregel op. En hij heeft ook geen gebruik gemaakt om aan te geven waarom hij niet naar dat sollicitatiegesprek is geweest. Dat is een. En de tweede keer was.. ohja hij ging deelnemen aan een traject. Taal naar werk, dat is dus een deel taalcomponenten met taallessen. En arbeidsontwikkeling. En hij ging niet meer naar die arbeidsontwikkeling. Niet afgebeld en tot twee keer toe heeft hij ook een brief gekregen van joh je moet verschijnen. Ook weer uitgenodigd voor een hoor en wederhoorgesprek van waarom kom je dan niet. Daar heeft hij ook weer geen gebruik van gemaakt. En dan moeten wij een maatregel opleggen op basis van de feiten die bij ons bekend zijn en dan.. toen is die ook opgelegd.

*En heb je dat toen zelf gedaan of was dat toen door een inkomensconsulent gedaan?*

Wij schrijven het rapport en de werkelijke uitvoering daarvan doet de inkomensconsulent.

*Oke want dat is nu weer neergelegd bij de werkconsulenten toch?*

Hmm, ja ik heb het zelf nog niet op die manier gedaan. Dus ik weet even niet hoe dat precies gaat.

*Oke, heb je zelf wel eens gedacht aan effectieve manieren op No Show tegen te gaan?*

Nee, ja ik vind een sms sturen of even bellen van tevoren. Dat vind ik een hele goede, even als reminder. Voor de rest is het heel erg belangrijk dat je van tevoren een goed beeld hebt van de klant, dat je ook de juiste keus kan maken voor welk traject je kan inzetten. Ik denk dat je daarmee heel veel voorkomt. Dat als iemand medische beperkingen aangeeft dan denk je ja.. als je daar verder niet op ingaat en dan toch een traject start en diegene dan toch uitvalt vanwege die medische beperkingen. Dan had je dat misschien op voorhand al wel kunnen voorkomen als je er dieper op in was gegaan. Dus een goed gesprek van tevoren. Weten wat de situatie van de klant is. Daar je keuze op aanpassen. In overleg met de klant. Tuurlijk ook wel dat een klant gemotiveerd is, dat is ook belangrijk. En dan eventueel een belletje of sms’je.

*Oke, nou duidelijk, hartstikke bedankt voor het meedoen.*

**Bijlage 2.4: Interview Consulent 4**

**Medewerker 4**

*Ik doe een onderzoek doe naar de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Ik focus me hier eigenlijk op drie onderdelen, en hier zullen de vragen zometeen ook over gaan. Ten eerste wil ik het hebben over de oorzaken van No Show, daarna wil ik ingaan op de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënten en tot slot wil ik het hebben over de aanpak van No Show. Over al deze onderwerpen wil ik je graag vragen stellen en je kunt antwoord geven op basis van jouw eigen ervaringen als consulent Werk hier.*

*Oke, zou je eerst willen vertellen wat je functie hier is en hoelang je dat al doet?*

Mijn functie hier is consulent Werk. Ik werk nu 14 maanden voor deze gemeente. Ben vorig jaar.. 2016 januari begonnen bij gemeente Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. Maar ik werk al 25 jaar in de sociale zekerheid, waarvan de laatste 12 jaar in de re-integratie.

*Oke, dus wel al veel ervaring.*

Ja, veel ervaring ja.

*En hoeveel klanten heb je nu ongeveer in je caseload?*

123.

*Oke en hou je daarin zelf een registratie bij als mensen niet komen opdagen?*

Ja.

*En hoe groot schat je de omvang van No Show dan?*

Uhm, ja het zijn er een paar geweest. Die ik een paar keer moest uitnodigen. Ja.. procentueel gezien?

*Ja.*

Ja 5 op de 123 het afgelopen jaar.

*Dus het komt niet zo heel veel voor?*

Nee het valt wel mee.

*Geldt dat voor de hele gemeente of is dat lager in jouw caseload?*

Ik kan dat niet voor mijn collega’s bepalen. Ik denk wel dat een caseload van 27+ en ook mensen die ziek zijn weet je wel. Dus ja ik denk wel dat we allemaal een soortgelijke caseload hebben.

*Gaat het dan om klanten die structureel niet komen opdagen?*

Ja ik heb een paar klanten gehad en die blijven dan natuurlijk ook hangen. Dat je echt denkt van nou zijn ze weer niet gekomen en nou weer niet. Dus wat ga ik nu doen om ze toch op gesprek te krijgen. En dan kan dan ook zijn met een inkomensconsulent. Als we die druk erachter zetten ja dan komen ze wel. En dat is meestal ook wel het geval.

*En bij klanten die niet structureel No Show vertonen? Gebeurd het bij die mensen wel eens dat ze niet komen zonder zich af te melden?*

Ja maar dan hebben ze of de brief niet ontvangen of te laat. Dus dan bel je na. En als je klanten ook kent dan weet je van oh die is waarschijnlijk niet gekomen omdat die het gewoon niet heeft gezien.

*Oke en zie jij de No Show als een probleem bij deze gemeente?*

Nee. ik vind het wel irritant als mensen niet komen, dan denk ik van ja daar moet ik wat mee.

*En waarom vind je dat dan irritant?*

Nou omdat.. ja ze moeten natuurlijk wel komen en ik moet ze spreken. Dat vind ik vervelend dat mensen dan gewoon denken van nou ik kom maar niet of wat er dan ook aan de hand is waarom ze niet komen of niet willen communiceren met de gemeente. Want ik ben van mening, persoonlijk, dat je kunt beter vertellen wat er aan de hand is, dan gewoon maar niet komen of je brieven niet open maken of dat soort dingen. Dan kom je vaker in grotere problemen terecht. En een bijstandsuitkering is natuurlijk al niet zo’n vetpot, dus ja, daarom vind ik het vervelend.

*En hoe zie je het ten opzichte van je eigen werk? Want er valt natuurlijk ook een gat in je agenda als iemand niet komt opdagen. Is dat ook vervelend?*

Ja, nou dat kan ik wel opvullen. Dat is geen probleem.

*En die mensen die niet komen opdagen? Kun je daar iets over vertellen? Zie je daar een bepaalde doelgroep in of bepaalde overeenkomsten?*

Ja, eigenlijk wel. Vaak zijn het mensen die gekeurd zijn in het verleden. Dus mensen met een arbeidsbeperking. Medisch of psychisch of lichamelijk. Ja uiteindelijk bij alle mensen waarbij ik moeite heb moeten doen om ze uiteindelijk op gesprek te krijgen, was er een beperking. Het zijn niet de zelfredzame klanten die gemotiveerd zijn, die niet komen.

*Zie je verder ook geen verschil tussen jong of oud? Of kinderen, zonder kinderen?*

Nee. Wij hebben natuurlijk ook alleen een caseload van 27+.

*Oke en zijn er bepaalde dagen of tijdstippen, bijvoorbeeld ochtend of avond, dat mensen meer of minder komen?*

Nee. Tenminste niet dat ik aan kan geven.

*En als je naar de uitnodigingsbrief kijkt die jullie sturen, merk je dat die voor iedereen goed leesbaar is?*

Nou mensen vinden het vaak dreigend. He omdat er toch in staat dat als je verhinderd bent dat dat consequenties kan hebben voor de uitkering. Ik heb zelf een keer gehad, toen was het mis gegaan in mijn agenda. En toen stond er een klant hier. Dus zij kwam wel en ik was er niet. Dus eigenlijk een communicatieprobleempje. En zij viel toen heel erg over de toon van de brief. Van ja en nu zijn jullie er niet. En toen dacht ik ja je hebt wel een punt. Waar mensen werken kunnen natuurlijk ook fouten gemaakt worden. Maar even andersom. Dat geeft wel aan hoe mensen over die brieven denken.

*Ja heb je dat ook in andere situaties gemerkt?*  
Ja, maar dat is ook wel mijn ervaring bij het UWV, andere gemeenten en ook deze gemeente. Dat mensen het gewoon toch wel vervelend vinden. En vaak als ze juist met mij in gesprek gaan. Valt dat weg, ik geef ook vaak aan dat het is gewoon een standaard uitnodiging en dit staat er nou eenmaal in. En ja dat het toch ook wel eens mis is gegaan, bij de gemeente. En dat ze daarom deze brieven hanteren. Maar het zou wel iets vriendelijker kunnen.

*Oke, je hebt het er net ook al een beetje over gehad, maar welke redenen komen vooral naar voren als het gaat om afzeggen of niet op komen dagen?*

Vaak ziek. Als ze afbellen voor een afspraak is meestal omdat ze ziek zijn. En het leukste vind ik als ze afbellen als ze een sollicitatiegesprek hebben. Maar die gaan dan vaak wel aan het werk. Maar waar jij je onderzoek naar doet, dat zijn toch echt wel mensen, in mijn beleving, met een beperking.

*En denk je dan dat ze echt niet kunnen komen of dat ze zich wat sneller ziek afmelden?*

Ja ik denk dat laatste, dat ze het gebruiken om dan toch niet te hoeven komen.

*En zit dat dan ook in de motivatie?*

Ik denk dat het zit in meerdere hulpvragen. Mensen hebben een beperking en zien het toch niet zitten om aan het werk te gaan. Moeten dan weer naar een gemeente. En zo’n dreigende brief, misschien maken ze niet eens de brief open. En als ze wel afzeggen hebben ze natuurlijk wel de brief open gemaakt. En als ze dan afbellen met ziekte, dan denk ik ook wel eens inderdaad dat het, ja.. dat ze afbellen omdat ze niet gemotiveerd zijn.

*Oke en als we het over de communicatie van de gemeente hebben. Is iedereen goed op de hoogte van het doel en de inhoud van het re-integratietraject?*

Ja. In zo’n eerste gesprek vertel je het doel. Ja over het algemeen zijn de mensen wel op de hoogte. Behalve als je dus de uitnodigingsbrief krijgt en je komt de eerste keer niet.

*Dan mis je de introductie?*

Nouja dan.. het werkt bij de gemeente zo. Je hebt eerst de poortwachters, die gaan dan, die doen de intake. Dan kijken ze van nou deze klant die delen we in bij die consulent werk. Als ik dan diegene oproep en ze komen niet. Dan weten ze niet helemaal wat ik doe. Maar als ik ze al wel gesproken heb. Dan leg ik uit wat ons doel is of wat mijn doel is vanuit deze gemeente. En ja dan weten ze wat het doel is.

*En je had het net ook al over dat zinnetje in de brief, van als je niet komt dan heeft dat gevolgen voor je uitkering, weten klanten wat dat concreet inhoudt?*

Ja ik denk het wel. Ja.

*Ze zijn wel op de hoogte van de maatregelen?*

Ja ik denk het wel.

*Oke en als je over het algemeen naar de communicatie kijkt vanuit de gemeente naar de burgers als het gaat om de participatiewet. Vind je dat de gemeente daar nog in kan investeren?*

Ja ik denk wel dat deze gemeente goed op het niveau van de burgers zit.

*Heb je dat bijvoorbeeld op andere werkplekken minder ervaren? Bijvoorbeeld bij het UWV?*

Ja het UWV.. daar heb ik 21 jaar gewerkt dus ben ik helemaal in die stroom meegegaan. Soms, kijk je moet zo’n grote groep bedienen, dat het bijna onmogelijk is om het voor iedereen helder te maken. Dus ik denk dat de gemeentes en UWV best een goede slag hebben geslagen. En zeker toen ik in de jaren ’90 begon. Hoe het toen ging en hoe we nu bezig zijn met zijn allen. Maar ook door de komst van internet en dat soort dingen allemaal. Dus ja ik heb nu geen verbeterpunten, wat zou je nou nog meer moeten vertellen over de participatiewet. Dus ja.

*En je had het net ook over de post, dat brieven soms niet aankomen of te laat komen, is dat vaak een probleem?*

Ja. Maar ik heb het idee dat mensen dat dan ook wel weer gebruiken om niet te hoeven komen. Omdat uhm.. we sturen brieven niet aangetekend. Ja dus je kan altijd zeggen ik heb hem niet ontvangen.

*Dus dat hoor je wel vaak?*

Ja. Nouja vaak.. ik hoor het wel

*En heb je wel eens met een klant de gevolgen van een No Show besproken? Voor de gemeente en voor jouw eigen werk.*

Nou ik heb het laatste met een klant besproken samen met een inkomensconsulent. Dus toen heb ik niet het gesprek zelf gedaan, maar de inkomensconsulent wel en die had ook de uitkering even geblokkeerd. Totdat er meer informatie kwam. En heel duidelijk aangegeven van joh communiceer met de gemeente. Dus ja daar zijn wel de gevolgen besproken.

*En vind je dat nuttig om dat met klanten te bespreken?*

Ja, dat vind ik heel nuttig. Want je moet het niet alleen met de gemeente doen, maar ook met andere dingen. Dus het is het gedrag eigenlijk. Iemand die denkt van nou ik zit onder mijn deken en ik maak mijn post niet open en dan is het er niet. Maar dan wordt het alleen maar erger.

*Oke, nou dan gaan we eigenlijk alweer naar het laatste onderdeel, de aanpak van No Show. Ik heb een paar maatregelen hier en dan ben ik benieuwd hoe jij daar tegen over staat.*

*De eerste is bellen als afspraakherinnering, om de afspraak te verifiëren. Zou dat effectief werken?*

Ja zou kunnen, ja.

*En hoe sta je daar zelf tegenover? Bijvoorbeeld ook kwa tijd?*

Uhm ja je moet dan even je werk anders indelen. Maar dat zou wel kunnen.

*Dus je staat daar wel positief tegenover.*

Ja zeker.

*En een sms’je als afspraakherinnering?*

Misschien is die beter. Want dat is natuurlijk gewoon systeemtechnisch.

*Denk je dat dat ook beter overkomt op klanten?*

Ja. Tegenwoordig werkt een dokter ook zo. Met afspraken die je hebt. Ik heb het zelfs bij de kapper en de pedicure. Dus ik vind dat wel fijn werken. Misschien is een sms beter dan bellen.

*Oke en de volgende komt eigenlijk ook uit de zorgsector. Het wegblijftarief, dus een boete als je niet komt zonder je op tijd af te melden.*

Nee dat vind ik geen goed idee. Mensen hebben al zo weinig geld. Dat vind ik geen goed idee.

*Dus niet positief omdat dat mensen verder in de problemen helpt?*

Ja en omdat ze ook handelen omdat ze het niet meer weten. Is mijn insteek dan. Dus ja dan nog een boete er boven op. Nee dat vind ik geen goed idee.

*Oke en de laatste is de maatregel, de korting op de uitkering. Hoe sta je daar tegenover? Heb je dat ook wel eens gebruikt?*

Nouja wat ik zei laatst dat de uitkering geblokkeerd was. Ik vind dat een uiterste redmiddel. Om mensen toch hier naar toe te krijgen en informatie naar voren.. boven te krijgen. Uhm echt het laatste wat je kunt doen, maar liever niet. Hetzelfde als met zo’n boete. Mensen hebben al zo weinig inkomen. Dus ja.. dus het moet wel zo zijn. Mensen moeten zich nou eenmaal aan de participatiewet houden, maar liever niet. Liever dat ze gewoon op andere manieren toch komen.

*En is het dan vooral niet omdat je mensen niet verder in de problemen wilt helpen of is het omdat je de band met de klant niet wil schaden?*

Uhm om ze niet verder in de problemen te laten komen.

*Is het bij jou wel helemaal bekend hoe het opleggen van een maatregel werkt?*

Ja ik heb pas een maatregel opgelegd. Het is wel.. ik doe het niet graag kan ik je vertellen. Maar ja ik weet wel hoe het werkt.

*Oke en wat voor situatie was dat dan? Toen je het had opgelegd?*Weigeren passende voorziening. Dus iemand werd een proefplaatsing aangeboden met daarna werk. Was passend. Maar hij heeft op een gegeven moment gezegd van nou dat doe ik niet.

*Oke en toen ben je wel overgegaan op een maatregel?*

Ja, want dat is zo.. ja dat kan natuurlijk echt niet. Nee. En de klant accepteerde het ook, want hij is ook niet in bezwaar gegaan. Het is wel heel duidelijk dat hij iets gedaan heeft wat niet goed is.

*Oke nou dan eigenlijk al de laatste vraag. Heb je zelf wel eens aan effectieve manier gedacht om No Show terug te dringen?*

Nouja op huisbezoek gaan. Dat heb ik niet gedaan hoor, maar dat zou je dan uiteindelijk kunnen doen.

*Daar sta je wel positief tegen over?*

Ja, nouja dan moet het wel heel veel No Show zijn. Maar dat zou ik dan liever doen voor de maatregel. Ja. Want dan zie je helemaal goed van hoe is die situatie nou. Dat kan je goed inschatten dan.

*En van alles wat we nu hebben besproken, wat zou dan het beste werken?*

Nou dat sms’je. Dat vind ik wel inderdaad een goede.

*Oke nou dan zijn we er doorheen. Harstikke bedankt voor je tijd.*

**Bijlage 2.5: Interview Consulent 5 (Poortwachter)**

**Medewerker 5 poortwachter**

*Nou ten eerste bedankt voor je tijd. Ik zal eerst wat vertellen over het onderzoek. Ik doe een onderzoek doe naar de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Ik focus me hier eigenlijk op drie onderdelen, en hier zullen de vragen zometeen ook over gaan. Ten eerste wil ik het hebben over de oorzaken van No Show, daarna wil ik ingaan op de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënten en tot slot wil ik het hebben over de aanpak van No Show. Over al deze onderwerpen wil ik je graag vragen stellen en je kunt antwoord geven op basis van jouw eigen ervaringen als consulent Werk hier.*

*Oke, zou je eerst willen vertellen wat je functie hier is en hoelang je dat al doet?*

Ja, ik ben consulent Werk en ik heb als enige een caseload en ik doe poortwachtergesprekken op dit moment. Mijn caseload draai ik eigenlijk pas vanaf 1 januari. Ik werk hier vanaf juli 2016. Ik heb eerste een ander project gedaan, vandaar dat ik eigenlijk pas vanaf 1 januari een caseload heb en ik doe dan nog de poortwachtergesprekken. Dat is mijn functie.

*Oke en hoe groot is je caseload nu?*

Mijn caseload bestaat uit 59 personen.

*En hoeveel poortwachtergesprekken doe je dan per week?*

Ik doe er 5 per week.

*En hou je voor jezelf een registratie bij voor No Show?*

Nee, dat doe ik niet.

*Kun je een schatting maken van de omvang van de No Show?*

Ja, daar kan ik wel een schatting van maken, want ik registreer van alles. Nou ik denk, ik doe dit vanaf half januari. Ja ik denk 1 op de 15 komt niet opdagen zonder bericht.

*En is dat dan eenmalig of is dat structureel?*

Nouja, kijk op het moment dat mensen niet komen opdagen, wordt meteen de aanvraag afgewezen. Daarmee houdt het proces dan op. Dus dan moeten ze opnieuw aanvragen, voordat ze weer in beeld komen.

*Dat is bij de poortwachter?*

Ja, dat is bij de poortwachter echt heel specifiek. En bij mijn reguliere caseload heb ik er wat minder zicht op. Maar ik heb een redelijk hoge opkomst voor mijn gevoel. Even kijken hoor, want ik heb nu denk ik zo’n 20 gesprekken gehad en ik denk dat daar 4 mensen niet zijn op komen dagen zonder bericht. Je hebt ook mensen die niet komen, maar die bellen dan of komen te laat of iets anders. Dus dat noem ik altijd niet verschenen met bericht.

*Oke dus eigenlijk is de No Show hoger bij de poorwachtergesprekken?*

Nee, Nee het is wel andersom. Bij de caseload is het hoger dan bij de poortwachter. Voor mijn gevoel.

*Oke en waar zit dat verschil dan in?*

Nou omdat voor een uitkering houden mensen.. ja ze willen geld hebben. En dan moeten ze op dat gesprek verschijnen. Dus dat gesprek is gewoon heel belangrijk om te komen. Dus dan komen mensen wel.

*Dus er zit eigenlijk een verschil in de motivatie?*

Oh ja absoluut.

*En die mensen die niet komen opdagen, kun je daar iets over vertellen? Zie je daar bepaalde overeenkomsten in?*

Nee, nee daar kan ik echt niks over zeggen. Nee de redenen zijn vaak heel divers. Toch wel vaak afspraak gewoon vergeten. Dan bellen ze alsnog de volgende dag op van ja ik ben mijn afspraak vergeten. Maar dan is het al te laat. Ja dat ze eigenlijk.. of mensen hebben misschien werk gevonden, maar dat weet je niet, maar die bellen hun afspraak dan af. Dat is dan niet echt een No Show. Dat is positief, dat gebeurd ook nog wel een enkele keer.

*En zie je wel verschil in No Show op bepaalde dagen of tijdstippen, bijvoorbeeld ochtend/middag?*

Nee, nee. Daar zit eigenlijk niet zoveel verschil in.

*Oke en de uitnodigingsbrief die jullie sturen? Ervaar je dat mensen dat goed begrijpen of is dat nog wel eens lastig leesbaar?*

Nou de.. opzich de uitnodiging zelf staat meestal vetgedrukt. Dus dan zien mensen heel duidelijk die datum, dat tijdstip, die persoon. Maar vaak de rest van de inhoud, want die brief is best wel veel, die wordt vaak onvoldoende gelezen waardoor mensen dan ook vaak stukken niet bij zich hebben. En ik denk, dat is dan heel moeilijk, want opzich is die goed leesbaar, maar als je de Nederlandse taal niet goed beheerst is het best moeilijk. Maar het is niet zo dat het een onleesbare brief is. Dus ik weet niet of het daar mee te maken heeft. Maar de uitnodiging voor de poortwachter is vrij uitgebreid. Mijn eigen uitnodiging probeer ik altijd een beetje te verpersoonlijken, zodat het niet helemaal standaard is. Ja dat werkt wel.

*En krijg je ook wel eens weerstand tegen die brief, dat mensen het bijvoorbeeld streng over vinden komen?*

Nee, nee, niet in die eerste fase van uitnodigen.

*Oke en je zei er net ook al wat over, maar welke redenen komen er vooral naar voren als mensen afzeggen of niet zijn op komen dagen?*

Veelal afspraak vergeten. Ja of brief kwijt geraakt, van ik wist wel dat ik moest komen maar ik weet niet meer wanneer. Dat gebeurd ook nog wel eens, maar eigenlijk 9 van de 10 keer is het afspraak vergeten. Geven ze dan als argument.

*En zijn er ook wel eens problemen met de post?*

Ja, ja, maar dat is natuurlijk heel moeilijk te beoordelen. Als ik in mijn beleving een brief heb gestuurd, weet ik nooit of de PTT ook daadwerkelijk die brief in de brievenbus heeft gestuurd. Dus ik blijf altijd uit die discussie. Ik zeg altijd in mijn beleving heb ik het verstuurd, ja en wat er dan gebeurd, wie ‘m dan kwijt is geraakt. Dat laat ik altijd in het midden want je hebt daar geen bewijs voor. Want dat gebeurd inderdaad ook nog wel dat mensen zeggen ja ik heb de brief niet ontvangen. Maar dat weet je nooit zeker natuurlijk.

*Nee, en je zei net No Show 1 op de 15. Ervaar je dat dan als een probleem als mensen niet op komen dagen?*

Nou het is niet handig. Om het meteen als een probleem te ervaren, dan moet je dit werk niet gaan doen. Maar het levert mij wel werk op, om weer opnieuw tijd in te plannen, opnieuw een brief te versturen, opnieuw te melden ergens dat iemand niet verschenen is. Want normaal heb je een gesprek, dan maak ik een rapport en dan ga ik verder waar ik gebleven was. En nu moet je weer een proces eigenlijk opnieuw starten. En je bent gewoon een uur kwijt aan afsprakentijd zeg maar. Dat kan ik niet invullen met een andere afspraak op dat moment. Nee, dus dat maakt wel dat het meer tijd kost dan dat het oplevert.

*En voor de hele gemeente, zie je de No Show dan als een probleem?*

Uh, ja dat weet ik niet zo goed. Ik kan dat niet zo goed beoordelen. Want ik doe dit nog niet zo heel lang. Natuurlijk heb ik wel eens gesprekken met collega’s, maar nooit echt over van nou zoveel klanten zijn vandaag niet op komen dagen ofzo. Dus dat weet ik gewoon niet zo goed, hoe dat in deze gemeente is.

*En ie je wel een verband tussen No Show en de motivatie van klanten in het hele re-integratietraject?*

Ja, nee dat weet ik niet. Daar heb ik nooit over nagedacht. Mijn logische conclusie zou zijn ja het heeft wel invloed. Maar als iemand perongelijk echt een afspraak is vergeten, heeft dat verder geen invloed. Dan accepteer je gewoon de excuses die gemaakt worden en ga je weer verder waar je gebleven was. Dus ik denk eigenlijk dat dat wel meevalt.

*En dan over de communicatie vanuit de gemeente. Zijn klanten goed op de hoogte van hun re-integratietraject, doel en de inhoud daarvan?*  
Ja meestal wel.

*En waar merk je dat dan aan?*

Nouja, ik heb een caseload overgenomen, van iemand die met zwangerschapsverlof is, en mensen weten natuurlijk zelf wel wat hun situatie is. Dus dan zijn ze wel op de hoogte. Soms is er gewoon even niks, maar dan vertellen ze dat ook van ja op dit moment doe ik even niks omdat.. daar is altijd wel een reden voor. Dus mensen weten wel over het algemeen wat er wel of niet is ingezet aan re-integratie.

*En je hebt natuurlijk ook altijd dat zinnetje in de brief, als je niet komt opdagen kan dat gevolgen hebben voor je uitkering. Denk je dat mensen concreet weten wat dat inhoudt?*

Dat is een goede vraag, dat denk ik inderdaad niet. Ik denk niet dat dat.. ik denk niet dat als mensen dat zo lezen dat ze dan meteen snappen dat als ze niet komen dat er dan gekort zou kunnen worden. Geloof niet dat mensen zich dat echt realiseren.

*En heb je er wel eens opmerkingen over gekregen dat mensen dat vervelend vinden dat dat zo in de brief staat?*

Heb ik wel eens opmerkingen over gekregen. Wel eens.

*Hoe reageerde je daar dan op?*

Ja, ik reageer erop van ja dat is informatie die wel van belang is omdat het gewoon wel waar is. Dus als je het er niet inzet dan, dan is het ook niet goed. Dus ik reageer ja dat is nou eenmaal zo hoe het werkt. Daar ga ik verder niet al teveel op in. Ik leg alleen inderdaad uit van ja dat hoort gewoon in de brief te staan en dat is het verhaal.

*Ja en als je kijkt naar de algemene informatieverstrekking van deze gemeente naar de burgers, vind je dan dat de gemeente daarin meer kan investeren?*

Ja, opzich.. ik denk dat het altijd goed is om te kijken naar brieven of die toch in simpel Nederlands opgesteld kunnen worden. Tegelijkertijd is dat altijd een probleem van hoe formuleer je dingen juridische op een goede manier ten opzichte van de taal. En daarbij komt ook dat je ook mensen hebt die gewoon hier opgegroeid zijn, gewoon normaal verstand hebben en die zo’n brief gewoon kunnen lezen. En als je het dan echt allemaal in Jip en Janneke taal gaat opschrijven dan voelen die mensen zich juist benadeeld van ja dat snap ik toch wel. En dan krijg je juist daardoor irritatie. Dus het is heel moeilijk om daar een middenweg in te vinden. Een enkele keer denk ik wel nou dit zou wel iets duidelijk in spreektaal opgeschreven kunnen worden, maar dan blijf je altijd met dat juridische aspect zitten wat ook gewoon goed geregeld moet worden.

*Oke en heb je wel eens met een klant besproken wat de gevolgen zijn van een No Show?*

Ja, ja als ik een No Show heb en hij komt voor de tweede keer op gesprek. Dan vraag ik altijd goh waarom was je er vorige keer niet. En als ik dan de geschiedenis zie van heel vaak niet op komen dagen dan zeg ik ja luister het kan wel degelijk het een en ander.. dan zeg ik niet het heeft gevolgen voor de uitkering, soms doe ik dat wel op die manier, maar ik probeer meestal wel wat duidelijk te zijn wat dat dan echt betekent. Betekent gewoon dat we geld gaan korten op de uitkering. En dan ben ik wel zo duidelijk om dat gewoon heel duidelijk te vertellen. Ja let er wel op.

*En probeer je klanten er ook bewust van te maken dat jij bijvoorbeeld tijd voor ze hebt gereserveerd en een ruimte hebt gereserveerd?*

Nee, nou misschien een enkele keer. Maar dan moeten mensen wel vaker niet gekomen zijn. Zo van nou ik heb gewoon met een planning te maken en als jij niet komt dan levert dat wel problemen op. Maar ook dat soort zaken, ja dat vind ik meer iets in de organisatie van ons dan dat de klant daar echt heel lastig gevallen mee moet worden. We zitten nou eenmaal in een werk waarbij je weet dat je geen 100% opkomst hebt. Daar kan je wel heel moeilijk en ingewikkeld over gaan doen, maar de klant heeft daar geen enkele boodschap aan. Het leidt ook nergens toe zo’n discussie. Het kost alleen maar tijd en irritatie. Dus ja ik spreek mensen natuurlijk wel aan van goh waarom was je er vorige keer niet, dat is wel iemand aanspreken op iemand z’n verantwoordelijkheid. Maar niet van ja nou nu heb ik een probleem want.. dan zou ik het mijn probleem maken en het is mijn probleem niet. Ja behalve dan dat ik opnieuw moet inplannen, maar dat hoort bij je werk.

*Oke dan gaan we eigenlijk al naar het laatste onderdeel. De aanpak van No Show. Ik heb een paar maatregelen en dan ben ik benieuwd hoe jij daar tegenover staat. Ten eerste bellen als afspraakherinnering of om de afspraak te verifiëren.*

Kost mij teveel tijd. Het zou heel nuttig zijn, maar kost veel te veel tijd.

*En een algemeen sms-systeem dat een paar dagen van tevoren automatisch een sms’je stuurt?*

Dat kan wel. Dat zou wel makkelijker zijn, maar het gaat er wederom weer dat je weer een handeling moet verrichten om iets te bereiken. Je zult ergens iets moeten aanvinken. Nou weet ik niet.. in Amsterdam had je zo’n soort systeem en dan kon je ook nog wel een tekstje versturen. Dus het hangt er een beetje vanaf hoe dat ingericht wordt. Want op het moment dat ik teveel handelingen moet verrichten dan is het alweer lastig.

*Dus dat is echt tijdgebrek?*

Ja dat is tijdgebrek en.. maar dat soort acties helpt zeker.

*En zie je daar dan ook verschil in bij de poortwachtergesprekken of bij de gewone individuele afspraken?*

Nee ik denk bij de poortwachter is het belang misschien iets kleiner om dat te doen, omdat de andere kant wilt iets. Dus het maakt mij niet uit of wel of geen uitkering komen aanvragen. Dus dat is voor mij veel minder en zij moeten zorgen dat die afspraak goed in hun agenda staat en bij de reguliere, bij de caseloadgesprekken heeft het veel meer toegevoegde waarde. Omdat het geld er al is bij wijze van spreken.

*Oke en de volgende komt eigenlijk uit de zorgsector, dat doen ziekenhuizen bijvoorbeeld ook, een boete opleggen als je niet komt opdagen zonder je op tijd af te melden. Hoe sta je daar tegenover?*

Niet. We hebben in principe een maatregeltraject, dat kan je volgen. Zou wel eens naar gekeken kunnen worden of dat in deze gemeente iets strenger zou kunnen. He dat als mensen toch twee keer niet op komen dagen er toch wel een maatregel opgelegd wordt. In deze gemeente is het nog best wel dat het vrij lang duurt voordat je iemand echt een maatregel voor alleen niet komen opdagen op mag leggen. Terwijl je vaak toch wel ziet dat er aan de andere kant heel veel aan de hand is als mensen twee of drie keer niet op zijn komen dagen. Dat zegt dan wel misschien iets over motivatie of wat er dan op de achtergrond speelt. Daar zou misschien wel eens naar gekeken mogen worden, dat dat wel wat strenger mag. Wat mij betreft.

*Ja de volgende is ook inderdaad de maatregel, de korting op de uitkering. Kan je daar nog iets meer over vertellen, waarom vindt je dat dat iets strenger mag?*

Omdat.. ja ik heb vergelijkingsmateriaal vanuit andere gemeentes en daar was het echt niet heel extreem streng. Op een gemeente na, die was nog veel strenger. Maar deze gemeente.. ja.. is toch wel behoorlijk soft als het gaat om het maatregelen en het niet nakomen van afspraken. Dan heb ik zelf zoiets van ja als ik zelf een keer bij de tandarts te laat ben of niet kom dan heb ik ook een boete. En dan kijken ze ook niet naar.. of je altijd al geweest bent of niet. En dan denk ik ja dat is toch een stukje verantwoordelijkheid van mensen en je haalt als mensen toch andere dingen doen dan de bedoeling is, dan haal je dat ook veel sneller naar boven op het moment dat je wat strenger bent. Als mensen inderdaad gewoon echt ergens anders wonen, wat een enkele keer heus nog wel gebeurd. Ja als je dan drie of vier keer uitnodigt, ja dan kom je er nog niet achter. Dus wat mij betreft mag dat iets strakker.

*Maar hebben jullie daar bepaalde richtlijnen voor? Of hebben jullie daar veel vrijheid in?*

Er zijn wel richtlijnen voor, maar.. we hebben er zeker veel vrijheid in. En dat is ook wel fijn. Maar als je de richtlijnen echt zou volgen dat zou het hier al een stuk strenger zijn. Dus er wordt hier behoorlijk afgeweken van de richtlijnen die er zijn.

*Maar zou je er dan wel tevreden mee zijn als het vanuit het hogere beleid strenger zou worden en jullie vrijheid daarmee eigenlijk wordt ingeperkt?*

Ja, dat is altijd een lastige. Het is wel altijd goed om die vrijheid te hebben, om anders te beslissen. Maar iets strenger dat zou wat mij betreft niet heel vervelend zijn. Dan zou ik die vrijheid wel in willen leveren.

*En heb je zelf bij deze gemeente al wel eens een maatregel opgelegd?*

Ja een keer, maar dat was een hele andere situatie. Dat ging niet over No Show, dat was ja.. ja en die maatregel was uiteindelijk ook nog gematigd, waar ik het niet mee eens ben. Maar goed dat was dan het resultaat van het hele verhaal.

*Oke en wat zou jou dan tegenhouden om een maatregel op te leggen, let je dan heel erg op de situatie van een klant of is genoeg genoeg?*

Ik kijk altijd naar de situatie van een klant maar op een gegeven moment is genoeg genoeg. Omdat je je gewoon aan afspraken moet houden en als je afspraken niet nakomt en het is 600 keer verteld, ja dan kun je wel zeggen van ik ben zielig want.. maar daar heb ik dan eigenlijk niet zoveel boodschap aan. Dan heb ik zoiets van ja je weet dat je dingen niet bent nagekomen, we hebben je ook al in een gesprek over gehoord, dan geef je het ook toe. Ja dan.. dan heb ik zoiets van jongens dan is het gewoon klaar. Dan neemt iemand die tegenover mij zit zijn of haar verantwoordelijkheid niet. En kijk dat is wel het belangrijke.. een maatregel moet er wel toe leiden dat er een gedragsverandering plaatsvindt. Dat moet je altijd in je achterhoofd hebben. En als dat niet het geval is, dan heeft het geen zin om een maatregel op te leggen. Dat moet je wat mij betreft dat ook gewoon niet doen. Maar er zijn genoeg situaties waarin dat wel gewoon zou moeten.

*Oke ja laatste vraag eigenlijk, heb je zelf nog wel eens gedacht aan betere manier om No Show tegen te gaan of misschien gezien bij andere gemeentes?*

Nou een standaard sms, dat is wel handig, maar dat moet je eigenlijk ook wel weer op individuele basis kunnen inzetten. Ik denk dat dat wel zou helpen.

*Oke dus zo’n algemeen sms-systeem?*

Ja, dan had ik in Amsterdam. Dan moest je het inderdaad gewoon aanvinken en dan merkte je ook wel dat op het moment dat je dat doet, het ook wel iets opleverde.

*Maar dan kon je dus eigenlijk zelf bepalen wanneer je iemand wel of niet een sms’je stuurt?*

Ja, Ja.

*En in wat voor situatie deed je dat dan niet?*

Nou bijvoorbeeld als je net iemand telefonische gesproken hebt en je weet gewoon dat die persoon een belang heeft. Dan ga ik niet nog een sms’je sturen. Of je weet dat iemand altijd op afspraken komt, dan ga je ook geen sms’je meer sturen. Ja een enkele keer misschien nog wel, maar van sommige klanten weet je gewoon dat ze er zijn. En dan maakt het niet zoveel uit of je een sms’je stuurt, maar het kan ook vervolgens weer irritatie opwekken. Want je weet toch al dat ik er ben. Dus dan vind ik wel dat dat gewoon handig is om daar toch maatwerk op te leveren.

*Oke, nou dat was ‘m. nogmaals harstikke bedankt voor je tijd.*

**Bijlage 2.6: Interview Consulent 6 (Medewerker Werkacademie)**

**Medewerker 6 Werkacademie**

*Nou ik doe een onderzoek naar de No Show bij het re-integratietraject. Hierin betrek ik de caseloads van de consulenten werk en de Werkacademie. Ik neem ook de poortwachtergesprekken mee, maar die zijn natuurlijk een beetje dubbel omdat dat ook over inkomen gaat. Het is een verkennend onderzoek. Dus zouden jullie eerst iets willen vertellen of jullie functie en wat jullie met de No Show doen bij de Werkacademie?*

De teammanager heeft ons gevraagd eens nader te onderzoeken wat het aantal No Show is, met name op de Werkacademie. Omdat er vanaf de kant van de Werkacademie signalen kwamen dat er behoorlijk wat No Shows waren. Dat daardoor facturen gestuurd werden, wat eigenlijk niet nodig was. Dat was de gedachten erachter. Er komen mensen niet opdagen, de Werkacademie die plant die mensen in. Nouja, dus gewoon een financieel verhaal. Kostenbesparing, effectiviteit, nabellen dat soort dingen. Er zijn toen twee dingen in gang gezet. Het eerste is van oke laten we nou eens wat intensiever gaan nabellen. En laten we gewoon eens die presentatielijsten die opgenomen worden gelijk actief omzetten in acties. Nou dat hebben ze bij mij neergelegd. Naderhand is mijn collega … erbij gekomen. Nou we hebben nu op dit moment bij de Werkacademie drie verschillende groepen. Dat waren er vier maar dat zijn er nu drie. De introgroepen, dat zijn twee dagen waarop mensen beoordeeld worden in welk vervolgtraject ze gaan volgen. Dus mensen worden voorgedragen voor de Werkacademie door werkconsulenten en door anderen en dan wordt in die twee dagen wordt door de mensen van de Werkacademie.. wordt bekeken van oke jij komt in de ene groep en jij komt in de andere groep. Nou we hebben een zogenaamde ochtendgroep en voorheen hadden we nog een plusgroep en we hebben een tussengroep. Nou die plusgroep, dat waren mensen, de naam dekt eigenlijk de lading niet. Dat was een toegevoegde groep eigenlijk. Dat zegt niks over de kwaliteit van de mensen. Je zou denken plus dat die mensen iets extra’s hebben, de wonderboys en girls. Maar dat zijn ze dus niet, het is gewoon een toegevoegde groep. Maar de plusgroep die is inmiddels afgebouwd, vanwege het aantal aanmeldingen. Op dit moment werken ze alleen met een ochtendgroep en met een tussengroep. Nou en die twee groepen.. de presentie houden we bij. Wekelijks sturen we daar een presentielijst door naar …. Toe. Een opgaven van de consulenten. Die wordt dagelijks, tenminste op de dagen dat de training wordt gegeven, wordt die ingevuld. De bedoeling is dat zodra de training is ingevuld, dan krijgen wij hem direct via de mail binnen. En dan bellen wij de No Shows, of ieder geval de mensen die zonder berichtgeving zijn weggelaten. Dat hebben wij dus ook onderzocht. Dus we hebben gekeken van oke wie zijn er niet aanwezig en is dat met bericht, is dat via de consulent gemeld. Wat is daar de reden van. En een aantal No Shows, gewoon echte No Shows, mensen die zonder opgave van reden niet zijn komen opdagen. Nou die bellen we op en ja soms krijgen we daar contact mee, soms geen contact mee. Hebben wij uitgezet in een overzichtje. We hebben tellingen gedaan. Tot nu toe we moeten tot week 12, nog twee weken moeten we invullen. Maar in elk geval een voorlopige stand van week 3 tot en met week 9. En dat geeft in ieder geval het volgende beeld. Dat er in totaal als we het over alle groepen betrekken, daarna kunnen we het per groep wel even specificeren. Over alle groepen waren er 3 zieken, er was 1 zieke die had een verkeerd e-mailadres gebruik dat hebben we opgelost. Ja dat was gewoon werkacademie verkeerd geschreven. Dus dat was gauw opgelost. Formeel was dat gewoon correct, maar gewoon verkeerd e-mailadres gebruikt. Maar dat zijn dingen die kan je vrij snel corrigeren. Uh, dokter/tandarts/specialist/sollicitatiegesprek gemeld, allemaal dat soort redenen. Dat was er eentje. Er waren er 4 die waren naar training/cursus, dat was doorgegeven aan de werkconsulent. Was niet doorgegeven door de consulent aan de werkacademie. Dus dan wordt het wel doorgegeven aan de consulent. En vervolgens de consulent die verzuimt dan om het door te geven aan de Werkacademie. Nou die ziet die mensen niet verschijnen, meldt dat dus terug. En dan blijkt dat dus wel te zijn doorgegeven. Dus het is ook intern gewoon een kwestie van je communicatie verbeteren. Twee mensen waren naar een sollicitatiegesprek. Vijf waren er niet bereikbaar. Dus dat is of een verkeerd telefoonnummer, of die nemen gewoon niet op.

*Hoe vaak proberen jullie dan nog contact op te nemen?*

Ja we bellen gewoon twee keer na nog. Het is een keer bellen en dan wachten we een uur. Misschien ligt iemand nog op z’n bed of een boodschap doen of iemand zit net op het toilet of staat onder de douche.

*Hadden ze ook geen voicemail?*

Ja soms spreken we voicemailberichten in. En als er voicemailberichten worden ingesproken krijgen we daar doorgaans altijd wel een reactie op. Dus dat is uh.. nou wat ook nog wel eens voorkomt, geen contactgegevens in GBS. Dus dan staan er in GBS en Suite geen contactgegevens van iemand. Dat komt ook nog wel regelmatig voor. Tegenwoordig kijken we dan ook gelijk of er een CV aanwezig is. Of dat er bij het intakegesprek bij poortwachter contactgegevens staan. Ik probeer het altijd wel uit andere bronnen te halen als het niet in het systeem staat. Nou eentje nog absent wegens familieomstandigheden. Dus opzich als je het zo bekijkt is het niet zo erg veel. Het merendeel is of een interne kwestie van het is niet doorgegeven door een consulent of de e-mail is niet aangekomen. Of er zijn mensen ter goede trouw, afwezig zonder bericht terwijl dat eigenlijk afwezig met bericht is. Wat niet goed doorgecommuniceert is. Opmerkelijk is bijvoorbeeld ook dat in die introgroep er maar 4 No Shows zijn. Terwijl vanuit de Werkacademie werd er gezegd van ja bij de intro’s hebben we altijd een meer als 50% uitvalpercentage. Dus dat vonden wij heel erg opmerkelijk. Uit onze telling komt dat niet naar voren. Toen zijn we eens gaan kijken van ja waar praten we dan precies over. Wat is die intro dan voor jullie. Nou wij gaan.. als je het in een tijdlijn uitzet. Op het moment dat die introgroep begint, ja dat zijn die twee dagen, die meten wij. Als de mensen hier worden opgeroepen. Waar .. over sprak is eigenlijk het traject daarvoor. En dat is traject van aanmelding, dus wat op de rol staat heet dat. Mensen die aangemeld worden bij de consulent. Dus van tevoren moeten ze kijken is de groepgrootte voldoende, geloof 10-15 mensen. Dan is het effectief om een groep te starten. Op een gegeven moment denken ze oke nu hebben we voldoende aanmeldingen. En dan door allerlei omstandigheden vindt er uitval op plaats. En daar hebben wij nog niet echt naar gekeken. Dat willen we wel gaan doen. Van oke we moeten wel over hetzelfde praten. Als we het over een andere fase hebben, dan praten we over twee verschillende dingen. Dan moeten we onze focus hier op gaan richten. Wat gebeurd er in die vooraanmeldingsfase en of mensen dan daadwerkelijk op komen dagen.

*En hoe groot zijn die ochtend- en tussengroep dan ongeveer?*

Ja dat wisselt. Na verloop van tijd krijg je uitvallers op zo’n groep. Meestal beginnen ze ook met 10-15 mensen. Maar naar verloop van tijd.. we hebben nu ook een tussengroep die zit nu geloof ik op 8 deelnemers. En dat heeft verschillende oorzaken. Gedurende het traject zijn er mensen die gewoon een baan vinden, nou.. toppie. Helemaal goed daar gaat het om. En er zijn mensen die om reden gewoon uitvallen of terug gemeldt worden. Gedurende het traject, dat het blijkt dat ze toch niet in de groep passen, of dat er een probleem is, dat ze eerst iets moeten oplossen. Dat … besluit dat het beter is om niet verder te gaan in deze groep. Ga maar terug naar de consulent om het probleem eerst op te lossen. Dus er zijn twee kanten. Een positieve en de andere kant is eigenlijk meer zo van er is van tevoren een inschatting gedaan en naderhand blijkt dat het toch beter dat iemand eerst even wat anders gaat doen voordat die in de Werkacademie verder gaat.

*En zijn die groepen dan ook om verschillende tijden, want ik neem aan dat de ochtendgroep in de ochtend is?*

Ja, die tussengroep zit in de middag volgens mij. Ja die begint om 13:00 uur. Ja die ochtendgroep is in de ochtend anders heet het geen ochtendgroep.

*Zien jullie ook verschil in meer of minder No Show in de ochtend of de middag?*

Nee. Dat is heel wisselvallend. Niet in die mate dat het er echt uitspringt. En ook niet structureel. Dat je zegt van nou de in de tussengroep komen veel meer mensen opdagen, nee. Dat zou bedenken.. ja ik kan me voorstellen dat je moeilijk je bed uit kan komen. Maar dat soort dingen dat komt niet naar voren. Meestal is het ook zo dat als mensen aangemeld zijn, na die eerste fase, dat mensen ook redelijk trouw komen. Goed betrokken zijn bij de Werkacademie. Nouja ik mag aannemen als je graag aan het werk wilt en je bent gemotiveerd en je krijgt vanuit de gemeente een mooi traject aangeboden dat geld kosten je mag daar gratis deel aan nemen dat je dat met beide handen aangrijpt. Dat lijkt me niet meer als billijk.

*Maar als ik naar de cijfers kijk lijkt het wel alsof er meer No Show is bij de ochtendgroep als bij de andere twee groepen?*

Ja. Ja maar het gaat erom wat is de reden dan daarvan. Wat zit er dan achter.

*Want als jullie nabellen, komen er dan soms ook nog andere redenen naar voren?*

Nou het gene wat wij ook aangemerkt hebben. Van ja ik heb het doorgebeld, zoals mensen die we bijvoorbeeld op de dinsdag doorkrijgen, nou dinsdagmiddag werk ik zelf niet dus dan pak ik ze woensdagochtend op. En die zeggen van ja maar op dit moment zit ik op de Werkacademie. Dus die zijn gewoon de volgende dag weer op komen dagen. Of dan is het gewoon niet doorgegeven. We hebben veel kunnen ondervangen door ja het is bekend ik heb een e-mail gestuurd of ik heb het aan mijn consulent doorgegeven en dan is het gewoon van ja waarom is dat dan niet doorgegeven. Oh moet dat dan, ja dat moet dan. Als onderlinge afspraken tussen de werkconsulenten en de Werkacademie gewoon goed worden afgestemd, van als iemand.. want nu bellen wij de No Shows na, tot voor kort deden volgens mij gewoon de consulenten dat zelf. En of dat wel of niet gebeurde, daar heb ik geen oordeel of beeld van. Of hoe dat gebeurde voor de rest. Zou je voor 1 januari moeten kijken hoe de cijfers toen lagen, als er cijfers zijn überhaupt. Dan zou je moeten kijken naar hoe de No Shows opgepakt werden voor 2017 en in 2017, of je daar verandering in ziet.

*Ik hoorde ook dat jullie zijn begonnen met een soort van sms-systeem. Dat klanten op vrijdag een sms krijgen dat ze maandag moeten verschijnen?*

Nou dat bestaat al langer. Dat is contractueel in de overeenkomst tussen de gemeente en PeopleInWork. Het trainingsbureau van de Werkacademie. Dat is gewoon wie doe wat. De taakverdeling hebben we laatst ook nog uitvoerig besproken. Van oke contractueel wat moet de gemeente nou doen en wat moet het trainingsbureau nou doen. Wij verzorgen de aanmeldingen, dat doen wij ook. Een week van tevoren krijgen mensen een brief. Voor een uitnodiging. Dan maken wij ook een presentielijst op met alle telefoonnummers. Die geven we aan … die gaat vrijdag dan nog de sms’jes sturen. Doorgaans hebben we dan wel mobiele telefoonnummers achterhaald. Als dan in de week daarop op de maandag of de dinsdag mensen niet op komen dagen. Dus bijvoorbeeld in de introgroepen. Dan nodigen we ze gelijk uit voor de week daarop. Dus bijvoorbeeld zoals afgelopen week hadden we een introgroep. Er kwamen er 5 niet opdagen door wisselende redenen. En we hebben gelijk een brief erop, volgende week wordt je gelijk weer uitgenodigd voor de volgende introgroep. Dus we zitten er wel vol boven op.

*En hebben jullie ook gezien dat die sms’je resultaat hebben?*

Dat weet ik niet. Dat kan je alleen maar constateren als je daar reactie op krijgt. Als … een sms stuurt en ze krijgt daar reactie op.. kijk als de mensen komen dan is de boodschap gewoon aangekomen, brief, sms’je. Dan heb je het begrepen. Kijk als ze een sms’je stuurt en ze krijgt daar een reactie op van ik ben absent of ik kan niet komen of nouja noem maar op, dan kan je dat meten. Dan heb je een concreet iets. Een feitelijke terugkoppeling heb je dan. Maar daar heb ik geen beeld van of cijfers van. Ik weet niet of iemand dat bijhoudt.

*Oke, en jullie zien natuurlijk wel al die No Shows voorbij komen. Zien jullie daar bepaalde overeenkomsten in, is dat een bepaalde doelgroep?*

Nou inhoudelijk de doelgroep kan ik niet zien. Want ik ga niet alle dossiers bekijken. Ik krijg een lijst met namen. Wat ik wel zie is dat bepaalde mensen meer afwezig zijn als anderen. Er zijn anderen die komen heel trouw. En er zijn een aantal die hebben gewoon hoge uitval. Als ik een specifieke doelgroep uit kan lichten. Dan zijn dat moeders met kinderen die de kinderopvang niet geregeld hebben, of niet hebben kunnen regelen. Zonder daar een waardeoordeel over uit te spreken. Er kan van alles aan de hand zijn waarom je dat niet regelt. Maar dat is nog wel eens van ja ik kan niet komen want mijn kind is ziek of ja ik kan niet komen want ik heb op dit moment geen opvang. Dat is een legitieme reden in principe, want je mag wettelijk gezien je kind niet eens alleen thuis laten. Dan ben je nog strafbaar ook.

*Ja en komen jullie ook wel eens mensen tegen als je nabelt die gewoon niet willen, of zijn het allemaal mensen die echt niet kunnen?*

Ja ik heb wel eens iemand gehad, die ken ik ondertussen, ik ben vroeg ook consulent geweest. Je merkt wel aan de gesprekken als iemand gaat draaien, met smoesjes en dit en dat. Ja moet je luisteren dat is heel simpel, ik deel gewoon mede dat meneer of mevrouw gewoon moet komen. Maar dat zijn er heel weinig, geloof een of twee keer. Eentje was er.. die was gewoon nog niet klaar. Die wilde ook niet, er was van alles aan de hand. En toen zei … gewoon van die gaan we niet aanmelden. Die moet eerst een ander traject in. Maar dat voel je op een gegeven moment wel of het een niet-willer of niet-kunner is.

*En hebben jullie ook iets te maken met het opleggen van maatregelen? Als mensen bijvoorbeeld een hele hoge No Show hebben?*

Nee, totaal niet. Dat is onze verantwoordelijkheid niet. Kijk het hele maatregelenstuk dat ligt echt bij de consulenten. Zij moeten dat beslissen op basis van hele dossiers of een maatregel gerechtigd is. Want je moet een rapportage maken en.. nou je kent het hele verhaal wel. Een maatregel leg je niet zomaar op en achteraf moet je dat ook kunnen verantwoorden. Vaak zijn het meerdere factoren waarom je dat gaat doen. Kijk als iemand drie keer achter elkaar zonder geldige reden niet op komt dagen en heeft daar geen goed verhaal bij. Dan lijkt het me wel duidelijk.

*Maar wordt de No Show dan wel echt als een probleem gezien bij de Werkacademie?*

Nouja, op dit moment niet. Want kijk de cijfers spreken voor zich. Het enige wat er op dit moment nog open staat. Is dat een maand, anderhalve maand geleden de beeldvorming was in de introfase dat er relatief veel uitval was. Dan is de vraag van praat je over die twee dagen of praat je over de vooraanmeldingsfase. Nou dat gesprek zijn we nog niet aangegaan. Want we wilde eerst over een langere periode gaan kijken van oke wat tellen we nu. Je baseren op fase, wat je ziet, wat je hoort, wat je kan turven. En dan gewoon kijken van nou dit zijn de feiten en daar kan je wat over zeggen. En praten we dan over hetzelfde. Want dat is belangrijk.

*Nee oke, en wat gebeurd er dan precies in die vooraanmeldingsfase?*

Nou de consulenten.. de aanmeldingsfase. De eerste lijst die opgesteld wordt van wie worden er aangemeld voor de Werkacademie. En dat is de fase van, ja hoe noem je dat.. de rol. Dat is een bestand dat in GBS in dat suite staat. Dat zijn mensen die potentieel in beeld zijn om een training te gaan volgen bij de Werkacademie. En op basis daarvan sturen wij ook de uitnodigingen uit.

*Dus het is de fase tussen de uitnodiging en de introductiedagen?*

Ja precies. Ja dat stuk moeten we dan nog eens even goed bekijken. Wat gebeurd daar. Op dit moment meten we dat niet.

*Oke en de cijfers die je hier hebt. Zijn dat gemiddelden?*

Nee dat is puur wat we geturfd hebben. We hebben presentielijsten, dan hebben we terugkoppelingen. We hebben gekeken van oke welke categorieën zijn er te onderscheiden. Want je moet het niet te algemeen maken. Daarom hebben we een aantal dingen ook een beetje samengevoegd. Tandarts/dokter/sollicitatie, nou dat zijn allemaal legitieme redenen om niet aanwezig te zijn. En dan is de vraag van heb je dat tijdig afgemeld. En bij wie heb je dat afgemeld. Dat is wel belangrijk, want waarom is dat dan niet doorgekomen. Er moet in principe zodanig afgemeld worden, dat op het moment dat de training start het bij de trainer bekend is. Want die zet dat ook op haar presentielijst. Afgemeld met bericht. Bericht ontvangen via e-mail of consulent. Nou oke dan hoef ik daar geen actie op te ondernemen. Dat doen we ook niet, want er is al een bericht binnen gekomen. Als dat niet gebeurd is, dan is het van he die is niet aanwezig, we hebben daar geen enkel signaal over ontvangen. Dan gaan wij bellen. Kijk en komt er dan hier ook niks uit, dan koppelen we het terug naar de consulent. Van joh we krijgen geen contact. Meneer komt niet opdagen, geeft geen signaal. Ja dan koppelen we dat dan ook terug naar de trainer toe. Want op het moment dat wij gebeld hebben, zetten we dat ook netjes in een bestandje van is gebeld. Is afwezig om die en die reden. Dat mailen we door naar de trainer. Dan weet die trainer in ieder geval wat er aan de hand is. Dus opzich als je het proces bekijkt, zitten we op dit moment best wel goed in elkaar voor de rest. Je ziet alleen nog een beetje een grijs gebied in die vooraanmeldingsfase. Van wat gebeurd daar. Tot zover onze opdracht van de teammanager. Die vroeg ga eens kijken op het moment dat mensen daadwerkelijk aanwezig moeten zijn in die training, ga daar eens kijken wat er gebeurd, hoeveel uitval is daar. Dat blijkt al heel erg mee te vallen. Het zit misschien in die vooraanmeldingsfase. Als het daar überhaupt zit hoor. Kijk tussen meningen en feiten zit vaak een heel universum. Dat weet je zelf als onderzoeker. Mensen roepen wel eens meer wat. Dan zeg je oke dat is prima, ik geloof je graag, maar ik wil het wel onderbouwd zien. Kan je dat meten, kan je dat turven. Volgende stap is als je dat dan gemeten hebt, wat zijn de oorzaken.

*Je zei dat je ook zelf consulent bent geweest, zag je daar dan meer of minder No Show?*Ja dat was een hele andere situatie. Ik ben consulent bij de gemeente Den Haag geweest, 6 jaar. En daar hadden we niet zozeer te maken met… als de trainingen gegeven werden, werden die extern gegeven. En dan was het de verantwoordelijkheid van de trainer van het externe bureau om als mensen niet op kwamen dagen, om er zelf achteraan te gaan. Dus die afspraken waren heel anders. Als iemand structureel niet op kwam dagen, kregen wij als consulent een melding. Zelfde als wat wij nu doen. Iemand geeft geen signaal dan koppelen wij het terug naar de consulent. Nouja dan riepen we iemand op voor een gesprek op kantoor.

*En merken jullie ook wel eens dat er problemen zijn met de post, dat brieven niet aankomen of niet begrepen worden?*Nee, tot nu toe niet nee. Nee want doorgaans als je een sms’je stuurt, dan is het nog dubbelop. Dan kun je vragen heb je die brief ontvangen, nou kan wel eens zijn dat iemand verhuist is. Maar doorgaans checken we dat altijd wel hoor. Dan vraag ik of er een CV is, of dat er andere informatie is, het poortwachtergesprek, die rapportage staan ook in suite. Die kan je ophalen. Heel duidelijk wordt er dan naar contactinformatie gevraagd. Je telefoonnummer, je adres, je e-mailadres. Dus dat kan verder niet misgaan. Er zijn tegenwoordig zoveel communicatiemiddelen. Je hebt meerdere bronnen waarop je iemand kan bereiken dus. Nee wat betreft het hele Werkacademie verhaal. Valt het, zover wij nu bekeken hebben van week 3 tot week 9, valt het erg mee. En wat het veroorzaakt hebben we kunnen traceren. En een aantal oorzaken hebben we op kunnen lossen. Gewoon door terug te koppelen van oke gebruik een goed e-mailadres naar consulenten toe of geef het door aan de Werkacademie. Nou dat deden ze dan niet. Dan was het ohja dat is ons niet zo verteld. Nouja oke dan weet je het nu. En ik denk als er nog een mening is vanuit de Werkacademie, van ja wij zien nog steeds veel No Shows, dan zou ik zeggen van onderbouw het. Waar komt het dan tot uitdrukking. Waar zie je dat. Het is een mening. Als er wordt gezegd er is relatief veel uitval in die introfase dan zeg ik oke wie zijn dat dan en wie heb je dan opgeroepen en wie zijn er niet op komen dagen. En hoe plan je dat dan in. Ik kan me voorstellen.. nee ik moet me niet voorstellen want dan ga ik iets zeggen wat er niet is. Maar puur feitelijk als je een lijst hebt die je aangeboden krijgt vanuit de gemeente van dit zijn potentiële kandidaten voor de Werkacademie. Ja wat ga je op dat moment dan doen. Ga je al een ruimte reserveren, ga je al dingen doen, ga je al brieven versturen. Want dat is het verhaal natuurlijk. Je verwacht er 15 en er komen er uiteindelijk 8. Ja wat gebeurd er dan met die andere 7. Heb je dat financieel al ingepland, zie je dat als een verlies, ga je daar al op factureren. Ik weet niet hoe dat afgesproken is. Als dat het verhaal is, zou je daar over moeten praten. Maar ik heb daar geen inzicht in. Kan me voorstellen dat je dat als commercieel bedrijf wel zou doen. Maar of dat daadwerkelijk ook zo is..

*Vinden jullie dat de gemeente nog meer zou kunnen investeren in No Show?*

Ik denk als je gewoon goede afspraken maakt en als iedereen gewoon goed op de hoogte is van hoe ieder elkaar moet informeren. Dat het dan verder geen probleem is. Met bijvoorbeeld ook zo’n e-mailadres. Iedereen die in de Werkacademie zit, krijgt een USB-stick, daar staat alle contactinformatie op. Dus als je nou nog een verkeerd e-mailadres intikt ja dan ligt het toch niet aan de Werkacademie, ligt niet aan de gemeente. Het is even doorzoeken. Ze krijgen alle informatie goed aangereikt. En als het dan verkeerd gaat, dan ligt het echt bij de klant.

*En bespreken jullie dat dan ook met klanten als jullie nabellen, dat ze bijvoorbeeld wel ingepland zijn en niet komen opdagen?*

Nouja inhoudelijk wel. We vragen sowieso, wanneer denk je weer aanwezig te kunnen zijn. We bellen vrij snel na, als iemand zegt nou ik heb me verslapen zeg ik spring onder de douche en kom hierheen. Het maakt niet uit als je dan te laat bent, maar dan ben je er in ieder geval. Niet ik kom morgen wel, maar nee gewoon vandaag komen. Dus die druk leggen we er wel op. Ja kijk als het medische dingen zijn mag je sowieso niet doorvragen. Dat is.. ja als iemand aangeeft dat die ziek is dan vraag ik joh wanneer denk je dat je hersteld bent. Dat mag je weer wel vragen. Er zijn grenzen aan wat je mag vragen inhoudelijk. Tenzij mensen er zelf mee komen, dan noteren we dat wel. In bedekte termen.

*Komt het vaak voor dan dat mensen te laat komen of zich verslapen?*

Zijn wel eens mensen die.. maar wat ik laatst zag, dan melden ze het gewoon netjes. Van joh ik kom een uurtje later ofzo. Ik ben verhinderd of ik moet ergens anders heen.

*Maar de Werkacademie valt ook onder de re-integratieplicht toch?*

Ja dat denk wel ja, het is een ingekocht traject.

*Is het dan niet makkelijk om tegen mensen te zeggen wanneer denk je dat je weer komt of kom maar een uurtje later?*

Ja doet we ook. Als iemand zich verslapen heeft dan zeg ik hup komen. Gelijk dezelfde dag nog. Dat is ook het doel van het nabellen. Activeren. Niet uitstellen, niet je probleem voor je uitschuiven. Je aankleden, hup hierheen komen. Dat werkt ook. Ja ik denk dat je daar met z’n alle een eenduidige duidelijke boodschap moet geven. Als consulenten, als Werkacademie, wij. Niet de een dit zeggen en de ander dat. Zo zijn de regels en zo voeren we ze uit.

*Nou ik heb volgens mij wel alles, hartstikke bedankt voor jullie tijd.*

**Bijlage 2.7: Interview Consulent 7**

**Medewerker 7**

*Ik doe een onderzoek doe naar de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ. Ik focus me hier eigenlijk op drie onderdelen, en hier zullen de vragen zometeen ook over gaan. Ten eerste wil ik het hebben over de oorzaken van No Show, daarna wil ik ingaan op de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënten en tot slot wil ik het hebben over de aanpak van No Show. Over al deze onderwerpen wil ik je graag vragen stellen en je kunt antwoord geven op basis van jouw eigen ervaringen als consulent Werk hier.*

*Oke, zou je eerst willen vertellen wat je functie hier is en hoelang je dat al doet?*

Consulent Uitstroom, ik beheer een caseload van 129 mensen, die ik richting werk moet begeleiden. In ieder geval de afstand tot de arbeidsmarkt kleiner maken.

*Oke en hou je binnen je eigen caseload een registratie voor No Show bij?*

Nee.

*Zou je een schatting kunnen maken van hoe groot de No Show is in jouw caseload?*

Nou ik denk dat 1 op de 10 zonder opgave van reden niet op komt dagen. En dan zijn er nog 2, dus dan zit je op 3 van de 10, die afbellen.

*Oke en hoeveel afspraken heb je dan gemiddeld per week?*

Nou ik plan twee dagen vol dus dat is zo’n 8 tot 10 afspraken per week.

*Oke en dan komen er 1 tot 3 per week niet?*

Ja, maar die afbellers die bellen op tijd af. Dus die tel ik dan niet als No Show.

*Nee oke. En zie je No Show wel als een probleem binnen deze gemeente?*

Nee.

*En waarom niet?*

Toevallig heb jij drie No Shows van mij doorgekregen. En ik denk dat de post gewoon niet bezorgd is. Kijk als er een niet komt opdagen oke. Maar dit was dan een echtpaar en dan nog twee individuen. Als er dan vier mensen niet komen opdagen, dat geloof ik niet. Daar is iets mis gegaan met de post. En de mensen die niet afbellen en gewoon niet komen, daar is vaak iets mee. Dus dan krijgen ze een tweede uitnodiging en dan vraag ik door naar de eerste keer. En dan komt er meestal wel iets uit. Soms angst, soms laksheid, soms de brief ergens beland in de kattenbak.. maar omdat dat 1 op de 10 is vind ik dat geen gigantisch probleem.

*En komt dat vaak voor dat de brieven niet aankomen?*

Weet ik niet. Ja dat mensen het zeggen wel. Maar je weet niet of dat waar is. In Schiedam brengen ze de brieven zelf rond. Niet de klantmanagers ofzo, maar er is een team van bijstandsgerechtigden die de post ook rondbrengt.

*Oke, dat is ook slim. En je zei het daarnet ook al een beetje maar wat voor redenen geven mensen dan vooral dat ze niet komen?*

Soms gewoon nerveus, vergeten, heel af en toe.. geven ze geen geldige reden op. Dan schudden ze een beetje zo. Ze komen de tweede keer altijd wel omdat ze dan gewaarschuwd worden voor de gevolgen.

*Hmmhmm, en die mensen die niet komen, zie je daar bepaalde overeenkomsten of een bepaalde doelgroep in?*

Nee, behalve dat er iets mee is. Meerdere problemen of dat ze lak hebben aan de gemeente of dat hun hoofd zo vol zit dat ze dat allemaal niet trekken. Het zijn nooit de mensen waar geen vlekje op zit. Dat doe je natuurlijk ook niet. Het gaat om je inkomen.

*En zie je ook verschil in bijvoorbeeld dagen of tijdstippen, ochtend of middag, waar er meer of minder No Show is?*

Nee. Ik heb wel in andere gemeenten de jongeren heel vroeg opgeroepen. Toen werkte ik vanaf 7 uur, toen waren wij nog niet open, maar dan.. ik kon mensen ontvangen vanaf 8 uur en ja die bleven gewoon liggen. Die moet je eind van de dag uitnodigen als je ze wil zien, maar daar ging het juist niet om.

*Maar hier zie je daar geen grote verschillen in?*

Nee, ik heb ook een hele gemouleerde caseload. Dus daar zit van alles tussen. Dus nee ik zie niet echt van dat is een groepje die het altijd doet.

*En als je kijkt naar de uitnodigingsbrief, is die moeilijk of dreigend?*

Ja, nee vind jij dat?

*Weet ik niet, maar misschien heb je daar wel eens opmerkingen over gekregen?*

Ja dat stukje van als niet komt.. mensen willen daar nog wel eens iets over roepen. Mensen voelen zich dan bedreigd, maar het is een standaard brief. En daarnaast is het ook zo dat het gevolgen heeft voor je uitkering, omdat we geen uitkering kunnen verstrekken aan mensen die we niet zien. Dus ik ben daar heel zakelijk in. Het is natuurlijk een zakelijke brief ook, geen vriendschappelijke brief.

*Nee.*

We hebben wel meerdere reacties gehad van ja dat staat er zo naar in, maar dat zijn de gevolgen. En die moeten we kenbaar maken.

*Maken mensen zich daar dan ook echt zorgen over, dat dat gevolgen kan hebben?*

Ja, nouja mensen die wat labieler zijn kunnen daar wel nerveus van worden. En die hebben we er ook tussen zitten.

*Oke en de mensen die niet komen opdagen, hebben die ook minder motivatie om weer aan het werk te gaan?*

Nouja bij sommige natuurlijk wel. Die zoiets hebben van ik kom niet, ik had geen zin, ik was het vergeten. Die maken niet echt een gemotiveerde indruk. Want in mijn brieven, dat staat niet in de standaard brief, vraag ik ook om sollicitatieactiviteiten. En dat is niet jouw onderzoek, maar dat valt me op. Dat mensen daar heel verbaasd over zijn. Dat ze dat moeten meenemen. Ik krijg vaak ook helemaal niets. En dan moet ik weer een nieuwe afspraak maken. Omdat de stukken toch ingeleverd moeten worden.

*Waarom nemen ze dat dan niet mee?*

Omdat ze gewoon niet solliciteren. Ja, want als je solliciteert kan je ze gewoon zo uitprinten en meenemen. Of doormailen, die optie geef ik ook. Ik vraag ook altijd in de brief of ze hun CV willen doormailen, twee dagen voor de afspraak. Dat is me maar een keer gebeurd, dat iemand dat echt heeft gedaan. Dat is toch best wel laks.

*En is dat dan een grote groep?*

Ja ik vraag het aan iedereen. Tenzij iemand aan het inburgeren is of analfabeet is. Dan kan ik wel een CV op gaan vragen, maar daar heb je dan niks aan. Maar ook hoger geschoolde, ze nemen het niet serieus. Ik heb maar een keer gehad dat een dame.. nouja volgens mij het moment dat ze de brief ontving dat ze het gelijk doormailde. Maar dat is maar een keer gebeurd.

*Waarom nemen ze dat dan niet serieus?*

Ja weet ik niet. Als ze dan de volgende keer op de afspraak komen zeg ik van joh ik heb gevraagd of je dat wilde meenemen en dat wilde mailen. Oh ja ja en dan krijg je een verfrommeld briefje. En dan zeg ik ook ja dit is niet waar ik om vroeg. Ik vroeg het via de mail en het moet er ook een beetje representatief uitzien. En dat is dus mijn werk. Dat corrigeren en activeren en motiveren. Het is natuurlijk niet een doelgroep die.. nouja er zitten er heel veel tussen die niet zo denken zoals wij denken. Ze hebben een ander referentiekader. Ja ik heb het toch bij me.. dan krijg je een verfrommeld ding. En daar zitten ze hier ook voor, om gecoacht te worden. Anders hadden ze al een baan gehad.

*Ja, en zijn ze wel goed op de hoogte van het doel van het re-integratietraject?*

Ja dat staat er notabene in. Bijstandsonafhankelijk worden. Bij sommige mensen haal ik dat weg. Want er zijn natuurlijk ook mensen die ontheven zijn en waarvan een arts heeft vastgesteld dat vrijwilligerswerk het maximaal haalbare is. En dan vind ik het een beetje naar om in die brief op te nemen dat ze uiteindelijk bijstandsonafhankelijk moeten worden terwijl ze dat niet eens kunnen.

*Ja*

Dus ik had liever in de brief gezien dat er bijvoorbeeld staat neem uw sollicitatieactiviteiten mee. Ja nouja dat is bij iedereen anders, want sommige kunnen ook weer niet solliciteren. Je moet ‘m zelf aanpassen. Maar er kunnen wel.. heb je de brief gezien hoe die opgebouwd is.. er zouden wel wat meer mogelijkheden kunnen staan. Dat zie ik vaak wel in andere gemeenten. Dit is wel heel weinig wat er staat.

*En denk je dat de gemeente daar dan meer in zou kunnen investeren, in de brieven en bijvoorbeeld de informatieverstrekking?*

In ieder geval in deze brief wel, meer kopjes. Weet je een geldig legitimatiebewijs etc. je moet het elke keer opnieuw typen. Het kost allemaal tijd. Dat zou je gewoon moeten kunnen aanklikken.

*Dus de brief is eigenlijk ook per consulent weer verschillend?*

Ja.

*En als een cliënt een No Show heeft gehad, bespreek je dat dan ook volgende keer met de cliënt? En bespreek je dan ook de gevolgen?*

Ja, dat staat ook in de brief. En ik wijs er ook nog een keer op in het gesprek. Ik wordt wel soms gebeld van joh ik heb die eerste brief niet gehad. Dan geef ik iemand het voordeel van de twijfel. Vanochtend had ik een No Show. En dat verbaasde me, want zij belde mij nota bene op om te zeggen dat ze haar taaltraining had afgerond en dat ze heel graag aan het werk wilde. Of ik haar wilde uitnodigen. En in feite hoefde ik haar nog niet uit te nodigen want die hercontrole stond ergens in juli. Dus ze was nog niet aan de beurt en ik heb genoeg werk. Toen heb ik haar toch ingepland voor een gesprek en ze is niet verschenen. En dat verbaasd me, dat fascineert me dan eigenlijk. Je belt zelf en je vraagt om hulp. Vervolgens kom je niet. Dus misschien is daar ook iets met de brief misgegaan.

*Ja dat is wel bijzonder inderdaad.*

Ja. Ik kan het met niet voorstellen. Want het gebeurd ons bijna niet hoor, dat mensen bellen van joh help alsjeblieft ik wil aan het werk. Dat gebeurd bijna nooit. Dus dan ben je al heel blij met zo iemand en dan komt ze niet.

*Ja..*

Eigenlijk moet ik haar niet bellen. Want je maakt misschien ook wel een slapende hond wakker. Je moet gewoon een tweede brief sturen.

*En dan krijgt ze wel gewoon de herhalingsbrief?*

Ja, ja want de bedoeling is niet dat je gaat bellen achter de klant aan, want dat is de omgekeerde wereld. En daarnaast is het ook wel eens zo dat mensen niet op het adres wonen, waarvan ze zeggen dat ze wonen. En als jij dan gaat bellen, dan denken ze oh ik moet vaker mijn post in de gaten houden. Dus met fraude in je achterhoofd, moet je niet gaan bellen. Maar ik ben wel nieuwsgierig.

*Ja zeker. Bespreek je ook wel eens met klanten dat een No Show van hun voor jou bijvoorbeeld een gat in je agenda betekent, of kosten voor de gemeente?*

Absoluut, ja ruimte reserveren, brief, tijd. Die ik beter had kunnen benutten. Niet het gevoel dat ze dat echt serieus nemen.

*Denk je dat dat wel of niet nuttig is om te bespreken?*

Nou ik wil in ieder geval mijn ei kwijt. Maar het kan ze niet zoveel schelen denk ik. Sommige mensen hebben ook een hele grote afstand tot de arbeidsmarkt. Die weten niet wat je allemaal moet doen voordat zo’n brief de deur uitgaat. Want het is niet alleen een brief opstellen. Je doet ook een vooronderzoek, dus je bent ook in het dossier aan het hannesen geweest. Als iemand dan niet komt, dan zakt het weer weg. Maar ik ja.. we hebben gewoon een bijzondere doelgroep. En de arbeidsmarkt is op het moment zo dat de gemotiveerde kunners, die zijn er al uit. Dus het koren, het zijn niet de krenten in de pap. Ja het is wel uitdagend werk zo.

*Ja. Nou dan wil ik graag nog weten hoe je tegenover een aantal maatregelen staat om No Show tegen te gaan. Eerste is, bellen als afspraakherinnering, daar heb je net al een beetje over verteld. Maar hoe sta je daar tegenover?*

Nee. Nee, want weer die slapende honden. Hier doe ik alleen werk, maar ik heb ook inkomen gedaan. Handhaving bij een andere gemeente. Met dat in mijn achterhoofd denk ik.. je bedoelt vooraf bellen toch?

*Ja.*

Ja, nee dat vind ik service. Dat is goed voor tandartsen, ziekenhuizen enzo. Maar in dit geval moet je ook denken aan de rechtmatigheid kant. Want iemand zit misschien in Drenthe en dan ga jij bellen, dan racet die hierheen. Dan hebben we dus een onderzoek misgelopen.

*Dat geldt dan dus eigenlijk ook voor sms-herinneringen?*

Ja.

*Oke en ja dit komt eigenlijk ook uit de zorgsector, dat is het wegblijftarief. Dus een boete als je niet komt zonder je op tijd af te melden. Voor de gemaakte kosten van de gemeente. Hoe sta je daar tegen over?*

Ja.. kijk dat is het kale kippen verhaal he. Ansicht vind ik dat dat wel zou moeten, maarja we werken met mensen die een minimum inkomen hebben. Je kan een boete opleggen, want het is schenden van de inlichtingenplicht. Je zou het sowieso kunnen doen, ik heb het nog nooit meegemaakt dat iemand dat deed. Opzich zou ik het dan nog beter vinden om dat te doen bij mensen die niet komen opdagen bij medisch advies. Dat gebeurd ook vaak en die kosten zijn heel hoog.

*Oke, maar niet gewoon voor de voortgangsgesprekken met de consulent?*

Nee, als je uitgaat van we geven iedereen nog een kans, dan heb je het dus niet over een financiële benadeling. En de tweede keer als ze niet komen, dan wordt de uitkering beëindigd. Dus dan is het helemaal klaar.

*Oke en de laatste is de maatregel, dus de korting op de uitkering, hoe sta je daar tegenover? Heb je dat zelf wel eens opgelegd?*

Ja vaak.

*Hoe vaak?*

In mijn carrière?

*Nou bij deze gemeente*

Oh, twee keer maar. Ik werk hier pas drie maanden als consulent Werk.

*Oke en waarvoor was dat?*Eentje heb ik overgenomen van mijn voorganger en een was verwijtbaar werkloos zijn.

*Maar niet voor No Show?*

Nee.

*Wordt dat wel gedaan?*

Nee, nooit.

*Waarom niet?*

Ik denk dat dat niet overeind blijft. Je kan nog eerder een boete opleggen. Als je informatie opvraagt bij iemand en die verstrekken ze niet, door niet op te komen dagen, dan heb je het schenden van die inlichtingenplicht. Een maatregel die leg je op als iemand het onmogelijk maakt.. als het re-integratietraject stagneert. Maar een rechter zal zeggen dat is niet aan de orde, want het is niet alsof je een concrete baan had voor die persoon.

*Maar dat valt toch wel onder niet meewerken aan je re-integratietraject?*

Hmmhmm, jawel. Ik heb het gevoel dat dat geen stand houdt.

*Hebben jullie daar wel bepaalde richtlijnen voor, het opleggen van maatregelen?*

Ja, jawel.

*Maar niet voor No Shows?*

Nee.

*Dus dat gebeurd helemaal niet?*

Nee, ik heb dat nog nooit meegemaakt.

*En als jullie dat wel zouden doen?*

Dan neig ik meer naar een boete.

*Omdat ze de informatie niet verstrekken over hun sollicitatieverplichting?*

Ja. Kijk door niet op te komen dagen. Je hebt dan weliswaar niet een baan voor iemand, maar wel een trajectaanbod. En dat stagneert ook doordat.. dus het zou wel kunnen. Waarom gebeurd dat eigenlijk nooit.. ik heb het nooit overwogen.

*Hoe handel je dan No Shows af?*

Ja door ze nog een keer uit te nodigen en het dan bespreekbaar te maken. Maar er zitten geen echte gevolgen aan.

*Maar dat staat wel in de brief.*

Ja als ze de tweede keer niet komen. Dus ik heb het over het tweede gesprek. Als ze dan niet komen dan hebben ze wel de gevolgen.

*Dus dat is de herhalingsbrief, daar worden toch ook bijna geen maatregelen voor opgelegd?*

Nee, maar als ze die tweede keer niet komen, dan zijn er wel gevolgen.

*Wat zijn die dan?*

Als ze twee keer niet op komen dagen zonder opgaaf van reden, dan schort je de uitkering op. Gebeurd bijna niet hoor.. ja alleen als we achter de feiten aan lopen. Bijvoorbeeld als iemand aan het werk is en inkomen weet dat wel. Het systeem is nog niet up to date. Dus wij kunnen niet zien dat die aan het werk is. Wij hebben die informatie niet doorgekregen van Inkomen. Wij roepen op. Klant raakt geïrriteerd, van ik ben toch aan het werk, waarom zit die muts me op te roepen voor sollicitatieactiviteiten. Die komen dan twee keer niet opdagen. En dan kan je er niks meer mee. Maar die tweede brief, mensen nemen dat wel serieus.

*Dus het gebeurd bijna niet dat mensen de tweede keer niet komen?*

Nee.

*Maar stel dat dat wel gebeurd, wat doe je dan?*

Opschorten, dat moet ik ook doen. Je kan het niet door laten lopen terwijl iemand.. ja misschien zit die wel in Tahiti.

*En als blijkt dat diegene een reden had?*

Twee keer? Ja als iemand echt niet in staat was om de post te lezen, door te geven.. maar er is zelfs jurisprudentie over als jij weet dat het structureel mis gaat met de post op jouw adres dan moet je dat zelf regelen. Dat kun je niet bij de gemeente neerleggen. Want we moeten wel met de klant kunnen communiceren.

*Oke, nou de laatste vraag eigenlijk. Zijn er nog dingen die jij zelf had bedacht om No Show effectief tegen te gaan?*

Nou, de bezorging van die brieven. Ja in Schiedam ging dat prima. Niemand kon zeggen dat ze de brief niet hadden ontvangen. Ze werden gewoon door de gemeente in de brievenbus gedaan. Ja. Dat scheelde wel een hoop.

*Oke nou dan ben ik er eigenlijk doorheen, dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd.*

**Bijlage 2.8: Interview Consulent 8 (Jongerenconsulent)**

**Medewerker 8**

*Ik doe een onderzoek doe naar de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ.*

Oh haha nou dat is inderdaad wel een probleem onder jongeren.

*Haha oke, nou ik focus me hier eigenlijk op drie onderdelen, en hier zullen de vragen zometeen ook over gaan. Ten eerste wil ik het hebben over de oorzaken van No Show, daarna wil ik ingaan op de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënten en tot slot wil ik het hebben over de aanpak van No Show. Over al deze onderwerpen wil ik je graag vragen stellen en je kunt antwoord geven op basis van jouw eigen ervaringen als consulent Werk hier.*

*Oke, zou je eerst willen vertellen wat je functie hier is en hoelang je dat al doet?*

Ja ik ben …., ik ben consulent Werk, maar dan voor JLC, dat is het jongeren loopbaancentrum. Dus alle jongeren tussen de 18 en 27, die begeleidt ik naar scholing of naar werk. En die begeleiden wij met andere collega’s ook in groepen. Dus ook groepsverband, maar ook individueel.

*En hoe groot is je caseload dan?*

Die is rond de… 50 ongeveer, voor 24 uur.

*En hou je dan binnen je eigen caseload een registratie bij voor No Show?*

Nee. Nou nee in zoverre dat… ik heb natuurlijk wel een eigen Excel bestand. Daar niet.. daar staat gewoon op wie ik heb gesproken, wat diegene doet, of die naar scholing of werk moet. Maar als die niet komt, dan hebben wij een hele procedure. Dus ik hoef dat zelf ook niet bij te houden.

*Is dat anders dan bij de gewone caseloads?*

Nee dat is hetzelfde, volgens mij. Je nodigt ze uit, komen ze niet dat stuur je een herhalingsbrief. Komen ze dan weer niet, dan nodig je uit samen met Inkomen. Dan wordt meestal ook gevraagd of ze de bankafschriften mee willen nemen en nog meer van dat soort dingen. Als ze dan weer niet komen, dan wordt de uitkering opgeschort. Dan wordt de cliënt nog een keer uitgenodigd voor een hoor/wederhoor gesprek. Als die dan weer niet komt, dan wordt de uitkering beëindigd.

*Oke en hoe groot schat je de omvang van No Show in jouw caseload?*

Ja, heb je het dan over jongeren die een keer niet komen of over jongeren die echt beëindigd zijn omdat ze structureel niet komen?

*Allebei.*

Hmm, nou dat weet ik niet. Ik heb echt geen idee. Nee ik denk die jongeren die echt beëindigd worden vanwege No Show, dat zijn er een aantal per jaar. Laten we zeggen 2 á 3 per jaar. Maarja, dat is een beetje natte vinger werk. En ja alle jongeren komen allemaal wel eens een keer niet opdagen.

*En als je een percentage No Show zou moeten noemen bij de individuele gesprekken?*

Hmm. Ja dan zou ik zeggen 10%.

*En bij de groepsbegeleiding?*

Ja, dat is wel hoger. Rond de 40% denk ik.

*Waarom komen ze dan niet?*

Nou omdat we merken dat we ze uitnodigen per brief, maar vaak wordt dat toch niet echt goed gelezen. En vooral ook als ze verschillende dingen moeten doen. Ik had bijvoorbeeld vanochtend ook twee jongeren die niet zijn komen opdagen… Want we hebben een ontwikkelroute en die is vrij nieuw. En dat betekent dat jongeren die zich aanmelden voor een uitkering, die moeten een verplichte route in. En de eerste twee dagen krijgen ze dan een soort empowerment training en de week daarop zit daar sport in. En op andere dagen zit er dan op woensdag en vrijdag een sollicitatietraining in. Op donderdag is dan een administratieve dag. Dat staat allemaal in een en dezelfde brief en daar gaat het meestal fout. De eerste keer onthouden ze nog wel. Maar daarna gaan ze niet nog eens kijken van oh wanneer moet ik nu ook alweer van de week waar zijn.

*Oke dat gaat neem ik aan om het groepsverband. En hoeveel individuele afspraken heb je per week?*

Dat ik ze echt uitnodig hier.. tussen de drie en de vier denk ik.

*En heb je dan elke week last van No Show?*

Nouja.. ik heb mezelf natuurlijk ook wel een beetje ingedekt in de tussentijd. Dus ik stuurt eigenlijk altijd de dag daarvoor of twee dagen daarvoor een appje of een mailtje.

*Oke dus een afspraakherinnering, werkt dat?*

Ja, nou ik weet niet of we dat allemaal doen. Ik weet niet of de No Show is afgenomen, dat denk ik niet. We hebben natuurlijk continue instroom en we lopen ook tegen gevallen aan waarvan we denken nou die woont helemaal niet waar die staat ingeschreven. Dus we kunnen ze ook altijd wel een afsprakenbrief per mail sturen, maar dat doen we liever niet. Want we willen weten woon jij daar wel en ontvang jij wel je post. En we willen er dan ook niet teveel achteraan zitten als ze niet komen. Dan gaan we er niet achteraan bellen van joh waar ben je nou.. als ze nieuw zijn dan he. Nee dan wordt de aanvraag gewoon niet in behandeling genomen. Dan krijg je geen uitkering, dan moet je je opnieuw aanmelden. En degene die al langer in je caseload zitten, daar weet je ook al van welke.. bij welke dat wat vaker gebeurd. Sommige kan je dan inderdaad van tevoren even opbellen of een appje sturen. En andere die krijg je ook vaak niet te pakken. Of die reageren niet op de app.

*En kun je ongeveer zeggen hoe groot die groep is?*

In mijn caseload.. nou ik denk 10% ofzo.

*Daar zie je van tevoren al een risico in dat ze niet komen?*

Hmm, nou dat ligt wel wat hoger denk ik dan. Ik denk dan 30%. Dat ligt er ook een beetje aan welke jongeren het zijn. Je hebt binnen de jongeren ook bepaalde doelgroepen waar je mee werkt. We hebben ook jongeren die gewoon een lager IQ hebben. Daar merk je vaker dat het fout gaat, want die kunnen het niet goed onthouden of ze zetten het niet goed ergens neer. Dat kunnen ook jongeren zijn met bepaalde concentratieproblemen, bijvoorbeeld. Daar kun je dan ook wel op inspelen. En dan heb ik vaak ook gewoon telefoonnummers van ouders. Dan neem ik contact op met die ouders. Ik heb ook gewoon nog steeds een aantal jongeren die geen telefoon hebben.

*En zijn er nog meer risicodoelgroepen?*

Hmm, nouja zoals ik net al zei de lvb’ers. Nouja sommige problemen met gedragsproblemen. Nee ik denk niet dat die andere jongeren echt in een vakje passen. Sommige jongeren zijn gewoon, misschien een beetje wat lakser dan anderen. En sommige houden zich juist heel erg aan de afspraken. Dus nee behalve die twee zou ik het zo even niet weten.

*En zie je ook verschil in No Show op bepaalde dagen of tijdstippen?*

Ja, ochtenden zijn voor de meeste natuurlijk wel moeilijker om hun bed uit te komen. Dus dan komen ze vaker niet.

*Hou je daar dan rekening mee, bij het maken van afspraken?*

Bij sommige wel ja. Als ik weet dat ze bijvoorbeeld… ik heb ook een aantal jongeren die mankeren gewoon.. die hebben gewoon een ziekte waardoor ze moeilijk slapen. Die ga ik dan niet uitnodigen om 9 uur ’s ochtends. Die nodig ik dan uit in de middag.

*En de uitnodigingsbrief, daar zei je net ook al wat over, vinden ze dat moeilijk of reageren ze daar negatief op?*

Ja ik weet niet of ze dat moeilijk vinden. Ik denk gewoon dat er een beetje teveel informatie in staat vaak. We hebben natuurlijk verschillende uitnodigingsbrieven. We hebben gewoon de brief voor een voortgangsgesprek. Dus dat is gewoon de brief van je wordt dan en dan verwacht op het gemeentehuis en mocht dat jou niet uitkomen, dan kan je bellen met de consulent. Maar we hebben ook brieven nu over die structurele route, nou daar staat heel veel in. Je bent gekomen voor de uitkering, je moet dan en dan daar en daar zijn. En daar merk ik nu wel aan dat sommige dan het overzicht een beetje kwijt zijn. Van waar wordt ik nou wanneer verwacht.

*Ja en zouden jullie daar meer in kunnen investeren, om dat duidelijker te maken?*

Ja, nou ik heb het er toevallig net met collega’s over gehad. Het staat op de agenda. We dachten ook misschien kunnen we er een soort infographic van maken. Of we kunnen ook meer doen als ze er wel zijn op vrijdag en ze moeten die maandag weer komen dat diegene die die groep op vrijdag heeft dat nog eens even extra verteld. Maar meestal gebeurd dat ook wel. Of dat we daar iets ophangen in het lokaal. En we hebben al geprobeerd die brief bondiger te maken. Dus ja, we zijn er wel mee bezig.

*Oke en je had het er net ook al over, maar welke redenen geven jongeren nou als ze niet komen?*

Nou heel vaak dat ze de brief niet hebben gekregen bijvoorbeeld. Ja dat.. dat ze niet wisten dat ze er moesten zijn. Dat ze ziek waren, dat soort dingen.

*Zie je een verband tussen No Show en de motivatie om aan het werk te gaan?*

Hmm, zie ik een verband.. nou niet perse. Je hebt natuurlijk ook wel altijd niet-willers, mensen die totaal niet gemotiveerd zijn. Maar die… nouja daar is het wel eens bij dat ze… die hebben we een vergrote kans dat ze… meerdere keren niet komen. Maar zodra die brief de deur uitgaat met je uitkering wordt opgeschort, dan meestal komt er wel een reactie. Dan ga je natuurlijk aan het geld zitten.

*Maken ze zich dan ook echt zorgen over die gevolgen?*

Nouja, je merkt wel dat er vrij vlot contact wordt opgenomen. Dus ik denk wel… ja als ze straks natuurlijk denken van oh dan krijg ik mijn geld niet. Dan denk ik wel dat ze zich zorgen gaan maken over hoe ze dan alles moeten gaan betalen.

*En heeft dat dan een positieve invloed op hoe ze dat doel willen bereiken?*

Dat dreigen?

*Ja.*

Nou dat weet ik niet. Ik denk niet dat perse zo’n brief daar voor helpt. Of een maatregel. Ik denk eerder dat je jongeren moet belonen als ze werk hebben gevonden. Dat dat beter werkt. Maar dat hebben ze ook wel onderzocht hoor. We hebben best wel wat congressen gehad in de afgelopen jaren. Ook onderzocht dat als ze meerdere keren niet komen, dan kunnen ze een maatregel krijgen. Dat kan 50% van je uitkering zijn of soms 100%, dus dan krijg je gewoon niks. Dat dat eigenlijk.. is natuurlijk wel vervelend.. maar dat dat geen reden is om dan opeens wel te komen.

*Gebruik je dat vaak? Het opleggen van een maatregel?*

Nou, ja regelmatig. Maar dan moet er wel echt wat aan de hand zijn.

*En voor No Show?*

Nee. Dan wordt gewoon de uitkering beëindigd uiteindelijk.

*Als ze niet blijven komen?*

Ja. Een maatregel doe je eigenlijk.. nouja ook wel als er een No Show is op het traject waar ze heen zouden moeten. Ik bedoel als iemand op een traject zit bij de kringloop en die moet drie dagen aanwezig zijn bij de kringloop en die komt elke keer niet. Dan ga je eerst waarschuwen en dan heb je een gesprek. En als het door blijft gaan dan kan je zeggen van nou je werkt niet mee aan je traject. Dus dan kan je een maatregel opleggen. En dat wordt ook wel gedaan ja. Alleen we hebben natuurlijk ook veel te maken met jongeren die bijvoorbeeld bij de schuldsanering zitten of bij budgetbeheer of psychische problemen hebben. Daar hou ik persoonlijk altijd wel rekening mee. Als iemand op zichzelf woont en die zit al in de schulden en die is ook depressief of iets. En als ik dan die maand een maatregel opleg, dan kan die die maand de huur niet betalen. Dan heeft ‘ie misschien al een achterstand en dan staat ‘ie straks op straat. Ja dat is ook weer niet wat we willen.

*Dus je houdt daarin rekening met de situatie van de klant?*

Ja het is eigenlijk gewoon maatwerk. Maar ja.. het is eigenlijk.. ja ik zeg het is maatwerk, maar eigenlijk zouden de regels voor iedereen hetzelfde moeten gelden. Alleen wordt er wel rekening mee gehouden ja.

*Jullie hebben best wel veel vrijheid in dit besluit ook, zou je het dan iets strenger willen zien?*

Nee. Nou ik persoonlijk vind dat niet. Maar ik denk wel dat.. ja het staat ook in die brieven he, dat als je niet komt dat dan… ja dan kunnen we het opleggen. Ja als je dat elke keer niet doet dan maakt het ook geen indruk meer. Dus we hebben wel met elkaar afgesproken, als het dan zo is, dan moeten we het wel doen. Soms heb je het dan ook over die afweging van ja ook al heeft diegene problemen en schulden, diegene moet zich wel gewoon houden aan de afspraken die gemaakt zijn. Ja dan moet je het misschien maar gewoon wel een keer doen. Maar ik vind het wel fijn dat we daar een bepaalde vrijheid in hebben hoor. We werken nu ook met multidisciplinaire teams, dus we worden ook ingedeeld in multidisciplinaire teams en daarin kijken we ook naar.. bij bepaalde casussen met multi problematiek, kijken we met de hardwet Euro, noemen we dat, dus dan kijken van wat heeft diegene nodig om weer aan de slag te kunnen of uit deze situatie te komen. En dan proberen we juist moeilijkheden op te lossen. Dus ja om iemand er nou eerst in te helpen en vervolgens weer in zo’n mdt te bespreken om dat op te lossen. Dat staat ook een beetje tegenover elkaar, als je begrijpt wat ik bedoel.

*Dus je maakt je eigenlijk zorgen dat die jongeren verder in de problemen komen?*

Ja. Als ze dan straks dakloos zijn en ze lopen hier, dan kloppen ze ook bij ons aan. Je kan beter zorgen dat iemand in zijn woning kan blijven. Het gaat ook om de kosten he. Daklozenopvang kost ook zoveel duizend euro per jaar. Dus het gaat ook om.. wat kost het de gemeente om die jongeren daar te houden. Dat is dan de makkelijkste oplossing.

*En bespreek je die gevolgen van een No Show wel eens met klanten?*

Ja natuurlijk. Staat ook wel heel duidelijk in de brieven die eraan voorafgaan.

*En bespreek je ook wat het voor jou betekent, bijvoorbeeld een gat in je agenda of kosten voor de gemeente?*

Nou, ik denk niet dat ze daar nou zo geïnteresseerd in zijn.. kosten van de gemeente. Maar wel van ja ik zit daar.. en ik zit hier voor niks. Dat benoem ik altijd wel.

*Vind je dat nuttig om te bespreken?*

Ja. Want ik hoop natuurlijk wel op een bepaalde verandering. Ik hoop natuurlijk dat die keer erop diegene er wel gewoon is. En ik moet zeggen, die echt No Shows, die echt niet blijven komen. Ja daar is meestal ook gewoon echt iets mee aan de hand. Die zitten hier gewoon stiekem niet. Ik had pas een jongen die was niet gekomen en die vader kwam de tweede keer. Die zei ja ik ben depressief en ik maak elke keer ruzie met mijn zoon, dus het is mijn schuld dat hij er nu niet is. Hij zit bij zijn vriendin in Arnhem. Hij kreeg hem ook niet te pakken, maar hij wist wel dat hij aankomend weekend weer terug zou zijn. Dus die heb ik nu uitgenodigd voor morgen. Ik heb ook gevraagd om bankafschriften omdat we willen kijken van waar heeft hij gepind de laatste tijd. Was dat inderdaad in Arnhem, want diezelfde jongen heeft bij een collega een half jaar geleden… zat hij een hele periode in Duitsland bijvoorbeeld. Toen was die vader ook gekomen om te vertellen dat die jongen door ruzie was weggegaan. Dus dat soort dingen zijn we wel extra alert op.

*Maar als je voor een volgende afspraak weer een keer niet komt, dan telt dat niet mee toch?*

Nee. Dan gaat het weer opnieuw.

*Oke, dus stel nou dat jongeren elke afspraak twee uitnodiging nodig hebben om een keer te komen. Zitten daar dan geen gevolgen aan?*

Nee.

*Maar je zei net, als we zoiets in de brief zetten, dan moeten er ook echt gevolgen zijn. Denk je dat dat verband met elkaar heeft?*

Nou het staat eigenlijk wel in alle brieven, staat zo’n kopje opgenomen. Behalve in de eerste misschien. Maar wel let op, het kan gevolgen hebben voor je uitkering als je niet komt opdagen. Maar goed.. als ze de hele brief niet lezen. Ja.. nee.. wat was nou de vraag?

*Nouja, ik bedoel.. op een gegeven moment hebben ze natuurlijk ook een beetje door hoe het werkt, denk je dat ze er dan misbruik van maken?*

Nou ik denk niet dat ze er zo uitgekookt mee bezig zijn. Nee denk ik niet.

*Ja, want deze gemeente heeft, zoals jullie zelf ook zeggen, best wel een sociaal karakter. Wordt daar misbruik van gemaakt?*

Nee, denk ik niet. Ik denk dat het als prettig ervaren wordt dat er wordt meegedacht. Ik denk niet dat er echt specifiek misbruik van gemaakt wordt. Ik denk ook niet dat.. ik denk dat we wel heel duidelijk zijn namelijk. Het heeft misschien in sommige opzichten wel een sociaal karakter, maar er zijn ook gewoon regels waar ze zich aan moeten houden. Als je je daar niet aan houdt, dan zijn er wel gevolgen.

*Oke en zie je de No Show als een probleem in deze gemeente?*

Nou, wij nodigen.. wij hebben ook altijd voor alle nieuwe jongeren die zich melden.. die komen ook in een groep, dat noemen we de winst. Daar is het eigenlijk wel altijd zo dat we zeggen de helft plus een. Er staan er nu twaalf op de lijst. Dus dan komen er altijd zeven. Tot nu toe is dat aardig nauwkeurig eigenlijk.

*En waarom komen die anderen niet dan?*

Ja.. of die hebben in de tussentijd werk gevonden, of die willen toch geen uitkering aanvragen, want die gaan wat anders doen of… ja.

*Maar die stromen dan helemaal uit het traject?*

Nou dat weten we niet altijd. Als ze de derde bijeenkomst ook niet geweest zijn, dat is het moment dat de aanvraag wordt ingevuld. Dan krijgen ze een brief geen aanvraag. Dus u heeft zich ooit gemeld.. maar u bent niet verschenen op de workshop die eraan vasthangt. Dus we gaan er van uit dat u geen uitkering meer wil aanvragen. Dan boeken we die jongeren op voor een huisbezoek bij een collega. En die collega gaat dan vier weken na dato langs om te kijken waarom die is uitgestroomd. Want misschien wou die niet uitstromen maar heeft diegenen het niet begrepen of.. kunnen allerlei redenen voor zijn. Misschien is die gaan samenwonen in de tussentijd.

*En die jongeren die wel echt in het traject zitten, waarbij de uitkering loopt. Zie je dat daar als een probleem de No Show?*

Nee, nouja, nee… bijvoorbeeld ik had er twee vandaag van mij die er niet waren op die sportroute. Ja daar weet ik van.. die begrijpen het gewoon niet zo goed. de ene die praat niet zo goed Nederlands en die andere heeft gewoon een wat lager IQ. Dus ik heb zelf ook niet altijd het overzicht van wat nou wanneer is. Dus dan denk ik, als ik het al niet heb, dan kunnen we het van hun helemaal niet verwachten. Dus daar moet veel meer…

*Dus dat ligt eigenlijk meer aan dat traject?*

Ja ik denk als je gewoon zegt het is elke maandag, dinsdag, woensdag vanaf 10 uur tot 5 ik noem maar wat. Dat is duidelijker dan maandag sport om zo laat en de volgende dag dat in de ochtend weer.. sommige hebben het heel goed op een rijtje, maar anderen kunnen het in hun hoofd niet bijbenen zo.

*Oke, dan wil ik eigenlijk naar het laatste onderdeel, de aanpak van No Show. Ik heb een aantal verschillende aanpakken en dan wil ik graag weten hoe jij daar tegenover staat. De eerste is bellen als afspraakherinnering. Je gaf net zelf al aan dat je soms een appje stuurt of nog even belt. Maar hoe sta je daar tegenover?*

Ja, jongeren die helemaal nog.. die zich net hebben aangemeld bijvoorbeeld, die nog niet echt geweest zijn. Daarbij doen we het eigenlijk niet. Dat doen we bewust niet. Dat heeft te maken met eigen verantwoordelijkheid. Als jij je hebt aangemeld voor een uitkering en vervolgens laat je niks meer horen, gaan wij er niet heel erg achteraan zitten. En dat is wel als.. als ze bijvoorbeeld morgen in de groep niet komen. We hebben wel altijd alle nummers liggen, dan gaan we wel meteen nabellen. Dan wel. Maar dan krijgen we ook vaak de voicemail.

*Oke en een sms’je een paar dagen van tevoren?*

Ja, dat zou opzich wel een goede zijn. Alleen is dat heel.. ja dan zou ik even moeten denken hoe je dat dan makkelijk zou kunnen doen. Want dat is best wel een werkje, als je meerdere hebt in een groep bijvoorbeeld. Dan moet je elke keer een groep aanmaken. Maar niet iedereen zit altijd in dezelfde groep. Dus dan wordt het weer zo… we hebben al best wel veel administratie. En misschien komen er ook hele verhalen op terug van ja.. mijn vader ligt in het ziekenhuis en dat soort dingen. Maar opzich is dat denk ik wel de manier voor jongeren. Ja dat zou wel effectief kunnen zijn.

*Oke, ja. De volgende is eigenlijk ook uit de zorgsector. Het wegblijftarief, dus een boete als je niet komt zonder je op tijd af te melden. Hoe sta je daar tegenover?*

Oke.. nouja dat hebben wij dan eigenlijk al een soort van. Maar dit zou dan per keer zijn dat je er niet bent? Net als bij de tandarts ofzo?

*Ja.*

Ja.. ik weet niet of dat werkt. Jongeren zijn heel laks in dingen lezen.. niet alle jongeren. Maar ik denk dat het daar vaak aan schort, dat ze gewoon niet goed lezen. Ik vind het lastig om te bepalen hoe hoog dat dan zou moeten zijn en ja.. ik weet ook niet of dat wettelijk mogelijk is. Ik zou daar wel eens een proefje mee willen doen.

*Haha oke, en de laatste is eigenlijk de korting op de uitkering, hoe sta je daar tegenover?*

Ja ik denk als je niet verder komt en je hebt al vaker aangegeven.. dat het dan een goed middel is. Het is alleen niet altijd zo dat daarna.. dat dan.. het is niet automatisch een middel dat het daarna dan wel goed gaat ofzo.

*Heb je daar dan geen positieve verandering in gezien?*

Nou, nee, ja soms wel. Soms werkt het toch wel goed, als soort afschrikmiddel. Dat ze denken van nou volgende keer als ik een afspraak heb.. dat ze het toch beter in de gaten houden.

*En de laatste vraag is eigenlijk, zijn er nog dingen waar jij wel eens aan hebt gedacht om No Show tegen te gaan?*

Hmm, nee nouja dat appen dan bijvoorbeeld. Of via de mail. Voordat de afspraak is. Een dag daarvoor, maar soms werk je dan niet. Dan zou je het weer de dag daarvoor moeten doen, maar dan is het weer minder effectief. Of je zou het even moeten doen als je vrij bent. Ik denk dat dat wel de beste methode is. Een afspraakherinnering. Omdat ze het toch wel vaak vergeten of zeggen dat ze de brief niet hebben gelezen.

*Oke, nou dan ben ik er doorheen, dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd.*

## Bijlage 3: Interviews Belanghebbenden

**Bijlage 3.1: Interview Belanghebbende 1**

**Belanghebbende 1 (0 No Shows)**

*Nou bedankt dat u even wou blijven. Ik weet niet of ze u al wat had verteld over het onderzoek. Ik doe onderzoek naar de afspraken die hier plaats vinden bij de gemeente. Of mensen daar naar toe komen en wat mensen daar van vinden. Ook over de communicatie vanuit de gemeente. Ik werk niet bij deze gemeente en uw consulent krijgt deze antwoorden ook niet te horen dus u kunt gewoon vrij antwoorden.*

*Heeft u tot nu toe ooit gehad dat u niet kon komen bij een afspraak bij de gemeente?*

Ja, maar ik kom altijd op tijd. Ik heb geen probleem

*En als u nou niet zou kunnen, u heeft bijvoorbeeld een andere afspraak, weet u dan hoe u af moet zeggen?*

Bellen.

*Dan belt u. Oke en weet u ook wie u dan moet bellen?*

Ja, Ja

*Oke en vindt u het vervelend dat de gemeente de dag en het tijdstip bepaald van de afspraak?*

Nee, nee helemaal niet. Allemaal aardige mensen. Ik heb geen probleem.

*Oke nou dat is hartstikke goed. En als wat vindt u van de uitnodigingsbrief? Is die duidelijk? Kunt u daar iets over vertellen wat u er van vindt?*

Ja, het is normaal. Afhankelijk van wat noodzakelijk is.

*Vindt u het niet vervelend overkomen?*

Nee, zeker niet. Het is officieel. Het blijft officieel.

*Ja klopt. En bent u nu bezig met een re-integratietraject? Naar werk?*

Ja ik denk het wel ja.

*En weet u wat er nu allemaal gaat komen? Wat het inhoud?*

Nee. We gaan kijken weet ik niet. Het is niet zo best met mijn gezondheid. Beetje ziek. Maar ik probeer wel te werken. We gaan kijken.

*Dus u bent nog aan het kijken of u kan werken?*

Ja.

*Maar zijn er nu dan afspraken gemaakt over wat er verder gaat gebeuren?*

Nee ja we gaan kijken volgende week. Nieuwe afspraak maken.

*Oke en wil u wel werken?*

Ja als het kan waarom niet.

*Dus u staat er wel achter?*

Ja oke. Waarom niet. Is toch leuk.

*Oke goedzo. En het staat altijd in de brief. Dat zinnetje als u niet komt heeft dat gevolgen voor uw uitkering. Weet u wat dat inhoudt?*

Ja, maar iedereen moet komen op tijd natuurlijk.

*Dus dat vindt u redelijk?*

Ja zeker.

*En zou u het prettig vinden als de gemeente u nog een afspraakherinnering stuurt een paar dagen van tevoren? Een sms’je misschien?*

Ja kan ook. Ik heb dat nooit gehad. Maar ook prima.

*Maar zou u dat prettig vinden?*

Ja waarom niet. Zeker wel. Prima. Een beetje aandacht, dat is goed.

*En zijn er nog dingen die de gemeente kan doen om het voor u makkelijker te maken?*Nee, ik zeg eerlijk ik ben helemaal tevreden. Alles is prima. Ik heb geen last. Helemaal goed. Het contact met mijn begeleider is goed. Ik heb helemaal geen probleem. Probleem is met mij. Ik wordt hier goed geholpen.

*Oke, dan zijn we er doorheen. Bedankt voor uw tijd.*

**Bijlage 3.2: Interview Belanghebbende 2**

**Belanghebbende 2 (3 No Shows)**

*Goedemiddag, u spreekt met Tessa Speijk. Bel ik u gelegen?*

Hallo? Ja, wie is dit?

*U spreekt met Tessa Speijk. Ik bel u omdat ik een onderzoek doen bij de gemeente Leidschendam naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

*Ja dat klopt*

*Ik zou u graag een paar vragen hierover stellen. Alles wat u zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan uw consulent of iemand anders van de gemeente. U kunt dus vrij antwoorden, het zijn een paar korte vragen. Heeft u daar even tijd voor.*

Uh ja hoor.

*U had vorige week een afspraak bij de gemeente en toen bent u niet verschenen, mag ik vragen waarom u er niet was?*

Ja, ja ik was er niet, maar ik heb al met een mevrouw gepraat hoor. Ik had die brief niet gezien dus ik wist niet dat ik een afspraak had. Die brief was er niet.

*Oke de brief is dus niet aangekomen. Is dat eerder gebeurd?*

Nee nee normaal kom ik gewoon. Alleen nu had ik die brief niet gezien. Maar ik heb al gebeld hoor, want ik wist dus helemaal niet dat ik moest komen. Maar ik heb nieuwe afspraak.

*En is het ook niet eerder gebeurd dat u bijvoorbeeld niet kon of dat u moest afzeggen.*

Ja ik had ook een keer voor mijn kinderen. Toen kon ik niet komen. Want ik moet vaak met mijn kind naar het consultatiebureau en ik moet inschrijven bij kinderopvang. Want ze moet leren om met andere kinderen om te gaan en Nederlands leren. Daarvoor heb ik ook een afspraak bij de gemeente. *Oke dus toen moest u voor uw kind ergens heen, had u toen afgezegd?*

Nee, nee maar ik had wel die mevrouw gepraat daarna hoor. Ik had zelf gebeld want ik kon toen niet. En toen hebben we een nieuwe afspraak gemaakt.

*Oke en u heeft nu weer een brief ontvangen voor een nieuwe afspraak, snapt u die brief?*

Nouja ik weet wel dat ik vrijdag een afspraak heb, dat weet ik. Maar ik snap niet helemaal. Ik heb moeite met Nederlandse taal dus.

*Oke en snapt u dan wel waar de afspraken voor zijn en wat u moet doen?*

Ja, nou soms is ook over mijn kind en soms over mij. Maar ook over werken.

*Ja over het werken, wilt u dat weer?*

Ja, ja ik heb ook diploma in zorg. Maar Nederlandse taal is moeilijk dus dat is probleem. Maar ik doe nu vrijwilligerswerk in een bejaardentehuis in Wassenaar. En ik wil werken in zorg, ik ben niet voor niets naar school gegaan. Maar ik moet nog beter Nederlands leren.

*Oke hartstikke goed. En weet u wat de gevolgen kunnen zijn als u niet op de afspraken hiervoor komt?*

Ja, ja dan kunnen ze je geld stoppen, maar ik heb al met die mevrouw gepraat en het was gewoon goed en ik kom vrijdag wel.

*Oke en zou u het prettig vinden als de gemeente u van tevoren bijvoorbeeld een herinnering stuurt voor de afspraak?*

Uhm voor deze vrijdag, ik snap niet zo goed.

*Nou als de gemeente u een berichtje stuurt om u aan de afspraak te herinneren.*

Ja, ja dat is wel handig. Maar ik vergeet het nooit hoor. Ik had de brief niet gezien, maar is denk ik wel makkelijk ja. Ja.

*En is er verder nog iets wat de gemeente kan doen om het traject voor u makkelijker te maken?*

Nee, nee is goed, mevrouw is aardig. Ik kom gewoon vrijdag hoor.

*Oke heel goed. Verder heb ik geen vragen voor u. hartstikke bedankt voor uw tijd en een fijne dag nog.*

**Bijlage 3.3: Interview Belanghebbende 3**

**Belanghebbende 3 (2 No Shows)**

*Goedemiddag u spreekt met Tessa Speijk. Ik zou u nog terugbellen in verband met een onderzoek naar de gemeente Leidschendam-Voorburg.*

Hallo? Yes right, can we speak english please?

*Yes offcourse i try my best, haha. I had a few questions for you because i’m doing research at the gemeente Leidschendam-Voorburg. I want to ask you some questions about your contact with the gemeente. Do you have time now?*

Yes, yes.

*Okay on the 24th of march you had an appointment at the gemeente together with your wife. But you didn’t show, why did you not show?*

Yeah, i called. But that … called me and i have to go to surgery in two weeks and i have to go tot he hospitle every day. So i can’t come tot he appointment. But she knows that.

*Okay and can your wife come?*

No no, my wife is in a wheelchair. And i take care of her. But i have to get surgery for my back. So i can’t take her tot he appointment. So we have to go after the surgery. But she knows. We called last week and my wife explained in dutch. And i talked to her too. But we would never miss a appointment because we think that is very important. I would never miss that. But i can’t go now, because i have a very hard surgery. So i can’t come.

Na dit gesprek hebben we het gesprek moeten verbreken doordat we elkaar niet begrepen.

**Bijlage 3.4: Interview Belanghebbende 4**

**Belanghebbende 4 (2 No Shows)**

*Goedemiddag u spreek met Tessa Speijk, bel ik u gelegen?*

Hallo? Met wie spreek ik?

*U spreekt met Tessa Speijk. Ik bel u omdat ik een onderzoek doen bij de gemeente Leidschendam naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

Ja, ja, ik ga ook werken. In april ga ik werken.

*Oke dat klinkt goed. Heeft u tijd voor een paar korte vragen over uw contact met de gemeente? Alles wat u zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan de gemeente.*

Oke, ja, ja.

*Klopt het dat u 28 maart niet op de afspraak bent geweest?*

Ja, ja maar ik heb al gebeld. Maar ik heb de brief niet gezien. Want mijn zoon heeft de post gepakt dus ik zag de brief eigenlijk te laat maar ik vond het heel erg. Maar ik heb … al gebeld. En ik heb ook al een nieuwe afspraak.

*Oke heel goed, is dat eerder gebeurd, dat u een brief niet had gezien of dat u niet kon op de afgesproken tijd?*

Nee, nee ik kom altijd. Alleen nu had ik de brief gewoon niet gelezen. Dus ik wist niet dat ik een afspraak had, anders was ik wel gekomen hoor.

*Oke, had u de uitnodigingsbrief wel begrepen?*

Ja, ja ik zag de tijd maar ik zag te laat.

*Oke en heeft u alweer een brief voor een nieuwe afspraak ontvangen?*

Ja, dan kom ik gewoon.

*En wat vond u dan van de brief? Ziet u dan bijvoorbeeld tegen de afspraak op of niet?*

Nee, ik kom gewoon altijd. Ik wordt goed geholpen. Ik ga ook aan het werk in april bij een kapsalon. Dus ik wil ook meer werken, maar nu twee dagen per week. Want gaat niet. Maar ik wil wel hoor. Maar is ook lastig met taal, dus daar nog aan werken.

*Oke ja heel goed. En is het ook duidelijk dat als u niet komt dat gevolgen voor uw uitkering kan hebben?*

Ja, ja dat staat in de brief

*En weet u ook wat voor gevolgen dat kunnen zijn?*

Ja, met geld.. maar ik kom altijd gewoon. En ik kom ook volgende keer gewoon.

*Oke en zou u het prettig vinden om een afspraakherinnering te krijgen een paar dagen voor de afspraak? Zoals nu als u de brief bijvoorbeeld niet heeft gezien, dat u er alsnog aan wordt herinnerd?*

Ja, ja dat lijkt me prima. Ja dat is wel handig.

*Is er verder nog iets dat de gemeente voor u zou kunnen doen om de afspraken makkelijker te maken?*

Nee, nee ik kom gewoon naar de volgende afspraak.

*Oke, dat was het. Heel erg bedankt voor uw tijd en nog een hele fijne dag.*

**Bijlage 3.5: Interview Belanghebbende 5**

**Belanghebbende 5 (2 No Shows)**

*Goedemiddag u spreek met Tessa Speijk, bel ik u gelegen?*

Hallo met… uh ja met wie spreek ik?

*U spreekt met Tessa Speijk. Ik bel u omdat ik een onderzoek doe bij de gemeente Leidschendam-Voorburg naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Ik ben een student en doe dit onderzoek voor mijn opleiding. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

Ja, ja klopt.

*Oke dat klinkt goed. Heeft u tijd voor een paar korte vragen over uw contact met de gemeente? Alles wat u zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan de gemeente.*

Oke.

*Ik zie dat u 27 maart bent opgeroepen voor een afspraak bij uw consulent op het gemeentehuis, maar dat u toen niet bij de afspraak bent geweest. Mag ik vragen waarom u er niet was?*

Uhm ja ik was het toen vergeten, want kijk ik heb ook veel dingen aan mijn hoofd he. Dus het was toen denk ik teveel en toen ben ik het vergeten. Maar ik heb al een nieuwe afspraak hoor, dan kom ik wel.

*Oke u had de brief met de uitnodiging dus wel gezien?*

Ja

*En wat vindt u van die brief? Vindt u het lastig om te lezen of ziet u dan op tegen zo’n afspraak?*

Nee ja is gewoon duidelijk. Ik wist het ook wel, maar ik was het gewoon vergeten die dag. En ja als ik met heel veel andere dingen bezig ben en over na moet denken dan.. ja ik zie er niet tegen op, maar het was toen gewoon moeilijk.

*Oke en is het wel eens vaker voorgekomen dat u een afspraak heeft gemist of dat u niet kon op de tijd van de afspraak?*

Ja een keer had ik het ook gemist. Toen was ik ziek en was ik vergeten af te melden. En toen kreeg ik zo’n brief van ja als je volgende keer niet komt heeft dat gevolgen enzo.

*Oke en maakte u zich daar dan zorgen over, die gevolgen?*

Nee, ja ik kom gewoon altijd verder en ik kwam die keer ook gewoon. Dus toen hebben we het er niet meer over gehad. Want verder kom ik altijd gewoon.

*Oke weet u wel precies welke gevolgen dat zijn, waar ze het over hebben in de brief?*

Ja, dan gaan ze met je uitkering dat je minder geld krijgt of een maand niet. Dat weet ik wel, maar ja ik kom gewoon altijd dus.

*Oke heel goed. En u zei net dat u de afspraak was vergeten en dat u ook een keer bent vergeten om af te melden. Zou u het fijn vinden als de gemeente u een sms-berichtje zou sturen om u aan de afspraak te herinneren een paar dagen van tevoren?*

Ja, ja dat lijkt me wel handig ja. Dat is wel fijner ja. Want nu zie je die brief wel, maar dan is je hoofd ook met andere dingen bezig enzo. Dus ja dat zou ik wel willen hoor.

*Oke dan heb ik verder geen vragen meer voor u. Dan wil ik u heel erg bedanken voor uw tijd en nog een fijne dag.*

**Bijlage 3.6: Interview Belanghebbende 6**

**Belanghebbende 6 (3 No Shows)**

*Goedemiddag u spreek met Tessa Speijk, bel ik u gelegen?*

Hallo, ja. Met wie spreek ik?

*U spreekt met Tessa Speijk. Ik bel u omdat ik een onderzoek doe bij de gemeente Leidschendam-Voorburg naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Ik ben een student en doe dit onderzoek voor mijn opleiding. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

Nou soort van ja.

*Oke, Heeft u tijd voor een paar korte vragen over uw contact met de gemeente? Alles wat u zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan de gemeente.*

Ja, oke maar ik heb wel haast, duur het lang

*Nee het zijn een paar korte vragen.*

Oke dan.

*Ik zie dat u 14 maart een afspraak bij de gemeente had, maar dat u toen niet bij de afspraak bent geweest. Mag ik vragen waarom u er niet was?*

Nouja ik had de brief niet gekregen he.. Dat is al de tweede keer hoor. Maar.. wacht wat is dit eigenlijk? Wordt ik onderzocht ofzo?

*Nee meneer, ik doe een onderzoek voor mijn opleiding en daarvoor wil ik u een paar vragen stellen. Maar niks van wat u zegt wordt doorgegeven aan de gemeente en uw naam komt ook nergens bij te staan.*

Oh oke.. ja wat was de vraag nou?

*Waarom u niet op uw laatste afspraak bent gekomen?*

Ja nouja ik had die brief dus niet gekregen. Maar dat was vorige keer ook al zo. Die eerste brief met de zogenaamde uitnodiging die krijg ik nooit. Wel toevallig. En dan die tweede brief krijg ik wel en dan gaan ze dreigen met gevolgen voor je uitkering enzo. Dus ja ik denk altijd dat dat gewoon een trucje is van de gemeente om mensen te laten komen ofzo. Voor hun opkomstpercentage. Dat ze doen alsof je al een keer hebt gemist ofzo. Nouja ik weet het natuurlijk niet, maar ik kom gewoon altijd als ik die brief krijg hoor.

*Oke dus u zegt eigenlijk dat u altijd alleen maar de herhalingsbrief ontvangt. Maakt u zich dan zorgen over die gevolgen voor uw uitkering die op de brief genoemd worden?*

Ja nouja het is wel vervelend, maar als ik er dan ben zeg ik gewoon van ja uh.. ik heb die brief niet gekregen dus hoe kan ik dan komen. En dan is het wel leuk dat ze mij willen straffen, maar ja ik kan daar dan toch niets aan doen. En dat snappen ze wel hoor, dus dan is het ook wel weer klaar.

*Oke dus u bespreekt dat eigenlijk met uw consulent?*

Ja en dan als ik zeg dat ik die brief gewoon helemaal niet heb gekregen is het goed.

*Oke en zou u het handig vinden om een afspraakherinnering te krijgen van tevoren? Bijvoorbeeld in de vorm van een sms?*

Nouja ik zou het natuurlijk ten eerste gewoon handig vinden om die eerste brief te krijgen. Maar ja dat is misschien wel makkelijk ja. Maar zijn we bijna klaar want ik moet weg?

*Ja hoor we zijn klaar. Ik wil u heel erg bedanken voor uw tijd en wens u nog een fijne dag.*

**Bijlage 3.7: Interview Belanghebbende 7**

**Belanghebbende 7 (1 No Show)**

*Goedemiddag u spreek met Tessa Speijk, bel ik u gelegen?*

Hoi, hallo? Wie?

*U spreekt met Tessa Speijk. Ik bel u omdat ik een onderzoek doe bij de gemeente Leidschendam-Voorburg naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Ik ben een student en doe dit onderzoek voor mijn opleiding. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

Ja.

*Oke, Heeft u misschien tijd voor een paar korte vragen over uw contact met de gemeente? Alles wat u tegen mij zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan de gemeente.*

Oke, ja is goed.

*Ik zie dat u 31 maart bent opgeroepen voor een afspraak bij uw consulent op het gemeentehuis, maar dat u toen niet bij de afspraak bent geweest. Mag ik vragen waarom u er niet was?*

Ja ik was nog wel gekomen, maar ik was te laat. Want ik dacht dat het later op de middag was, maar blijkbaar was het al half 12 ofzo.

*Oke dus u had zich eigenlijk vergist in de tijd?*

Ja, ja want ik was er wel. Maar ja toen zeiden ze dus van nee je had hier vanochtend al moeten zijn. Dus toen moest ik een nieuwe afspraak.

*Oke, dus u had de brief wel gelezen, mag ik vragen wat voor gevoel u krijg bij die brief? Vindt u het fijn om geholpen te worden met het zoeken naar werk of ziet u tegen die afspraken op?*

Nou ja ik zie er niet tegen op ofzo, maar ik kan nu gewoon niet werken. Maar dat weten ze hoor. Ik ben namelijk verslaafd en daar moet ik gewoon eerst aan werken. Dus daar ben ik nu dan mee bezig. Maar ja ik kan dus niet werken, maar ik moet wel af en toe daar komen gewoon om te kijken hoe het gaat enzo.

*Oke en als u niet op een afspraak komt, zoals vorige keer, dan krijg u zo’n brief met daarin dat als u volgende keer weer niet komt dat er dan gevolgen zijn voor uw uitkering. Weet u wat dat betekend?*

Ja tuurlijk, maarja ik kom gewoon altijd dus dan maak ik me daar geen zorgen over. Ik heb ook gewoon daarna gebeld van joh ik was er later omdat ik dacht dat die afspraak in de middag was. En dan is het ook gewoon oke hoor, dus dan hoef ik me daar toch geen zorgen over te maken.

*Nee, en zou u het prettig vinden als de gemeente u een paar dagen voor de afspraak nog een afspraakherinnering zou sturen, zoals bijvoorbeeld een sms-berichtje.*

Uhm ja, ja dat is wel handig natuurlijk. Dan kan je het ook niet vergeten ofzo. Ja dat mag wel.

*Oke dan heb ik verder geen vragen voor u, dan wil ik u heel erg bedanken voor uw tijd en nog een fijne dag.*

**Bijlage 3.8: Interview Belanghebbende 8**

**Belanghebbende 8 (3 No Shows Werkacademie)**

*Goedemiddag u spreek met Tessa Speijk, bel ik u gelegen?*

Hoi met… uhm ja hoor.

*U spreekt met Tessa Speijk. Ik bel u omdat ik een onderzoek doe bij de gemeente Leidschendam-Voorburg naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Ik ben een student en doe dit onderzoek voor mijn opleiding. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

Ja, nou op dit moment niet. Maar binnenkort ga ik wel weer beginnen.

*Oke dat klinkt goed. Heeft u tijd voor een paar korte vragen over uw contact met de gemeente? Alles wat u zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan de gemeente.*

Oke, ja goed.

*Ik zie dat u 27 maart bent opgeroepen voor de Werkacademie, maar dat u toen niet bij de afspraak bent geweest. Mag ik vragen waarom u er niet was?*

Uhm nouja ik heb mijn rib gebroken, dus ik was in het ziekenhuis en thuis eigenlijk daarvoor.

*Oke en ik zie dat het de derde keer is dat u niet bent geweest, wat was de vorige keer de reden?*

Nou ik ben een keer daarvoor ook niet geweest om deze reden. Maar dat is dan nu twee keer dat ik heb gemist hoor, niet drie.

*Oke en als u niet komt dan kan dat natuurlijk gevolgen hebben voor uw uitkering, maakt u zich daar dan soms zorgen over?*

Nee, want ja ik kan gewoon niet komen. Dus ik heb dat ook gezegd. Ja wel te laat, maar het kon gewoon niet eerder. Maar volgens mij is het gewoon goed zo.

*Oke en zou u het fijn vinden als de gemeente u afspraakherinneringen stuurt voor een afspraak waarvoor u naar de gemeente moet komen?*

Uh.. ja lijkt me wel makkelijk. Maar daar ligt het op dit moment gewoon niet aan. Ik zit gewoon thuis en heb andere dingen aan mijn hoofd enzo, dus het is niet dat ik was vergeten dat ik daar heen moest ofzo, maar er spelen nu gewoon andere dingen dus ja.

*Oke dat waren alle vraagen, dan wil ik u heel erg bedanken voor uw tijd en wens ik u nog een hele fijne dag.*

**Bijlage 3.9: Interview Belanghebbende 9**

**Belanghebbende 9 (3 No Shows)**

*Goedemiddag u spreek met Tessa Speijk, bel ik u gelegen?*

Hallo? Hallo?

*U spreekt met Tessa Speijk. Ik bel u omdat ik een onderzoek doe bij de gemeente Leidschendam-Voorburg naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Ik ben een student en doe dit onderzoek voor mijn opleiding. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

Ja, ja bij de gemeente.

*Heeft u tijd voor een paar korte vragen over uw contact met de gemeente? Alles wat u zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan de gemeente.*

Ja, ja.

*Ik zie dat u 24 maart bent opgeroepen voor een afspraak bij uw consulent op het gemeentehuis, maar dat u toen niet bij de afspraak bent geweest. Mag ik vragen waarom u er niet was?*

Uhm ja ik had toen mijn kinderen. Moest weg voor mijn zoon. Dus kon niet komen naar de afspraak. Maar ik heb nieuwe afspraak, toch?

*Ja dat klopt u heeft een brief gekregen voor een nieuwe afspraak. Heeft u die brief al gezien?*

Ja, ja staat moet komen volgende week.

*Ja dat klopt, er staat ook dat het gevolgen kan hebben voor uw uitkering als u niet komt, snapt u wat daar staat?*

Uhm ja, ja dan kan het stoppen of minder ja. Maar ik kom gewoon hoor.

*Oke heel goed en snapt u de rest van de brief ook goed.*

Ja is goed.

*Is het wel eens vaker voorgekomen dat u niet op de afspraak bent geweest?*

Nou ik ben het een keer vergeten. Maar toen werd ik gebeld en toen vond ik heel erg. Maar op volgende afspraak ben ik wel geweest hoor. En volgende week kom ik ook gewoon ik weet wanneer het is, dinsdag om 11 uur. Dus dat gaat goed hoor. Want ik ben nu ook werken twee halve dagen en als kan met kinderen wel meer werken dus dat is goed, ja.

*Oke heel goed en zou u het fijn vinden als de gemeente u van tevoren nog een afspraakherinnering stuurt, dus een berichtje om u aan de afspraak te herinneren?*

Ja, ja fijn. Want ik ben wel beetje vergeetachtig soms, dus dat is goed ja.

*Is er nog iets anders dat de gemeente kan doen om het traject makkelijker voor u te maken?*

Ja, nee alles is goed.

*Oke dan wil ik u heel erg bedanken voor uw tijd en wens ik u nog een fijne dag.*

**Bijlage 3.10: Interview Belanghebbende 10**

**Belanghebbende 10 (1 No Show Werkacademie)**

*Goedemorgen u spreek met Tessa Speijk, bel ik u gelegen?*

Goedemorgen, met ….., ja hoor.

*Ik bel u omdat ik een onderzoek doe bij de gemeente Leidschendam-Voorburg naar de afspraken bij de gemeente en het contact met de gemeente. Ik ben een student en doe dit onderzoek voor mijn opleiding. Klopt het dat u bezig bent met een traject naar werk?*

Nee, ik ben alweer aan het werk. Want waar belt u precies voor.

*Oke super. Ik vroeg me af of u tijd heeft voor een paar korte vragen over uw contact met de gemeente? Alles wat u zegt is anoniem en wordt niet doorgegeven aan de gemeente.*

Uhm ja, maar daar heb ik niet zoveel meer mee te maken.

*Oke, Ik zie dat u 20 maart bent opgeroepen voor de Werkacademie, maar dat u toen niet bij de afspraak bent geweest. Mag ik vragen waarom u er niet was?*

Nouja omdat ik dus alweer werk had gevonden en ik had me keurig afgemeld hoor, dus ik snap niet helemaal waar dit over gaat.

*Oh excuses, ik heb hier staan dan u zonder afmelding niet bent verschenen.*

Nou dat klopt niet, ik heb me gewoon afgemeld.

*Oke dan heb ik verder geen vragen voor u, bedankt voor uw tijd en nog een fijne dag.*

## Bijlage 4: Interview Teammanager Werk en Leerplicht.

*Oke laten we beginnen. Ik heb dus eerst literatuuronderzoek gedaan naar No Show in het algemeen en welke factoren daar invloed op kunnen hebben. Daarna heb ik acht consulenten gesproken om te kijken hoe het er hier aan toe gaat. Dus ik heb me nu op drie onderdelen gefocust en dat is dan hoe er nu hier met No Show wordt omgegaan, welke factoren invloed kunnen hebben op No Show en hoe de No Show aangepakt zou kunnen worden. Dus daar wil ik graag wat vragen over stellen. Het is een soort eindbeeld om te kijken hoe het management er tegenover staat. Dus zou je eerst kunnen misschien kort kunnen vertellen wat je functie is en wat dat ongeveer inhoudt?*

Ik ben teamleider Werk en Leerplicht en ik geef leiding aan de mensen… aan werkconsulenten. Twintig in totaal. Die mensen begeleiden in re-integratietrajecten, als opmars naar werk. Daar komt het eigenlijk op neer.

*Oke en aan het begin van dit onderzoek schatte u de No Show op 45%*

Ja maar die was een beetje uit mijn duim he.

*Ja maar denkt u daar dan nog steeds zo over?*

Ja ik denk wel dat het hoog is. Ik heb van de week toevallig weer een overzichtje gezien van mensen die niet komen opdagen tijdens.. op uitnodigingen. En dat lag ook weer vrij hoog. Ik zeg niet 40%, maar het lag wel vrij hoog.

*En waar is dat een overzicht van? Want de No Show wordt toch niet geregistreerd?*

Nee, maar van de week hebben we een steekproef gedaan. Door een iemand vrij te maken, die is elk uur bij de spreekkamers gaan kijken, welke bezet waren en of dat klopte met het systeem. En als ze niet bezet waren, wat er dan aan de hand was. En toen bleek dat er heel veel mensen niet kwamen opdagen.

*En gaat dat dan om de individuele gesprekken met consulenten?*

Ja, dus die ze zelf maken.

*Oke zou ik dat overzicht ook kunnen krijgen?*

Uhm ja is goed. Die kan je opvragen bij de twee medewerkers die dat hebben gedaan zeg maar.. Allebei een dag. Uhm. J….. en A….., die kunnen het wel naar je mailen denk ik.

*Oke, nou ik heb ook gekeken naar verschillende trajecten. Dus de Werkacademie, de poortwachtergesprekken, de individuele voortgangsgesprekken met consulenten en het Jongerenloopbaancentrum. Waar denkt u dan dat het grootste probleem zit?*

Waar het grootste probleem zit.. ik denk dat het grootste probleem zit bij de werkconsulenten.

*Dus bij de individuele afspraken?*

Ja, ja.

*Waarom?*

Omdat die de afspraken maken door een brief te sturen naar een klant met een verzoek om op een bepaalde dag en tijdstip te komen. En wij gaan er altijd van uit dat een klant altijd beschikbaar is he, want hij is werkloos dus hij heeft heel de dag de tijd om te komen. Maar mensen hebben ook afspraken of weten hoe de gemeente werkt, dat als ze niet komen dat ze dan een nieuwe uitnodiging krijgen. Het zou beter zijn als je van tevoren telefonisch contact hebt en zegt: wanneer kunt u? en dat dan met een brief bevestigen. Dan doen sommige mensen wel. Dan zie je ook dat de No Show behoorlijk terugloopt.

*Dus eigenlijk een soort eigen agendabeheer van de klanten?*

Ja.

*En hoe zit dat dan met bijvoorbeeld adresfraude? Want heel veel consulenten gaven aan dat ze niet van tevoren telefonisch contact opnemen, omdat klanten die brief juist moeten ontvangen.*

Ja, ik vind dat niet echt heel relevant moet ik eerlijk zeggen. Volgens mij is het een beetje fars om te denken van ik stuur een brief en als die er dan niet woont dan.. kan ik daar wat mee. Maar er wordt niks mee gedaan. Want als je ziet.. ja ik kom toevallig net uit een overleg. Dat er dit jaar acht maatregelen zijn toegepast. Dat zegt al genoeg denk ik. En gister had ik het er ook met iemand over, van ja als ik dan bel dan zit hij in België of Frankrijk bijvoorbeeld, dan rijdt hij als een speer naar huis toe om een afspraak na te komen. Dan denk ik van nou mooi toch. Dan is hij er in ieder geval.

*Ja dat wel. Ik moet zeggen dat er uit de interviews met consulenten een veel lager percentage No Show kwam. Zij ervaren een No Show percentage van 10 tot 20%. Hoe komt dat?*

Oke.. Nou als zij hoog opgeven.. als zij ook zeggen dat het heel hoog is, dan moeten ze er ook wat mee. Dan zou je zeggen van dan komen er heel veel maatregelen of hoor- en wederhoorgesprekken. Maar die zien we ook niet terug. Dat zijn niet de leukste gesprekken om te voeren. Als je klanten uit moet nodigen en je moet zeggen van.. we hebben u twee keer uitgenodigd en u komt iedere keer niet. Dat houdt nu in als u geen goed verhaal heeft dat er een korting komt op de uitkering. Ja dat wil niemand eigenlijk. Dat is niet het gesprek dat je wilt voeren met een klant.

*Nee. Want ik heb nu van de consulenten begrepen dat het zo is als je bij de tweede brief ook niet komt dat je dan wel dat traject in gaat met een inkomensconsulent en een hoor- en wederhoorgesprek. Maar als je in principe elke keer bij de uitnodigingsbrief niet komt en bij de herhalingsbrief wel, dan zitten daar geen gevolgen aan?*

Nee, dat kan ook niet. Juridisch kan dat niet. Je mag een keer iemand uitnodigen en als die dan niet komt, moet je een tweede keer uitnodigen. Als diegene dan niet komt, dan mag je pas juridische stappen gaan ondernemen.

*Oke, maar dat gebeurd ook niet in de praktijk?*

Nee

*En wat vindt u daarvan?*

Nou ik vind dat persoonlijk niet goed. en waarom niet.. ik vind als jij contact hebt met een klant en het is jouw klant, dan wil je een eerlijk contact hebben. Dan wil je ook hebben dat diegene doet wat je vraagt. Want aan de andere kant als er iets met het geld niet goed is, dan weten ze je ook te vinden en dan moet het ook binnen twee minuten opgelost worden. Dus het gaat ook van.. hoe wil je dat je klant omgaat met jou. En daar moet je denk ik heel duidelijk in zijn.

*Heeft dat dan ook te maken met dat sociale karakter van deze gemeente?*

Ja. Ja het heeft een heel groot sociaal karakter.

*Heeft dat invloed op de No Show?*

Ja, want.. ik kan me nog herinneren.. ik zit hier een jaar nu. Toen ik hier een jaar geleden binnen kwam werd er ook gelijk gezegd van: wij doen niet aan boetes en maatregelen, want wij vinden dat wij dat alleen maar moeten doen als het tot gedragsverandering lijdt. Nou dat is natuurlijk een heel ruim begrip dan. Je gaat.. vind ik ook hoor, je gaat iemand niet onnodig in de schulden steken. Maar je gaat wel proberen als mensen iedere keer niet komen.. om ze wel met zachte dwang te dwingen. Dus wel de consequenties uitleggen.

*Bent u daar dan nu ook mee bezig? Om dit beleid strenger te maken?*

We hebben nu iemand aangenomen om.. een handhaver, die het hele proces gaat begeleiden. Die ook de consulenten gaat begeleiden. Die de hele procedure nog een keer heeft uitgeschreven van de eerste brief, tweede brief.. en die kan eventueel ook op huisbezoek gaan. Want als iemand niet komt, kan je zeggen van joh ga jij er nou eens even heen om te kijken wat er aan de hand is. Dus die kan gelijk naar iemand zijn woonadres rijden, aanbellen en vragen waarom iemand niet op de afspraak is geweest. Dus we doen er wel wat aan. Ja.

*Oke ik hoor dus wel dat u het strenger wilt maken. Maar hoe belangrijk is dat sociale karakter dan voor u?*

Voor mij persoonlijk?

*Ja*

Nou je moet altijd goed de afweging maken van.. dat je kijkt.. dat je breder kijkt dan dat iemand niet komt. Maar dat je ook in een dossier kijkt van wat voor persoon het is. Dat je in kan schatten of er meer aan de hand is. Is er in de privésituatie iets aan de hand, zijn er schulden, is er anderszins problematiek. Dat moet je allemaal wel mee laten wegen voordat je tot maatregelen overgaat.

*Dus er moet eerst een goed dossier worden opgebouwd?*

Ja. Ja

*En waarom wordt No Show op dit moment niet geregistreerd?*

Ja.. dat is een goede vraag. Dat moet wel gaan gebeuren. Dat zit wel in het programma van de handhaver straks.

*En op wat voor manier gaat dat dan gebeuren? Een systeem voor iedereen?*

Ja. Wordt gewoon in ons eigen systeem gezet, zodat we dat ook kunnen volgen. Dat is ook belangrijke managementinformatie he, dat je dat kan zien.

*Wordt er dan ook meer gecontroleerd op of consulenten maatregelen opleggen?*

Nou we gaan er in deze gemeente eigenlijk van uit.. we vertrouwen onze consulent. Dus dat is het belangrijkste denk ik. Dat je daar vertrouwen in hebt dat ze het goed doen. Maar, wat was je vraag nou?

*Of er meer controle komt op consulenten wanneer alles geregistreerd wordt in het systeem?*

Ja. Maar je wilt het proces wel kunnen beïnvloeden. Ondanks dat je vertrouwen hebt, wil je het proces wel kunnen beïnvloeden. En als je bepaalde dingen ziet, dat je daar wel op kunt sturen. Dus zo.

*En zijn er op dit moment echt bepaalde richtlijnen of werkprocessen voor consulenten om met No Show om te gaan?*

Nou die zijn bijna klaar.

*Dus op dit moment niet?*

Nee. Er is natuurlijk wel een proces van oudsher. Maar dat werd bijna niet gehanteerd. Dus die handhaver die we nu in dienst hebben genomen, die heeft dat hele proces nog eens goed doorgelicht en aangescherpt. En nu wordt dat langzamerhand uitgerold over iedereen. Zij wordt ook degene die gaat begeleiden met hoor- en wederhoorgesprekken of vervelend gesprekken. Dan staat de consulent ook niet alleen. Dat maakt het ook weer wat makkelijker.

*Ja want ik heb ook begrepen dat die bevoegdheid pas is overgedragen van de inkomensconsulenten naar de werkconsulenten.*

Ja in het nieuwe systeem dragen we het dus niet meer over aan de inkomensconsulenten, maar doen we het zelf. Dus dan ben je niet meer afhankelijk..

*Maar dat zouden ze nu al zelf moeten doen toch?*

Ja dat zouden ze nu zelf kunnen doen, maar ze doen het alleen nog niet.

*Is het nu al bekend bij de werkconsulenten hoe ze dat moeten doen dan?*

Hmm.. laat ik daar eerlijk in zijn. De procedure is beschreven, maar is nooit goed geïmplementeerd.

*Oke we hadden het tot nu toe heel erg over maatregelen. Ik heb ook nog een paar andere vormen van een aanpak voor No Show en dan wil ik graag horen hoe u daar tegenover staat. U zei er net al wat over, maar een afspraakherinnering in de vorm van een sms een paar dagen voor de afspraak*, *hoe staat u daar tegenover?*

Ja heel positief. Dus bellen, sms’en, die brief.. die brief heb je nodig voor de rechtmatigheid he, dat je een procedure kan opstarten. Maar hoe meer je doet, hoe beter dat werkt.

*Oke dus u vindt dat mensen komen op dit moment belangrijker dan dat hele fraude verhaal?*

Ja. Je kan het een beetje vergelijken met een ziekenhuis he. Of tegenwoordig bij… van de week had ik een bandenwissel, dan krijg ik ook van tevoren een sms’je van houdt er rekening mee dat u morgen een afspraak heeft om zo laat.

*Ja klopt, nee ik heb inderdaad in mijn literatuuronderzoek ook heel veel dingen uit de zorgsector, omdat daar vooral onderzoek is gedaan naar No Show. De volgende aanpak komt daar ook vandaan. Het wegblijftarief, dus eigenlijk een boete als je je niet op tijd afmeld voor de afspraak. Hoe zou u daar tegenover staan?*

Ja. Ik heb ooit een keer in Den Haag een stuk geschreven om zoiets te doen. Zeg maar als iemand niet verschijnt zonder bericht, om de uitkering te stoppen tot dat hij weer verschijnt. En die tussenliggende periode niet uit te betalen.

*Ook niet met terugwerkende kracht?*

Nee. Ja of het moet een heel goed verhaal zijn. Maarja de PvdA is daar de partij die Sociale Zaken in zijn portefeuille heeft en daar kreeg ik de handen niet voor op elkaar. Die vonden dat helemaal niks. Terwijl ik wel.. want ik wist dat vanuit de zorg.. die brengen het wel allemaal in rekening. Dan zie je wel dat de No Show heel erg hard terugloopt. Dus ja.. maar daar is het politieke klimaat gewoon niet aan toe. Misschien volgend jaar wel he.. met andere partijen aan de macht die dat weer wel vinden. Want ik heb je ook al eerder uitgelegd he, dit kost klauwen met geld he. Echt een heel ambtelijk apparaat hou je aan de praat, alleen maar door mensen die niet verschijnen. Dat er uren verloren is, dat er een spreekkamer leeg staat, dat je nieuwe uitnodigingen moet sturen, dat je allemaal andere handelingen moet verrichten. Echt zonde van het geld.

*Ja, dus dit gaat eigenlijk ook weer over dat sociale karakter van gemeentes. Maar is het ook wel zo sociaal om niet achter No Show aan te gaan?*

Nee. Nee dat is het niet. Maar wel altijd vanuit de invalshoek dat je weet wie de klant is en waarom dat die niet komt. Dat je een goede inschatting kan maken. Want er zitten ook heel veel mensen in de uitkering die begrijpen het niet of die zijn warrig, psychisch niet in orde, noem maar op. Er zijn allemaal omstandigheden waarom die afspraak niet door kan gaan. En die moet je niet keihard gaan treffen in de portemonnee, want dan breng je ze alleen maar verder in de ellende. Dus je hebt altijd wel een menselijke maat erin zitten.

*En wie zou je dan wel moeten maatregelen?*

Nou mensen die moedwillig gewoon wegblijven of zonder verhaal wegblijven of denken van nou ik ga daar gewoon niet heen.

*En zijn dat er veel?*

Ja. Misschien wel de helft.

*De helt van wat?*

Van die 40%, ja de helft van de No Shows.

*Dus ongeveer 20% van de klanten acht u niet gemotiveerd?*

Ja.

*Oke en dan heb ik nog een aanpak die eigenlijk van een van uw medewerkers komt. Dat is om de gemeente zelf verantwoordelijk te stellen voor het rondbrengen van de uitnodigingsbrieven, bijvoorbeeld door een team van bijstandsgerechtigden. Omdat een van de grootste redenen die wordt opgegeven voor No Show toch wel is dat de brieven niet aankomen. Hoe staat u daar tegenover?*

Hmm. Wie moet de brief dan verzenden?

*Nouja het zou dus kunnen dat een team van bijstandsgerechtigden, als soort van tegenprestatie, de brieven gewoon rondbrengt.*

Oh zo. Ja, ja. Maar dat kan je niet maken in het kader van de privacy gevoelige gegevens. Jij wilt ook niet hebben dat er iemand aan de deur staat met een brief van de sociale dienst. Dat je in de uitkering zit, dat andere mensen dat weten. Dus het mag alleen al niet vanuit privacy.

*En als u iemand echt in dienst zou nemen om de brieven rond te brengen?*

Ja, dat kan. Een fietskoerier ofzo. Dat kan wel.

*Heeft u dan ook ervaren dat het niet aankomen van brieven een oorzaak is?*

Nee, want.. ja het wordt wel heel vaak gebruikt, post komt niet aan. Maar ontvang jij wel eens geen brieven van bank, die je wel had moeten hebben?

*Nee.*

Ja, alles komt toch gewoon aan?

*Ja.*

Alleen als het de gemeente is, dan klopt het vaak niet.. ik vind het een drogreden. Post komt gewoon aan, dus daar is niks mee aan de hand.

*Maar nu willen consulenten die discussie niet aan gaan, maar als de gemeente zelf de brieven zou rondbrengen..*

Ja dan ondervang je dat. Ja dat zou een manier kunnen zijn. Maar dan hou je toch de verhalen van.. de hond heeft de brief opgegeten of.. ze verzinnen de verhalen waar je bij staat. Je moet er gewoon op kunnen vertrouwen.. zelfs uhm.. hoe heten die bureaus nou.. die geld innen.. incassobureaus, die sturen ook gewoon brieven. En of je de brief nou ontvangen hebt of niet.. de volgende brief is gewoon een verhoging. Dus die gaan ook gewoon door. Maar gemeentes zijn daar altijd wat makkelijker in. Ja, we moeten onze mensen ook niet teveel pamperen vind ik. Nederland is gewoon zo dat de post die brengt de brief rond en die komt altijd aan. Uitzonderingen daar gelaten. Maar dat zijn er niet in ons geval.. vijfhonderd per jaar ofzo. Dat zou te gek voor woorden zijn.

*Ja dat zou bijzonder zijn. En heeft u zelf nog andere manieren waar u wel eens aan heeft gedacht om No Show terug te dringen?*

Nou direct op huisbezoek gaan. Dus als iemand niet komt, gelijk erheen gaan en zeggen van joh waarom ben je er niet. Maar dat vergt ook heel veel tijd, maar dat brengt de No Show wel terug. Die ervaring heb ik wel. Maar dat kan je maar met een beperkte groep doen.

*Moeten consulenten dan ook niet met zijn tweeën op huisbezoek?*

Nee dat hoeft niet perse. Als je gewoon aanbelt en vraagt wat er aan de hand is, dan is dat voldoende. Je hoeft niet naar binnen te gaan. Je mag niet naar binnen gaan, dat is toetreding.. van iemand zijn privacy. Dus dat mag niet.

*Maar dat zou u dus wel een manier vinden?*

Nou, niet voor de gewone uitnodigingen. Wel als iemand op traject zit. Als iemand een re-integratietraject volgt, waar die iedere dag moet zijn, en hij komt niet zonder bericht. Dan zou ik zeggen van loop even lang om te vertellen dat je hem mist en waarom hij er niet is. Van joh kleed je aan en ga mee.

*Want voor die mensen die echt op traject buiten de deur zitten zeg maar, daar worden wel meer maatregelen voor opgelegd of niet?*

Nee, ook niet.

*Nee? Oke want wat is dan nu het huidige maatregelbeleid hier?*

Als iemand niet verschijnt zonder bericht.. en bij de tweede uitnodiging wordt er een maatregel opgelegd. Dat zou normaal gesproken zijn.

*Maar is dat dan die korting? Want van sommige consulenten hoorde ik ook weer dat de uitkering wordt opgeschort en als je dan ook niet bij het hoor- en wederhoor gesprek komt, wordt de uitkering beëindigd.*

Nee dat kan niet. Je kan hem nooit zomaar beëindigen. Je hebt daar altijd hoor-en wederhoor voor nodig. Of iemand moet zich langer dan drie maanden niet laten zien, dan mag je hem beëindigen.

*Maar wordt die korting op de uitkering dan wel eens opgelegd?*

Ja wat ik zei, drie keer is dit jaar een maatregel opgelegd. Terwijl er een veel hoger No Show gehalte is.

*Oke, want ik heb ook naar de verordening gekeken. Er zijn eigenlijk twee dezelfde artikelen. Een artikel geeft aan 100% en dat andere artikel geeft verschillende percentages aan met verwijtbaarheid.*

Ja. Daar zit een opbouw in he. Als je niet verschijnt zonder bericht dan uh.. ik weet die percentages niet uit mijn hoofd, dat is meer inkomen. Maar je begint bijvoorbeeld met 50% korting op je uitkering en dan bij herhaling wordt dat 100%.

*Maar bij een artikel is het meteen 100%. Het lijkt erop dat die artikelen elkaar tegenspreken?*

Ja, het is een zwaar middel dat je inzet als iemand echt meerdere malen iets heeft gedaan of heeft nagelaten.

*Dus er is wel echt beleid wanneer welk artikel wordt ingezet?*

Ja.

*Maar het wordt wel minder vaak opgelegd dan volgens het beleid?*

Ja, bijna niet. Maar daar geeft deze gemeente geen prioriteit aan. Dat zeg ik er wel bij.

*En hoe zou u dat dan willen veranderen?*

Ja wat we nu doen door die handhaver in te zetten. Die gaat dat weer in beeld brengen en die gaat daar ook daadwerkelijk op sturen, dat er ook wat meer gehandhaafd wordt.

*En als de consulenten het dan nog steeds niet uitvoeren? Want ze staan allemaal niet zo positief tegenover het opleggen van maatregelen.*

Nee, maar je gaat het denk ik wel zien. Die handhaver houdt het allemaal bij, die maakt ook management rapportages. Dan zie je op een gegeven moment wel dat sommige mensen maatregelen opleggen en sommige mensen helemaal niet. En in een ander systeem weer.. met je afsprakensysteem. Daar kan je zien komen mensen op afspraken of niet. Ja en als je die twee dan naast elkaar legt, dan kan je zeggen van he hoe kan dat nou. Dan kan je in ieder geval je vraagtekens achter zetten.

*Dus er komt toch een soort van vorm van controle op de consulenten?*

Ja.

*Oke dan heb ik nog een laatste vraag: naar welk percentage zou u de No Show willen terugdringen?*

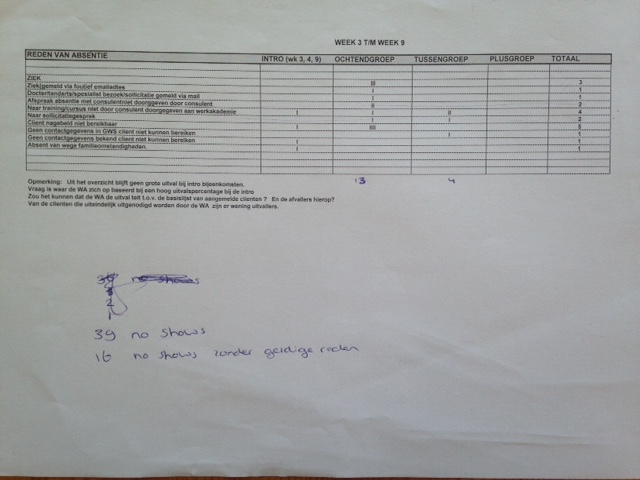
Naar nul. Dat iedereen gewoon serieus hierheen komt om geholpen te worden.

*Vindt u dat ook realistisch?*

Nee, dat is niet realistisch haha. Ik denk 8% ofzo. Dat is realistisch. Dat moet kunnen. Als je er wat zwaarder op stuurt dan zou dat moeten kunnen.

*Oke, nou dan wil ik u heel erg bedanken voor uw tijd.*

## Bijlage 5: Schema No Show Werkacademie (onderdeel van interview Consulent 6)



## Bijlage 6: Tabel redenen voor No Show

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Reden No Show | Consulent (nr.) | % door consulenten genoemd | Belanghebbende (nr.) | % door belanghebbenden genoemd |
| Ziek | 1 3 4 6 8 | 63% | 3 5 8 15 16 17 18 | 24% |
| Brief niet of te laat aangekomen | 1 2 4 5 7 8 | 75% | 3 6 | 7% |
| Brief niet gelezen | 1 2 3 4 5 7 8 | 88% | 2 4 | 7% |
| Vergeten / vergist in de dag of tijd | 1 2 5 6 7 8 | 75% | 1 5 7 | 10% |
| Geen zin / andere dingen aan het hoofd | 1 2 5 6 7 8 | 75% |  | 0% |
| Sollicitatiegesprek | 4 6 | 25% | 20 21 | 7% |
| Andere afspraak | 1 2 6 | 38% | 19 | 3% |
| Zorg voor kinderen / van school halen of brengen | 1 2 6 | 38% | 1 2 | 7% |
| Familieomstandigheden |  | 0% | 29 | 3% |
| Al werk gevonden | 3 5 6 8 | 50% | 9 | 3% |
| Uitkering afgewezen of afzien van de uitkering | 3 6 8 | 38% |  | 0% |
| Niet bereikbaar | 6 | 13% | 10 11 12 13 14 22 23 24 25 26 27 28 | 41% |

Medewerkers 3 en 6 zijn medewerkers van de Werkacademie. Hieraan zie je dat de twee laatste redenen in de tabel “al werk gevonden” of “uitkering afgewezen / afzien van uitkering” vooral bij de Werkacademie voorkomen. Daarnaast komen deze redenen ook naar voren in het introductietraject van het jongerenloopbaancentrum.

Belanghebbenden:

1 t/m 14: zelf geïnterviewd.

15 t/m 29: geïnterviewd door medewerker Werkacademie, dit betreft dus ook enkel belanghebbenden die de werkacademie volgen. Hierdoor zijn de cijfers bij geïnterviewde belanghebbenden enigszins vertekend.

Er waren ook nog 6 belanghebbenden die zich bij de Werkacademie niet hebben afgemeld waardoor ze geregistreerd stonden als No Show. Deze belanghebbenden hadden zich wel afgemeld bij hun consulent. De consulent heeft dit niet doorgegeven aan de Werkacademie. Dat is dus een intern communicatieprobleem.

## Bijlage 7: Plan van aanpak

**Probleemanalyse**

Dit onderzoek vindt plaats in de gemeente Leidschendam-Voorburg. De gemeente Leidschendam-Voorburg werkt sinds 1 januari 2012 op het gebied van Werk en Inkomen samen met de gemeente Voorschoten en de gemeente Wassenaar. Gemeente Leidschendam-Voorburg heeft namens de andere gemeenten het mandaat gekregen om op klantniveau de noodzakelijke acties uit te voeren en besluiten te nemen. In de drie gemeenten zijn er 2781 personen met een uitkering op basis van de Participatiewet, de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (hierna: IOAW) of de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (hierna: IOAZ).

Wanneer iemand een bijstandsuitkering toegekend heeft gekregen volgt een uitnodiging voor een poortwachtergesprek. Dit is de start van het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet. In dit eerste gesprek wordt bepaald hoe groot de afstand naar de arbeidsmarkt is voor de bijstandsgerechtigde. Uit dit gesprek volgt of de cliënt wordt doorverwezen naar de Werkacademie of dat de cliënt een individueel traject start met een consulent Werk. De cliënt krijgt in dit geval een re-integratietraject dat is gebaseerd op maatwerk. Afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt wordt er samen met een consulent Werk een passende re-integratievoorziening gezocht.[[77]](#footnote-77) De consulent Werk blijft bij het gehele traject, inclusief evaluatie, betrokken.

Het doel van het re-integratietraject is door middel van maatwerk cliënten weer aan een passende baan helpen en zo mogelijk duurzame uitstroom uit de participatiewet. Gemeenten hebben op basis van de participatiewet de plicht om re-integratievoorzieningen aan te bieden.[[78]](#footnote-78) Bijstandsgerechtigden hebben op hun beurt vanuit de participatiewet de plicht om gebruik te maken van deze aangeboden voorziening en mee te werken aan hun eigen re-integratietraject.[[79]](#footnote-79)

Bij afspraken in het kader van het re-integratietraject ervaart de gemeente Leidschendam-Voorburg een hoog percentage No Show. De No Show wordt door de gemeente niet algemeen geregistreerd. Iedere medewerker registreert de No Show op zijn eigen manier voor zijn eigen dossiers. Het percentage No Show wordt door de Teammanager Werk en Leerplicht van de afdeling Werk en Inkomen op 45% geschat. Dit omvat de No Show bij de Werkacademie, de poortwachtergesprekken en de afspraken met consulenten Werk. Er lopen in de gemeente Leidschendam-Voorburg 2402 Re-integratietrajecten. Dit hoge percentage No Show kost de gemeente veel geld. Het gaat hier bijvoorbeeld om de voorbereidingstijd van de consulent Werk, de ingeplande afspraak door de consulent Werk en de onnodige bezetting van een spreekruimte.

Op dit moment hanteert de gemeente Leidschendam-Voorburg geen eenduidig No Show beleid en blijft de No Show dus een structureel probleem. De gemeente wil weten hoe zij No Show effectief kunnen aanpakken om het percentage terug te dringen tot 7% - 10%.

**Doelstelling**

Het doel van dit onderzoek is om de ervaringen van de consulenten Werk en de belanghebbenden, als het gaat om No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, in kaart te brengen. Daarnaast wordt er achterhaald wat als effectief wordt ervaren als het gaat om het tegengaan van de No Show. Het uiteindelijke praktijkdoel van dit onderzoek is tot een aanbeveling te komen die bijdraagt aan het verlagen van het percentage No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet.

**KADER**

**Juridisch kader**

**Participatiewet**

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor begeleiding van alle mensen die onder de Participatiewet vallen en moeite hebben met het vinden van werk. Met de invoering van de Participatiewet zijn een aantal bestaande wetten in één nieuwe regeling ondergebracht. Het gaat dan om de Wet Werk en Bijstand (WWB), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). Het doel van de wet is dat zoveel mogelijk mensen, met en zonder beperking, werk vinden bij een reguliere werkgever. De Participatiewet biedt een uitkering op minimumniveau.[[80]](#footnote-80)

*Artikelen uit de participatiewet die van belang zijn voor dit onderzoek:*

*Taken / verantwoordelijkheid van de gemeente*

Op basis van art. 7 lid 1 sub a Participatiewet heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om personen die een uitkering ontvangen op basis van de Participatiewet, IOAW of IOAZ te ondersteunen bij arbeidsinschakeling. De gemeente moet op basis van art. 8a Participatiewet een re-integratieverordening opstellen met regels die betrekking hebben op het re-integratiebeleid en de aangeboden re-integratievoorzieningen. Deze artikelen hangen samen met art. 10 Participatiewet, dat personen die bijstand ontvangen of een uitkering op basis van de IOAW of IOAZ aanspraak geeft op ondersteuning bij arbeidsinschakeling.

*Plicht belanghebbende*

Op basis van art. 9 lid 1 sub b Participatiewet hebben personen die een uitkering ontvangen op grond van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ de plicht om gebruik te maken van een door de gemeente aangeboden voorziening gericht op arbeidsinschakeling. Daarnaast is de belanghebbende verplicht om mee te werken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en een plan van aanpak.

*Art. 18 Participatiewet – Het afstemmingsartikel*

Lid 2 van dit artikel verwijst naar art. 8 Participatiewet. Dit artikel verplicht de gemeente een afstemmingsverordening op te stellen met daarin regels met betrekking tot het verlagen van de bijstand. De gemeente kan de bijstand verlagen indien de belanghebbende de verplichten uit de Participatiewet niet nakomt (met uitzondering van de inlichtingenplicht) of de belanghebbende, naar de mening van de gemeente, een tekortschietend besef van verantwoordelijkheid toont. In het vierde lid van dit artikel zijn een aantal verplichtingen opgenomen die de belanghebbende moet nakomen. De verplichting die hier vooral van belang is, is te vinden onder *h:*

*“Het gebruik maken van door het college aangeboden voorzieningen, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling en mee te werken aan onderzoek naar zijn of haar mogelijkheden tot arbeidsinschakeling.”*

Indien de belanghebbende deze verplichting niet nakomt kan op basis van art. 18 lid 5 Participatiewet de uitkering verlaagd worden met 100% gedurende, een in de verordening bepaalde, periode van ten minste een maand en ten hoogste 3 maanden.

**IOAW**

Wanneer iemand 50 jaar of ouder en werkloos is, kan hij of zij na een WW- of WGA-uitkering in aanmerking komen voor een IOAW uitkering. Deze uitkering vult het (gezins)inkomen aan tot bijstandsniveau. Deze uitkering wordt verstrekt op basis van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW).

*Artikelen uit de IOAW die van belang zijn voor dit onderzoek:*

Op basis van art. 36 IOAW kan de belanghebbende aanspraak maken op ondersteuning bij arbeidsinschakeling. Daarnaast heeft de belanghebbende, op basis van art. 37 lid 1 sub e IOAW, de plicht gebruikt te maken van een door het college aangeboden voorziening gericht op re-integratie.

**IOAZ**

Wanneer iemand 55 jaar of ouder is en ten minste 10 jaar als zelfstandige (of 3 jaar als zelfstandige en 7 jaar in loondienst) heeft gewerkt, kan hij of zij in aanmerking komen voor een IOAZ uitkering. Deze uitkering wordt verstrekt op basis van de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ).

*Artikelen uit de IOAZ die van belang zijn voor dit onderzoek:*

Op basis van art. 36 IOAZ kan de belanghebbende aanspraak maken op ondersteuning bij arbeidsinschakeling. Daarnaast heeft de belanghebbende, op basis van art. 37 lid 1 sub e IOAZ, de plicht gebruikt te maken van een door het college aangeboden voorziening gericht op re-integratie.

**Mandaatbesluit samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen, gemeente Leidschendam-Voorburg, gemeente Voorschoten en gemeente Wassenaar**

Gemeente Leidschendam-Voorburg neemt vanaf 1 januari 2012 voor de gemeenten Voorschoten en Wassenaar de uitvoering op zich van alle voorkomende werkzaamheden en de dienstverlening op uitvoering van taken in het kader van de bijstandverlening, de kinderopvang, de voorzieningen voor arbeidsongeschikte werkloze werknemers en (ex)zelfstandigen, de re-integratie van werkzoekenden, inburgering, schuldhulpverlening, sociale recherche dan wel enige andere in de toekomst voor de desbetreffende wetten in de plaats komende regelingen.[[81]](#footnote-81)[[82]](#footnote-82)

In zowel de Re-integratieverordening, als in de Afstemmingsverordening hanteren de gemeente Leidschendam-Voorburg, de gemeente Voorschoten en de gemeente Wassenaar hetzelfde beleid.

**Hoofdstuk 10.1.1 Mandaat, Algemene wet bestuursrecht**

Het hierboven genoemde mandaatbesluit vindt zijn wettelijke basis in artt. 10:3 en 10:4 Awb. Deze artikelen geven bestuursorganen de bevoegdheid om mandaat te verlenen. Een mandaat is de bevoegdheid om in de naam van dat bestuursorgaan te handelen. De gemeente is, op basis van art. 1:1 lid 1 Awb een bestuursorgaan.

**Re-integratieverordening Participatiewet Leidschendam-Voorburg 2015-2**

In deze verordening heeft de gemeente regels opgesteld waarin het beleid van de gemeente, ten aanzien van haar re-integratietaak, wordt vastgesteld. Deze verordening vindt zijn wettelijke basis in art. 8a Participatiewet. In de verordening is opgenomen dat het re-integratietraject uit maatwerk moet bestaan. Afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van een persoon wordt een passende re-integratievoorziening aangeboden. In deze verordening zijn de voorzieningen, die in ieder geval door de gemeente worden aangeboden, vastgelegd.[[83]](#footnote-83)

**Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015**

In deze verordening zijn de regels met betrekking tot het verlagen van de bijstand vastgesteld. Deze verordening vindt zijn wettelijke basis in art. 8 lid 1 Participatiewet, art. 35 IOAW en art. 35 IOAZ. In art. 18 lid 2 Participatiewet wordt een koppeling gemaakt tussen de rechten en verplichten van een belanghebbende. De vaststelling van de hoogte van de uitkering hangt niet alleen af van de toepasselijke uitkeringsnorm en de beschikbare middelen van de belanghebbende, maar ook van de mate waarin opgelegde verplichtingen worden nagekomen. Wanneer de gemeente van mening is dat de verplichtingen niet of onvoldoende worden nagekomen, wordt de uitkering verlaagd. Alleen wanneer iedere vorm van verwijtbaarheid ontbreekt, mag de gemeente van een verlaging afzien. De verlaging van de uitkering moet in overeenstemming zijn met beleidsregels van de gemeente. De regels zijn opgesteld in deze afstemmingsverordening.

*Geüniformeerde verplichtingen uit art. 18 lid 4 Participatiewet*

De verplichtingen: “gebruik maken van een door het college aangeboden

voorziening gericht op arbeidsinschakeling” en “meewerken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling” staan omschreven in artikel 18 lid 4 sub h Participatiewet. Dit zijn geüniformeerde verplichtingen. Een No Show kan dus vallen onder het niet nakomen van een geüniformeerde verplichting. [[84]](#footnote-84)

Op basis van art. 18 lid 5 Participatiewet wordt er bij een schending van een geüniformeerde verplichting altijd een verlaging van 100% opgelegd, voor een periode van ten minste een maand en te hoogste drie maanden. Deze periode wordt bepaald in de afstemmingsverordening.

*Artikelen uit de afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015 die van belang zijn voor dit onderzoek:*

*Art. 10a*

Als een belanghebbende een verplichting als bedoeld in artikel 18, vierde lid Participatiewet niet of onvoldoende nakomt, bedraagt de verlaging 100% van de bijstandsnorm gedurende één maand. Bij recidive binnen 12 maanden is deze termijn twee maanden.

*Art. 10b*

Het bedrag van de verlaging, bedoeld in artikel 10a eerste lid, wordt indien het een schending van artikel 18, lid 4 sub a betreft, toegepast over de maand van oplegging van de maatregel. De maatregel kan verdeeld worden over drie maanden, waarin er in de twee opvolgende maanden na de maand van oplegging, een derde van de maatregel wordt toebedeeld.

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden kan een No Show ook vallen onder een gedraging van de tweede categorie zoals beschreven in art. 9 van de Afstemmingsverordening.

*Art. 9 lid 2, gedragingen van de tweede categorie*

Een van de gedragingen uit dit artikel luidt: “het niet of in onvoldoende mate meewerken aan een onderzoek naar de mogelijkheden van een participatievoorziening.”

*Art. 9a lid 2, gedragingen van de tweede categorie (IOAW, IOAZ)*

“het niet of in onvoldoende mate meewerken aan een onderzoek naar de mogelijkheden tot arbeidsinschakeling” of,

“het niet of onvoldoende gebruik maken van een door het college aangeboden voorziening”

*Art. 10 lid 1 sub b*

Bij een gedraging van de tweede categorie wordt een verlaging van 20% gedurende een maand opgelegd.

**Maatschappelijk kader**

**Belanghebbende**

Een persoon die een uitkering ontvangt op basis van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ.

**Doelgroep**

De doelgroep waar in dit onderzoek de focus op ligt wordt omschreven als: de “gewone” doelgroep, die begeleiding richting werk krijgt en waarvoor een reële kans bestaat op werk bij een reguliere werkgever. Uitgesloten zijn dus:

* Kandidaat tegenprestatie
* Kandidaat tegenprestatie, maar deze wordt niet opgelegd omdat klant voldoende

vrijwilligerswerk/mantelzorg verricht. Verwachting is dat er ook geen arbeidsplicht zal zijn in de toekomst.

* Granieten bestand die wel de arbeidsplicht hebben, maar waar al vele trajecten tot nergens

toe geleid hebben.

* Groep die parttime werkt en een gedeeltelijke ontheffing hebben omdat dit parttime werk

het hoogst haalbare is, de verwachting bij deze groep is dat de belastbaarheid gelijk zal blijven

* Groep die voorlopig niks kan (blijkt uit keuring) en het wordt niet zinvol geacht binnen

termijn van 2/3 jaar opnieuw te keuren. Er loopt behandeling of behandeling moet in gang gezet worden, maar de belastbaarheid zal min of meer gelijk blijven. Dus geen verwachte arbeidsplicht.

* Personen met volledige vrijstelling van alle verplichtingen omdat nu en in toekomst geen mogelijkheden zijn.
* Kandidaat met de doelgroep indicatie maar waarvoor de pilot beschut werk (nog) niet tot

de mogelijkheid behoort. Deze pilot is nu niet haalbaar vanwege persoonlijke omstandigheden of de afstand tot dit werk is (nog) te groot.[[85]](#footnote-85)

**Re-integratie**

Het geheel van activiteiten dat leidt tot arbeidsinschakeling van een belanghebbende wordt re-integratie genoemd. De gemeente biedt een aantal re-integratievoorzieningen. De gemeente heeft de zorgtaken en voorzieningen die zij in elk geval aanbiedt vastgelegd in de re-integratieverordening. Bij het aanbieden van een re-integratievoorziening speelt maatwerk een grote rol.

In principe gaan cliënten na toekenning van de uitkering naar de werkacademie. Als dit voor een specifieke cliënt geen passende voorziening is wordt er verder gekeken naar een voorziening die wel passend is. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden, beperkingen en omstandigheden van de belanghebbende. Op basis van deze beoordeling wordt er een trajectplan voor de cliënt opgesteld.

**Trajectplan**

Onder trajectplan wordt verstaan: een re-integratieplan waarin, op basis van de bijbehorende beschikking, de rechten en verplichtingen van belanghebbende die voortvloeien uit de Participatiewet, de wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen en de Re-integratieverordening zijn opgenomen, alsmede de wijze waarop toeleiding naar de arbeidsmarkt plaats zal vinden.[[86]](#footnote-86)

**Werkacademie**

Bij de Werkacademie krijgen mensen een training met als doel hun sollicitatievaardigheden te verbeteren en zo de kans naar werk te vergroten.[[87]](#footnote-87)

**Re-integratievoorzieningen**

* Werkacademie (ondersteuning bij het vinden van een reguliere baan)
* Vacature banenafspraak
* Beschut werk
* Detachering
* Proefplaatsing
* Werkgeverscheque
* Loonkostensubsidie
* Begeleiding werkgever
* NoRisk-polis
* Werkvoorzieningen (zoals vervoersvoorziening, aanpassing werkplek)[[88]](#footnote-88)

**No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ**

Onder “No Show” bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet en de IOAW wordt verstaan: Een cliënt die niet op een afspraak, in het kader van het re-integratietraject, komt zonder zich hiervoor vooraf af te melden. Dit gaat om afspraken bij de Werkacademie, de poortwachtergesprekken en afspraken met de Consulenten Werk.

**No Show beleid van de gemeente Leidschendam-Voorburg**

Hoe de consulenten Werk moeten omgaan met de No Show in hun eigen caseload staat niet specifiek beschreven in beleid of in een werkproces/instructie. De consulenten hebben op dit gebied dus een grote discretionaire ruimte.

**Vraagstelling**

Hoe kan de gemeente Leidschendam-Voorburg No Show bij het re-integratietraject in het kader van de participatiewet, de IOAW en de IOAZ terugdringen?

**Deelvragen**

* Wat zegt de literatuur over de aanpak van No Show?
* Wat zijn de ervaringen van de consulenten Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?
* Wat zijn de ervaringen van de belanghebbenden in de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?
* Hoe staat de Teammanager Werk en Leerplicht, van de afdeling Werk en Inkomen in Leidschendam-Voorburg, tegenover het aanpakken van No Show door middel van sanctioneren en/of motiveren?

**Onderzoeksmethoden**

**Deelvraag 1: Wat zegt de literatuur over de aanpak van No Show?**

Bij deelvraag 1 pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “literatuuronderzoek” toe. Aan de hand van verschillende literatuur wil ik in kaart brengen welke mogelijkheden de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft als het gaat om sanctioneren en/of motiveren. Daarnaast wil ik in de literatuur op zoek gaan naar wat effectief werkt om het percentage No Show terug te dringen.

Aan de hand van onderstaande rapporten wil ik in kaart brengen welke mogelijkheden de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft om het No Show percentage terug te dringen. Deze rapporten gaan niet allemaal uitsluitend over No Show bij het re-integratietraject in het kader van Participatiewet, maar de eerste twee rapporten gaan wel over de doelgroep en zijn daardoor wel bruikbaar. Het laatste rapport gaat over interventies die binnen de zorgsector worden gebruik om No Show tegen te gaan. Dit rapport zal nieuwe mogelijkheden kunnen bieden om de No Show terug te dringen.

* “Investeren in Participeren” van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid[[89]](#footnote-89)
* “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?” van de re-integratieacademie[[90]](#footnote-90)
* “Outreachend werkt!”, door Movisie[[91]](#footnote-91)
* “Terugdringen No Show bij de POH GGZ” door stuurgroep POH GGZ[[92]](#footnote-92)

Aan de hand van onderstaande rapporten ga ik de effectiviteit van de mogelijkheden in kaart brengen. Deze rapporten gaan niet allemaal uitsluitend over No Show bij het re-integratietraject in het kader van Participatiewet, maar zijn wel allemaal gericht op de doelgroep en daardoor wel bruikbaar. Deze rapporten zal ik vertalen naar de situatie in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Voor dit onderdeel gebruik ik de volgende rapporten:

* “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?” van de re-integratieacademie[[93]](#footnote-93)
* “Terugdringing No Show in re-integratie trajecten met behulp van sancties van de gemeente Enschede” in de gemeente Enschede[[94]](#footnote-94)
* “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen” Gemeente Rotterdam[[95]](#footnote-95)
* “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland” Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, door SEOR[[96]](#footnote-96)

**Deelvraag 2: Wat zijn de ervaringen van de consulenten Werk van de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?**

Bij de tweede deelvraag pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “interviewen” toe. Ik zal half-gestructureerde interviews afnemen bij de medewerkers van Leidschendam-Voorburg. Deze interviews zullen de duur van een half uur tot drie kwartier hebben. Er zijn in totaal 17 consulenten Werk, waarvan er 4 consulenten ook poortwachtergesprekken uitvoeren. Daarnaast zijn er 4 medewerkers van de Werkacademie. Voor deze deelvraag interview ik twee consulenten Werk die uitsluitend lopende, individuele re-integratietrajecten begeleiden. Van deze twee consulenten interview een consulent Werk die minstens 5 jaar werkervaring heeft in deze functie en een consulent Werk met minimaal 1 jaar werkervaring in deze functie. Op deze manier wil ik een betrouwbaar beeld krijgen van de omvang van de No Show vanuit een ervaren en minder ervaren visie. Daarnaast interview ik twee consulenten Werk die de poortwachtergesprekken uitvoeren. Aan deze twee medewerkers stel ik dezelfde eisen als hierboven genoemd. Tot slot interview ik één medewerker van de Werkacademie. Van de Werkacademie interview ik de medewerker die vanaf december 2016 is begonnen met het bijhouden van No Show.

Alle consulenten zal ik vragen een schatting te maken van de No Show in hun eigen caseload. Deze schatting zullen zij maken op basis van hun eigen registratie en ervaringen. Door deze 5 interviews af te nemen zal ik op zowel het gebied van de lopende individuele trajecten, als de poortwachtergesprekken, als de Werkacademie een betrouwbaar beeld krijgen van de omvang van het probleem. Op basis van deze gegevens kan ik een gemiddeld percentage nemen. Hierdoor krijg ik een betrouwbaar beeld van de algemene omvang van de No Show.

Verder zullen de interviews worden gehouden aan de hand van de volgende topics:

* Wat zijn volgends de consulenten Werk de mogelijke oorzaken van No Show
* Wat zijn volgens de consulenten Werk effectieve mogelijkheden om No Show aan te pakken?
* Wat zouden volgens de consulenten Werk nog meer effectieve manieren kunnen zijn om No Show aan te pakken?
* Hoe staan de consulenten Werk tegenover de verschillende vormen van de aanpak van No Show?

Door middel van het labelen van de informatie uit de interviews zal ik per topic een goed beeld krijgen van de ervaringen van de verschillende medewerkers van de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Om de betrouwbaarheid van de resultaten uit de interviews te maximaliseren zullen alle interviews in het onderzoeksrapport worden geanonimiseerd. Daarnaast zullen alle interviews worden opgenomen, zodat er geen informatie verloren kan gaan.

**Deelvraag 3: Wat zijn de ervaringen van de belanghebbenden in de gemeente Leidschendam-Voorburg als het gaat om No Show?**

Ook bij de derde deelvraag pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “interviewen” toe. Ik zal half-gestructureerde interviews afnemen bij de belanghebbenden in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Deze interviews zullen de duur van een kwartier tot een half uur hebben. Aan 6 belanghebbenden zal na hun individuele afspraak met een consulent Werk gevraagd worden of zij willen deelnemen aan een anoniem onderzoek naar No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet. Ik streef ernaar om van alle drie de gemeenten, twee belanghebbenden te interviewen. Daarnaast streef ik ernaar om van deze twee deelnemers per gemeente, een belanghebbende te interviewen die minstens 5 No Shows in zijn dossier heeft staan en een belanghebbende die minstens 1 No Show in zijn dossier heeft staan. Zo krijg ik een betrouwbaar beeld vanuit twee verschillende situaties. Deze 6 belanghebbenden worden gevraagd naar de oorzaken van No Show, hun kennis over het doel van het re-integratietraject, hun kennis over de gevolgen van een No Show en hun ervaring als het gaat om benadering vanuit de gemeente.

Om de betrouwbaarheid van de resultaten uit de interviews te maximaliseren zullen alle interviews in het onderzoeksrapport worden geanonimiseerd. Daarnaast zullen alle interviews worden opgenomen, zodat er geen informatie verloren kan gaan.

**Deelvraag 4:** **Hoe staat de Teammanager Werk en Leerplicht, van de afdeling Werk en Inkomen in Leidschendam-Voorburg, tegenover het aanpakken van No Show door middel van sanctioneren en/of motiveren?**

Bij de vierde deelvraag pas ik de kwalitatieve onderzoeksmethode “interviewen” toe. Ik neem een half-gestructureerd interview af bij de Teammanager Werk en Leerplicht van de afdeling Werk en Inkomen in Leidschendam-Voorburg. Dit interview zal de duur van een half uur tot drie kwartier hebben. In dit interview wil ik een beeld krijgen van hoe de Teammanager van Werk en Leerplicht tegenover de verschillende aanpakken van No Show aankijkt. Hiervoor zullen ook de resultaten uit deelvraag 4 gebruikt worden.

Om de betrouwbaarheid van de resultaten uit de interviews te maximaliseren zal de naam van de Teammanager in het onderzoeksrapport niet worden genoemd. Daarnaast zal het interview worden opgenomen, zodat er geen informatie verloren kan gaan.

**Beroepsproduct**

Aan de hand van de resultaten uit dit onderzoek schrijf ik een adviesrapport met daarin aanbevelingen aan de gemeente Leidschendam-Voorburg om de No Show bij het re-integratietraject in het kader van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ terug te dringen. Dit product sluit aan bij de wensen van de Teammanager Werk en Leerplicht van de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Leidschendam-Voorburg.

**Plan van aanpak**

|  |  |
| --- | --- |
| Data | Activiteit |
| 13-01-2017 | Inleveren aanvraagformulier scriptie |
| 03-02-2017 | Tweede kans aanvraagformulier scriptie |
| 13-02-2017 t/m 23-02-2017 | Challengeweeks, schrijven van onderzoeksvoorstel |
| 24-02-2017 | Inleveren onderzoeksvoorstel |
| 27-02-2017 t/m 10-03-2017 | Literatuuronderzoek doen voor deelvraag 1, interviews voorbereiden en plannen voor deelvragen 2 en 3  Elke woensdag LC-bijeenkomst van 13:30 tot 17:30 uur. |
| 13-03-2017 t/m 31-03-2017 | Interviews houden en uitschrijven voor deelvragen 2 en 3  Elke woensdag LC-bijeenkomst van 13:30 tot 17:30 uur. |
| 03-04-2017 t/m 28-04-2017 | Resultaten uit interviews halen en schrijven van deelvragen 2 en 3  Interview voorbereiden en houden voor deelvraag 4  Elke woensdag LC-bijeenkomst van 13:30 tot 17:30 uur. |
| 01-05-2017 t/m 18-05-2017 | Conclusie en aanbevelingen schrijven + uitloop, laatste aanpassingen  Elke woensdag LC-bijeenkomst van 13:30 tot 17:30 uur. |
| 19-05-2017 | Scriptie inleveren |
| 22-05-2017 t/m 22-06-2017 | Praktijkgedeelte  Elke woensdag LC-bijeenkomst van 13:30 tot 17:30 uur.  Week 23 Beoordeling scriptie bekend gemaakt |
| 23-06-2017 | Inleveren Reflectieverslag |
| 26-06-2017 t/m 30-06-2017 | Voorbereiden symposium  Woensdag LC-bijeenkomst van 13:30 tot 17:30 uur. |
| 03-07-2017 | Afstudeersymposium |

**Organisatie en samenwerking**

Met mijn afstudeerbegeleider en intervisiegroep heb ik iedere week op woensdag van 13:30 tot 17:30 een Learning Community bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomsten is er ruimte voor feedback en uitwisseling van informatie.

Mijn opdrachtgever hou ik wekelijks per e-mail op de hoogte van de voortgang van het onderzoek. Daarnaast is er contact over het inplannen van interviews en benodigde informatie.

1. Re-integratieverordening Participatiewet Leidschendam-Voorburg 2015-2, toelichting algemeen [↑](#footnote-ref-1)
2. Art. 7 lid 1 en art. 8a Participatiewet [↑](#footnote-ref-2)
3. Art. 9 lid 1 sub b Participatiewet [↑](#footnote-ref-3)
4. Kennisplatform Werk en Inkomen, “Investeren in Participeren, kennis voor de praktijk”, Congres Kennisplatform Werk en Inkomen, 20-11-2014 [↑](#footnote-ref-4)
5. Omar Solinger, “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Re-integratieacademie, 11-11-2015 [↑](#footnote-ref-5)
6. Stuurgroep POH GGZ Amsterdam, “Terugdringen No Show bij de POH GGZ”, november 2012, , Bijlage 2 [↑](#footnote-ref-6)
7. Omar Solinger, “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Re-integratieacademie, 11-11-2015 [↑](#footnote-ref-7)
8. dr. I. Schell-Kiehl, drs. L. Slots, dr. G.A. Holsbrink, “Terugdringing No Show in re-integratie trajecten met behulp van sancties van de gemeente Enschede, een kwalitatief onderzoek naar het perspectief van de bijstandsgerechtigden”, Expertisecentrum Werk, Economie en Welzijn, januari 2014 [↑](#footnote-ref-8)
9. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014 [↑](#footnote-ref-9)
10. K. Zandvliet, A. Gelderblom, K. Korolkova, J. de Koning, “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland”, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mei 2006 [↑](#footnote-ref-10)
11. “Participatiewet”, onderwerpen, Rijksoverheid, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) [↑](#footnote-ref-11)
12. Gemeente Voorschoten – Mandaatbesluit Samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen [↑](#footnote-ref-12)
13. Gemeente Wassenaar – Mandaatbesluit Samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen [↑](#footnote-ref-13)
14. Re-integratieverordening Participatiewet Leidschendam-Voorburg 2015-2, toelichting algemeen [↑](#footnote-ref-14)
15. “Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015”, toelichting algemeen [↑](#footnote-ref-15)
16. Art. 1:2 lid 1 Awb jo. Art. 9 Participatiewet [↑](#footnote-ref-16)
17. Trajectplan, Beleidswijzer, “Grip op Participatiewet” Schulinck [↑](#footnote-ref-17)
18. Trajectplan, Beleidswijzer, “Grip op Participatiewet” Schulinck [↑](#footnote-ref-18)
19. Trajectplan, Beleidswijzer, “Grip op Participatiewet” Schulinck [↑](#footnote-ref-19)
20. “De Werkacademie”, www.lv.nl [↑](#footnote-ref-20)
21. “Jongerenloopbaancentrum”, www.lv.nl [↑](#footnote-ref-21)
22. Interview consulent 5, bijlage 2.5 [↑](#footnote-ref-22)
23. “Poortwachter met afhandelingscode”, van medewerker A. vd P. gemeente Leidschendam-Voorburg [↑](#footnote-ref-23)
24. Overzicht No Show Werkacademie week 3 t/m week 9, Bijlage 5 [↑](#footnote-ref-24)
25. Interview consulent 6, bijlage 2.6 [↑](#footnote-ref-25)
26. Overzicht No Show Werkacademie week 3 t/m week 9, bijlage 5 [↑](#footnote-ref-26)
27. Interview consulent 6, bijlage 2.6 [↑](#footnote-ref-27)
28. Contract gemeente Leidschendam-Voorburg en uitvoerende organisatie Werkacademie [↑](#footnote-ref-28)
29. Interviews consulenten Werk, Poortwachter en Werkacademie, bijlage 2 [↑](#footnote-ref-29)
30. Interview Teammanager Werk en Leerplicht, bijlage 4 [↑](#footnote-ref-30)
31. Interview consulent 8, bijlage 2.8 [↑](#footnote-ref-31)
32. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014 [↑](#footnote-ref-32)
33. Maartje Smit, “Een onderzoek naar factoren die voorspellend zijn voor het niet verschijnen op de eerste afspraak”, Afstudeerscriptie Faculteit der Sociale Wetenschappen Erasmus Universiteit Rotterdam, 1990 [↑](#footnote-ref-33)
34. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014, p. 22, figuur 6 [↑](#footnote-ref-34)
35. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014, p. 22, figuur 7 [↑](#footnote-ref-35)
36. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014, p. 17 [↑](#footnote-ref-36)
37. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014, p. 11 [↑](#footnote-ref-37)
38. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014, p. 34 tabel 13 [↑](#footnote-ref-38)
39. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014, p. 35 tabel 14 en 15 [↑](#footnote-ref-39)
40. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014 [↑](#footnote-ref-40)
41. Omar Solinger, “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Re-integratieacademie, 11-11-2015 [↑](#footnote-ref-41)
42. Kennisplatform Werk en Inkomen “Investeren in Participeren, kennis voor de praktijk”, Congres Kennisplatform Werk en Inkomen, 20-11-2014, p. 121 [↑](#footnote-ref-42)
43. Kennisplatform Werk en Inkomen, “Investeren in Participeren, kennis voor de praktijk” Congres kennisplatform Werk en Inkomen 2014, 20-11-2014, p. 135 [↑](#footnote-ref-43)
44. Stichting lezen en schrijven, Feiten, www.stichtinglezenenschrijven.nl [↑](#footnote-ref-44)
45. Midvliet, “Eindelijk aanpak voor laaggeletterdheid”, 13 januari 2017, www.midvliet.com [↑](#footnote-ref-45)
46. Kennisplatform Werk en Inkomen, “Investeren in Participeren, kennis voor de praktijk”, Congres Kennisplatform Werk en Inkomen 2014, 20-11-2014, p. 135 [↑](#footnote-ref-46)
47. Frans Moors, “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam, juni 2014, p. 11 [↑](#footnote-ref-47)
48. mw. Drs. E.I. Schippers Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Kamerbrief over kostenbewustzijn*, 11 april 2012 [↑](#footnote-ref-48)
49. Stuurgroep POH GGZ Amsterdam, “Terugdringen No Show bij de POH GGZ”, november 2012, , Bijlage 2 [↑](#footnote-ref-49)
50. Catharina ziekenhuis, nieuws 2 juni 2016, www.catharinaziekenhuis.com [↑](#footnote-ref-50)
51. CM, “Hoe SMS wereldwijd de No Show in de gezondheidszorg terugdrong”, 05-08-2014, www.cm.nl [↑](#footnote-ref-51)
52. J. Car , I. Gurol-Urganci, T. de Jongh, V. Vodopivec-Jamsek, R, Atun, “Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments”, Cochrane Database of Systematic Reviews 2012, Issue 7. Art. No.: CD007458. DOI: 10.1002/14651858.CD007458.pub2 [↑](#footnote-ref-52)
53. mw. Drs. E.I. Schippers Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Kamerbrief over kostenbewustzijn*, 11 april 2012, [↑](#footnote-ref-53)
54. dr. I. Schell-Kiehl, drs. L. Slots, dr. G.A. Holsbrink “Terugdringing No Show in re-integratie trajecten met behulp van sancties van de gemeente Enschede, een kwalitatief onderzoek naar het perspectief van de bijstandsgerechtigden”, Expertisecentrum Werk, Economie en Welzijn, januari 2014, p. 11 [↑](#footnote-ref-54)
55. “Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015”, toelichting algemeen [↑](#footnote-ref-55)
56. K. Zandvliet, A. Gelderblom, K. Korolkova, J. de Koning, “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland”, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mei 2006 [↑](#footnote-ref-56)
57. Omar Solinger, “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Re-integratieacademie, 11-11-2015 [↑](#footnote-ref-57)
58. K. Zandvliet, A. Gelderblom, K. Korolkova, J. de Koning, “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland”, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mei 2006 [↑](#footnote-ref-58)
59. Omar Solinger, “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Re-integratieacademie, 11-11-2015 [↑](#footnote-ref-59)
60. dr. I. Schell-Kiehl, drs. L. Slots, dr. G.A. Holsbrink, “Terugdringing No Show in re-integratie trajecten met behulp van sancties van de gemeente Enschede, een kwalitatief onderzoek naar het perspectief van de bijstandsgerechtigden”, Expertisecentrum Werk, Economie en Welzijn, januari 2014 [↑](#footnote-ref-60)
61. Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Signalement Bestuurskracht gemeenten – Werk en Inkomen*, 7 oktober 2013 [↑](#footnote-ref-61)
62. Kennisplatform Werk en Inkomen, “Inv1esteren in Participeren, kennis voor de praktijk”, Congres Kennisplatform Werk en Inkomen 2014, 20-11-2014, p. 109 [↑](#footnote-ref-62)
63. K. Zandvliet, A. Gelderblom, K. Korolkova, J. de Koning, “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland”, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mei 2006 [↑](#footnote-ref-63)
64. Omar Solinger, “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Re-integratieacadmie, 11-11-2015 [↑](#footnote-ref-64)
65. K. Zandvliet, A. Gelderblom, K. Korolkova, J. de Koning, “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland”, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mei 2006, p. 13 [↑](#footnote-ref-65)
66. Interview Teammanager Werk en Leerplicht, bijlage 4 [↑](#footnote-ref-66)
67. Interview consulent 7, bijlage 2.7 [↑](#footnote-ref-67)
68. Interview belanghebbende 6, bijlage 3.6 [↑](#footnote-ref-68)
69. Overzicht No Show Werkacademie week 3 t/m week 9, bijlage 5 [↑](#footnote-ref-69)
70. Interviews belanghebbenden, bijlage 3 [↑](#footnote-ref-70)
71. Interview consulent 3, bijlage 2.3 [↑](#footnote-ref-71)
72. Interview Teammanager Werk en Leerplicht, bijlage 4 [↑](#footnote-ref-72)
73. Interview consulent 2, bijlage 2.2 [↑](#footnote-ref-73)
74. Interview consulent 4, bijlage 2.4 [↑](#footnote-ref-74)
75. Interview consulent 4, bijlage 2.4 [↑](#footnote-ref-75)
76. Interview consulent 5, bijlage 2.5 [↑](#footnote-ref-76)
77. Re-integratieverordening Participatiewet Leidschendam-Voorburg 2015-2, toelichting algemeen [↑](#footnote-ref-77)
78. Art. 7 lid 1 en art. 8a Participatiewet [↑](#footnote-ref-78)
79. Art. 9 lid 1 sub b Participatiewet [↑](#footnote-ref-79)
80. “Participatiewet”, onderwerpen, Rijksoverheid, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) [↑](#footnote-ref-80)
81. Gemeente Voorschoten – Mandaatbesluit Samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen [↑](#footnote-ref-81)
82. Gemeente Wassenaar – Mandaatbesluit Samenwerkingsovereenkomst Afdeling Werk en Inkomen [↑](#footnote-ref-82)
83. Re-integratieverordening Participatiewet Leidschendam-Voorburg 2015-2, toelichting algemeen [↑](#footnote-ref-83)
84. “Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Leidschendam-Voorburg 2015”, toelichting algemeen [↑](#footnote-ref-84)
85. “Doelgroepbeschrijving”, beleidsstukken van de gemeente Leidschendam-Voorburg [↑](#footnote-ref-85)
86. Trajectplan, Beleidswijzer, “Grip op participatiewet” Schulinck, [↑](#footnote-ref-86)
87. “De Werkacademie”, www.lv.nl [↑](#footnote-ref-87)
88. “Regionale toolbox voor plaatsing bij werkgever”, werkgevers servicepunt Zuid-Holland Centraal [↑](#footnote-ref-88)
89. “Investeren in participeren, kennis voor de uitvoering van Werk en Inkomen”, P. Koning, M. Paantjes, C. Vaal en R. vd Veen, 15 mei 2013, Kennisplatform Werk en Inkomen, in opdracht van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid [↑](#footnote-ref-89)
90. “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Omar Solinger, 11-11-2015, Re-integratieacadmie [↑](#footnote-ref-90)
91. “Outreachend werkt!”, L. van Doorn, M. Huber, C. Kemmeren, M. vd Linde, M. Räkers, Movisie, 2013 [↑](#footnote-ref-91)
92. “Terugdringen No Show bij de POH GGZ, interventies en effectiviteit”, Stuurgroep POH GGZ, november 2012 [↑](#footnote-ref-92)
93. “Motivatie om te werken of motivatie om de uitkering te behouden?”, Omar Solinger, 11-11-2015, Re-integratieacadmie [↑](#footnote-ref-93)
94. “Terugdringing No Show in re-integratie trajecten met behulp van sancties van de gemeente Enschede, een kwalitatief onderzoek naar het perspectief van de bijstandsgerechtigden”, dr. I. Schell-Kiehl, drs. L. Slots, dr. G.A. Holsbrink, januari 2014, Expertisecentrum Werk, Economie en Welzijn [↑](#footnote-ref-94)
95. “Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen”, Frans Moors, juni 2014, Onderzoek en business intelligence, Gemeente Rotterdam [↑](#footnote-ref-95)
96. “Effectiviteit van sancties bij arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid, lessen uit het buitenland”, K. Zandvliet, A. Gelderblom, K. Korolkova, J. de Koning, mei 2006, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid [↑](#footnote-ref-96)