

Begeleidingsbehoefte bij re-integratie

Een onderzoek naar het optimaal begeleiden van bijstandsgerechtigden van 27 jaar en ouder met een werkleertraject

Rapport: Onderzoeksverslag
Auteur: A. de Vries
Klas: SW4B
Studentennummer:00067227
Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences
Opleiding: Social Work
Course: Praktijkgericht Onderzoek Social Work (CU16564)
Organisatie: Orionis Walcheren
Opdrachtgever: T. van de Wouw
Eerste beoordelaar: L. van den Hooven
Tweede beoordelaar: K. van Gorkom
Datum van uitgave: 03-05-2017
Plaats van uitgave: Vlissingen
Versie: 1.0

Datum uitgave: 9 mei 2016
Plaats van uitgave: Vlissingen

Versie: 1.0

Begeleidingsbehoefte bij re-integratie

Een onderzoek naar het optimaal begeleiden van bijstandsgerechtigden van 27 jaar en ouder met een werkleertraject

# Samenvatting

Rapport: Onderzoeksverslag
Auteur: A. de Vries
Klas: SW4B
Studentennummer:00067227
Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences
Opleiding: Social Work
Course: Praktijkgericht Onderzoek Social Work (CU16564)
Organisatie: Orionis Walcheren
Opdrachtgever: T. van de Wouw
Eerste beoordelaar: L. van den Hooven
Tweede beoordelaar: K. van Gorkom
Datum van uitgave: 03-05-2017
Plaats van uitgave: Vlissingen
Versie: 1.0

Dit onderzoek is uitgevoerd omdat is vastgesteld dat sommige klanten van 27+ met een bijstandsuitkering van de afdeling trajectbegeleiding van Orionis Walcheren, na afloop van hun werkleertraject, niet zelfredzaam genoeg zijn en in een gat vallen bij het zoeken naar een reguliere baan. Dit zorgt ervoor dat zij opnieuw uit het arbeidsritme raken en niet duurzaam kunnen uitstromen.

Het doel van het onderzoek is het achterhalen van de begeleidingsbehoeftes van de klant tijdens zijn/haar werkleertraject om de klant tijdens het traject zo goed mogelijk voor te bereiden op regulier werk. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Welke begeleidingsbehoeftes hebben klanten van 27+ met een bijstandsuitkering van de afdeling trajectbegeleiding van Orionis Walcheren in hun werkleertraject, om de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te verkleinen?*

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn er in totaal twaalf interviews afgenomen bij zes traject/praktijk begeleiders en zes klanten met een werkleertraject. De begeleiders hebben vragen gehad over wat zij hun klanten nu aanbieden qua begeleiding en over wat ze graag zouden willen aanbieden in hun werkleertraject. De klanten hebben vragen beantwoord over hoe ze de begeleiding ervaren en welke wensen ze nog meer hebben. Uit de antwoorden is naar voren gekomen dat de behoeftes per klant verschillend zijn. Toch hebben de meeste klanten behoefte aan meer persoonlijke begeleiding, duidelijkheid over de afloop van het traject en actievere bemiddeling richting werk. Hieruit zijn de volgende aanbevelingen voortgevloeid; Meer contactmomenten inplannen, beter faciliteren van de begeleiders met betrekking tot de matchtaken, het bieden van nazorg en het optimaal inzetten van het netwerk van de praktijkbegeleiders.

# Abstract

This research has been conducted due to the fact that after assistance recipients aged 27 and older from the department of counselling at Orionis Walcheren, finish their reintegration work program, some of them don’t seem to be self-sufficient enough when looking for regular work. This causes them to fall out of work-routine and prevents them from getting or maintaining a regular job.

The aim of this research is to discover the customer’s guidance needs during his/her reintegration work program. To prepare them as good as possible and increase their chances at regular work. That’s why the following research question was drawn up; *Which guidance needs do assistance recipients aged 27 and older from the department of counselling at Orionis Walcheren have, in their reintegration work program, to reduce the distance to a regular job?*

In order to answer this question a total of twelve interviews were taken with six reintegration counsellors/practitioners and six customers with a work placement. The counsellors were asked questions about what they are offering the customers in guards of guidance in the reintegration work program and what they would like to offer them. The customers answered questions about how they experience their guidance right now and what needs they have due to their reintegration. The answers revealed that every customer has different needs. Nevertheless, they also showed that most customers want more personal contact, clarity about what happens after completing the work program and more active mediation towards work. This resulted in the following recommendations; The planning of more contact moments, facilitating of the counsellors when it comes to matching the customers to regular work, providing aftercare and to use the network of the practitioners to its full advantage.

Inhoudsopgave

[Samenvatting 1](#_Toc481432985)

[Abstract 3](#_Toc481432986)

[1.Inleiding 1](#_Toc481432987)

[2.Theoretisch kader 3](#_Toc481432988)

[2.1 Werkwijze Orionis Walcheren 3](#_Toc481432989)

[2.1.1 Trajectbegeleiding 3](#_Toc481432990)

[2.2 Klanten van 27+ met een bijstandsuitkering op een werkleerplek 4](#_Toc481432991)

[2.3 De Participatiewet 4](#_Toc481432992)

[2.3.1 De participatieladder 5](#_Toc481432993)

[2.4 Re-integratieproces 5](#_Toc481432994)

[2.4.1 Re-integratie instrumenten 6](#_Toc481432995)

[2.4.2 De werkleerplek 6](#_Toc481432996)

[2.4.3 Praktijkbegeleiders 7](#_Toc481432997)

[2.5 Begeleidingsbehoeftes 7](#_Toc481432998)

[2.5.1 Uitstroom en nazorg 8](#_Toc481432999)

[2.6 Uitgangspunten van het onderzoek 8](#_Toc481433000)

[2.6.1 Topiclijst 9](#_Toc481433001)

[3.Methode van onderzoek 10](#_Toc481433002)

[3.1 Onderzoeksstrategie 10](#_Toc481433003)

[3.2 Dataverzamelingsmethode 10](#_Toc481433004)

[3.3 Onderzoekspopulatie/-eenheden/respondenten 10](#_Toc481433005)

[3.3.1 Populatie 10](#_Toc481433006)

[3.3.2 Onderzoekseenheden/ Respondenten 10](#_Toc481433007)

[3.4 Steekproef 11](#_Toc481433008)

[3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse 11](#_Toc481433009)

[3.5.1 Onderzoeksinstrumenten 11](#_Toc481433010)

[3.5.2 Data-analyse 11](#_Toc481433011)

[3.5.3 Operationalisatie 12](#_Toc481433012)

[3.6 Betrouwbaarheid/validiteit/bruikbaarheid 12](#_Toc481433013)

[3.6.1 Betrouwbaarheid 12](#_Toc481433014)

[3.6.2 Validiteit 12](#_Toc481433015)

[3.6.3 Bruikbaarheid 13](#_Toc481433016)

[4. Resultaten 14](#_Toc481433017)

[4.1 Verloop veldwerk 14](#_Toc481433018)

[4.1.1 Wijzigingen in het onderzoek 14](#_Toc481433019)

[4.2 Resultaten traject/praktijkbegeleiders 15](#_Toc481433020)

[4.3 Resultaten klanten met een bijstandsuitkering van 27+ op een werkleerplek 18](#_Toc481433027)

[5. Discussie 21](#_Toc481433034)

[5.1 Topic: participatie 21](#_Toc481433035)

[5.2 Topic: re-integratie instrumenten (de werkleerplek) 21](#_Toc481433036)

[5.3 Topic: begeleiding 22](#_Toc481433037)

[5.4 Topic: samenwerking 23](#_Toc481433038)

[5.5 Topic: uitstroom 24](#_Toc481433039)

[5.6 Topic: nazorg 24](#_Toc481433040)

[6. Conclusie en aanbevelingen 25](#_Toc481433041)

[6.1 Conclusies 25](#_Toc481433042)

[6.1.1 Deelvragen 25](#_Toc481433043)

[6.1.2 Centrale onderzoeksvraag 27](#_Toc481433044)

[6.2 Aanbevelingen 27](#_Toc481433045)

[6.2.1 Meer contactmomenten 27](#_Toc481433046)

[6.2.2 Faciliteren van de begeleiders met betrekking tot de matchtaak 27](#_Toc481433047)

[6.2.3 Het bieden van nazorg 28](#_Toc481433048)

[6.2.4 Netwerk praktijkbegeleiders optimaal inzetten 28](#_Toc481433049)

[7. Evaluatie 29](#_Toc481433050)

[7.1 Het onderzoeksproces 29](#_Toc481433051)

[7.2 Het onderzoeksresultaat 30](#_Toc481433052)

[7.3 Het onderzoeksgedrag 30](#_Toc481433053)

[Bibliografie 31](#_Toc481433054)

[Bijlage 1: Transcript 33](#_Toc481433055)

[Bijlage 2: Feedbackverslag opdrachtgever 43](#_Toc481433056)

# 1.Inleiding

Vanuit de opleiding Social Work aan de HZ University of Applied Sciences is er opdracht gegeven tot het uitvoeren van een onderzoek binnen de praktijkplaats van de student. Dit onderzoek zal uitgevoerd worden binnen de praktijkplaats, Orionis Walcheren. Het onderzoek richt zich op het vaststellen van de begeleidingsbehoeftes van klanten van 27+ met een bijstandsuitkering binnen hun werkleerplek bij Orionis Walcheren. Met als doel om de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te verkleinen.

In 2013 zijn de voormalige Sociale Dienst Walcheren, sociale werkvoorziening L’été en de Kredietbank Walcheren gefuseerd en daaruit is Orionis Walcheren ontstaan. Er is toen een nieuw werkleerbedrijf opgezet om klanten vanuit de WSW doelgroep en klanten vanuit de afdeling trajectbegeleiding 27+ met een bijstandsuitkering een werkleerplek aan te kunnen bieden. Dit is zowel intern als extern mogelijk, met als doel om zo ervaring op te doen en de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te verkleinen (Orionis Walcheren, 2015).

In de praktijk wordt er bij een groot deel van de klanten binnen de afdeling trajectbegeleiding een werkleerplek als instrument ingezet. Klanten doen op hun werkleerplek diverse vaardigheden op die de stap naar het re-integreren in de reguliere arbeidsmarkt kleiner moeten maken. Vaardigheden zoals een arbeidsritme opdoen en samenwerken kunnen hieraan bijdragen (Orionis Walcheren, 2012).
Toch wordt vastgesteld dat sommige klanten na afloop van hun traject op de werkleerplek niet zelfredzaam genoeg blijken en in een gat vallen bij het zoeken naar een reguliere baan. Wanneer zij na het eindigen van hun werkleerbaan niet snel genoeg een reguliere baan kunnen vinden, eventueel met behulp van een jobcoach of matcher, raken zij opnieuw uit het arbeidsritme. Zowel de trajectbegeleiders als de praktijkbegeleiders (begeleider op de werkleerplek zelf) zien dit als een negatief effect op de motivatie van de klanten tot het vinden van een baan, wat ervoor zorgt dat de klant niet duurzaam kan uitstromen.

Daarnaast doet het probleem zich voor onder de klanten omdat zij aangeven zich onvoldoende zelfredzaam te voelen bij het zoeken naar een reguliere baan. Ze voelen zich onzeker bij het zoeken naar werk en een deel van de klanten geeft aan graag binnen Orionis Walcheren te willen blijven werken, ook al wordt vanaf het begin van het traject aangegeven dat dit niet mogelijk is. Het probleem berust zich dus op zowel klanten als traject- en praktijkbegeleiders binnen Orionis Walcheren, omdat de werkleerplek voor een deel van de klanten onvoldoende bijdraagt aan het re-integreren in de maatschappij en de uitstroom hierdoor mogelijk minder hoog is. Dit zorgt ervoor dat de bijstandsklant volgens de Participatiewet niet naar de laatste trede van de participatieladder kan gaan, namelijk betaald werk (van Gent, 2008).

Vanuit bovenstaande probleemstelling is voor dit onderzoek een centrale vraag geformuleerd die als volgt luidt: *Welke begeleidingsbehoeftes hebben klanten van 27+ met een bijstandsuitkering van de afdeling trajectbegeleiding van Orionis Walcheren in hun werkleertraject, om de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te verkleinen?*

De deelvragen waarmee antwoord gegeven zal worden op de centrale vraag luiden als volgt:

*1. Hoe ziet de huidige vorm van begeleiding die de traject/praktijkbegeleiders bieden aan klanten van 27+ met een bijstandsuitkering, ten aanzien van hun werkleertraject, eruit?*

*2.Welke wensen hebben de traject/praktijkbegeleiders, die klanten begeleiden binnen de werksoorten, over de begeleiding die zij kunnen bieden aan klanten van 27+ met een bijstandsuitkering in hun werkleertraject?*

*3. Wat zijn de ervaringen van klanten van 27+ met een bijstandsuitkering met betrekking tot hun re-integratie, in hun werkleertraject?*

*4.Wat zijn de wensen van klanten van 27+ met een bijstandsuitkering ten aanzien van hun re-integratie, in hun werkleertraject?*

De doelstelling van het onderzoek is het achterhalen van de begeleidingsbehoeftes van de klant tijdens zijn/haar werkleertraject om de klant tijdens het traject zo goed mogelijk voor te bereiden op regulier werk. Op deze manier kan in kaart gebracht worden op welke manier de begeleiding tijdens het werkleertraject beter kan aansluiten op regulier werk (re-integratie). Met de resultaten zullen vervolgens aanbevelingen worden gedaan aan Orionis Walcheren, afdeling trajectbegeleiding, die de duurzame uitstroom van klanten met een werkleerplek kunnen verbeteren.

Het onderwerp van dit onderzoek is relevant voor Social Workers omdat het mogelijk nieuwe inzichten en handvaten kan geven om de re-integratie van klanten te verbeteren en om de afstand vanaf een werkleerbaan tot de arbeidsmarkt binnen een sociale werkvoorziening te verkleinen. Het onderzoek zal gericht zijn op het verbeteren van de hulp- en dienstverlening van klanten in een re-integratie traject binnen Orionis Walcheren. Dit maakt het vooral relevant voor de afdeling trajectbegeleiding. Vanuit deze afdeling wordt er samen met de klant naar duurzame uitstroom gewerkt en daar sluit dit onderzoek goed bij aan.

In hoofdstuk twee van dit onderzoeksvoorstel zal het theoretisch kader worden omschreven. Hierin zullen de kernbegrippen in eigen woorden beschreven worden vanuit de verworven theorie, het hoofdstuk wordt afgesloten met de uitgangspunten voor het onderzoek. Hoofdstuk drie beschrijft de methode van onderzoek. Daarbij komen de onderzoeksstrategie, respondenten en dataverzamelingsmethode aan bod. De steekproef die is uitgekozen wordt toegelicht en de onderzoeksinstrumenten en data-analyse worden besproken. Ten slotte worden in dit hoofdstuk de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid toegelicht. In hoofdstuk vier worden de resultaten van het onderzoek weergeven inclusief het verloop van het veldwerk en de wijzigingen in het onderzoek. Hoofdstuk vijf geeft de discussie uit het onderzoek weer. Hierin worden de resultaten van beide respondentgroepen met elkaar en de literatuur vergeleken. In hoofdstuk zes worden de daaropvolgende conclusie en aanbevelingen beschreven. Daarbij wordt antwoord gegeven op de deelvragen en de centrale onderzoeksvraag. Tot slot wordt het onderzoeksverslag afgesloten met een evaluatie in hoofdstuk zeven.

# 2.Theoretisch kader

*In dit hoofdstuk staan, aan de hand van verworven literatuur, de vijf kernbegrippen beschreven die voorkomen in het onderzoek naar de begeleidingsbehoeftes van klanten van 27+ met een bijstandsuitkering binnen een werkleerplaats. Tot slot zullen de uitgangspunten voor het onderzoek aan bod komen.*

## 2.1 Werkwijze Orionis Walcheren

Orionis Walcheren is een gemeenschappelijke regeling voor de gemeentes Middelburg, Veere en Vlissingen. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en aanverwante wet- en regelgeving, schuldhulpverlening en het minimabeleid op Walcheren.
Orionis Walcheren biedt de inwoners van Walcheren, die sociaaleconomisch aan de kant staan, de kans om hun mogelijkheden te benutten en te ontwikkelen.
Het doel hiervan is zoals omschreven door Orionis Walcheren (2015) in het beleidsplan, om hen zo snel mogelijk een reguliere werkplek te laten verkrijgen.
Orionis Walcheren begeleidt hierbij mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt en draagt bij aan het realiseren van oplossingen gericht op het ontwikkelen en behouden van werkgelegenheid. De hoofdtaak van Orionis Walcheren is het geven van uitvoering aan de Participatiewet. Daarnaast streeft Orionis Walcheren na dat elke inwoner naar zijn eigen vermogen zo actief mogelijk deelneemt aan de maatschappij, om zo met hulp van Orionis Walcheren een stap hoger te komen binnen de participatiemaatschappij (Orionis Walcheren, 2015).

### 2.1.1 Trajectbegeleiding

Vanuit het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) wordt gemeld dat het aantal mensen in de bijstand blijft stijgen met achtduizend mensen in het tweede kwartaal van 2016. Mensen vanuit een bijstandsuitkering hebben doorgaans een grote afstand tot de arbeidsmarkt, wat het moeilijker maakt om vanuit een uitkeringssituatie aan een baan te komen (CBS, 2016).
Naar aanleiding hiervan is Orionis Walcheren in 2016 gestart met een nieuw klantproces, waarbij nog voor de aanvraag van een uitkering het proces naar werk al in gang wordt gezet.

Een klant kan ingedeeld worden in de categorie arbeidsontwikkeling, de klant heeft dan duurzaam geen mogelijkheden tot reguliere arbeid en wordt onderverdeeld bij het participatiepunt. Bij het participatiepunt is vrijwilligerswerk het hoogst haalbare. Er wordt verwacht dat de klanten uit de categorie arbeidsontwikkeling participeren en een tegenprestatie verrichten in de vorm van maatschappelijk nuttige activiteiten. Als de klant ingedeeld wordt op loopbaanontwikkeling zegt dit dat de klant klaar is voor regulier werk en wordt deze doorgestuurd naar de matchers of jobcoaches. De klant is dan al klaar voor betaald werk maar kan dit op eigen kracht niet bewerkstelligen. De matchers en jobcoaches bemiddelen dan tussen werkgevers en hun vacatures en de klant (Orionis Walcheren, 2015).

Wanneer de klant bij de afdeling trajectbegeleiding terecht komt houdt dit in dat de klant nog ondersteuning in de vorm van een traject nodig heeft voordat deze klaar is om naar de reguliere arbeidsmarkt uit te stromen. De trajecten bieden ondersteuning aan klanten die nog niet klaar zijn voor de reguliere arbeidsmarkt. De focus wordt hierbij gelegd op ontwikkeling en het werken van intern naar extern. Hierbij wordt de klant binnen Orionis Walcheren voorbereid op de reguliere arbeidsmarkt buiten (Orionis Walcheren, 2012). De trajectbegeleider kan hierbij gezien worden als een schakel tussen de binnen en buitenwereld, zij moeten de klanten coachen, trajecten regisseren en verbinding leggen wanneer er kansen zijn op de reguliere arbeidsmarkt (van den Brink, 2011).
Tijdens deze voorbereiding worden re-integratie instrumenten ingezet en er wordt een plan van aanpak opgesteld om samen met de klant aan de hierin vooraf opgestelde doelen te kunnen werken. De re-integratie instrumenten bieden verschillende interventies waaronder de werkleerplek waar het onderzoek zich op zal toespitsen.

## Klanten van 27+ met een bijstandsuitkering op een werkleerplek

Binnen de werkleerplek zijn er zowel klanten met een WSW-indicatie (Wet sociale werkvoorziening) als klanten vanuit de bijstandsuitkering werkzaam. De doelgroep voor dit onderzoek betreft de klanten van 27+ met een bijstandsuitkering. Deze klanten zijn allen 27+ omdat voor de jongeren een andere aanpak geldt en zij niet door de afdeling trajectbegeleiding van Orionis Walcheren begeleid worden maar door het jongerenteam.

Een bijstandsuitkering kan worden aangevraagd wanneer een persoon niet in zijn eigen levensonderhoud kan voorzien. De klant mag dus slechts beperkt eigen inkomen of vermogen hebben. Daarnaast moet de klant aan een aantal andere voorwaarden voldoen.
De klant moet 18 jaar of ouder zijn, mag niet in detentie zitten, moet rechtmatig in Nederland verblijven en mag geen recht hebben op een andere overheidsvoorziening zoals een WerkeloosheidsWet (WW) uitkering. Hierbij is de klant verplicht om mee te werken aan de re-integratieactiviteiten die zijn of haar gemeente aanbiedt, pas dan is en blijft het recht op de bijstandsuitkering van kracht (Rijksoverheid, 2015).
Sinds de invoering van de Participatiewet is er een Wet Taaleis in de bijstand. Wanneer de klant bijstand aanvraagt moet hij of zij de Nederlandse taal beheersen op referentieniveau 1F (Rijksoverheid, 2016). Deze eis is voornamelijk van belang voor klanten van 27+ op de werkleerplekken omdat het van belang is om opdrachten te kunnen uitvoeren en elkaar te verstaan op de werkvloer.

Afhankelijk worden van een bijstandsuitkering wordt door de meeste personen ervaren als vermindering van hun zelfstandigheid en vrijheid. De noodzaak om een uitkering aan te vragen kan dus leiden tot een negatief effect op de persoonlijke levenssfeer van de klant waarmee rekening gehouden dient te worden (Bierbaum & Gassman, 2016). Het is voor klanten met een bijstandsuitkering vaak moeilijker om aan regulier werk te komen dan voor schoolverlaters of mensen met een WW-uitkering. Ze hebben een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (van Echtelt & Guiaux, 2012).

## De Participatiewet

De primaire taak van Orionis Walcheren is het uitvoeren van de Participatiewet. De Participatiewet is 1 januari 2015 in plaats gekomen voor de Wet Werk en Bijstand (WWB), de Wet sociale Werkvoorziening (WSW) en de Wet Werk en Arbeidsondersteuning Jonggehandicapten (WAJONG). De Rijksoverheid (2015) beschrijft dat de Participatiewet vooral gericht is op het bieden van ondersteuning aan mensen met een arbeidsbeperking om hen naar (vrijwilligers) werk te helpen. Om hierop in te spelen heeft Orionis Walcheren de sociale dienst en de sociale werkvoorziening laten fuseren. Hierbij zijn werkleerplekken ontstaan om door bijstandsklanten te laten vervullen.

In de Participatiewet wordt ook wel gesproken van een tegenprestatie, de tegenprestatie is overgenomen vanuit de eerder besproken WWB wet met als uitgangspunt de wederkerigheid (Eerste Kamer, 2014).
Lokale overheden hebben hierbij de vrije hand om een bijstandsgerechtigde al dan niet een tegenprestatie te laten verrichten. De tegenprestatie moet passen bij de vermogens van de klant (Inspectie SZW, 2013). Orionis Walcheren heeft niet als doel om met de tegenprestatie het re-integratieproces te bevorderen. Zoals de wet stelt gaat het om onbeloonde maatschappelijk nuttige activiteiten zoals vrijwilligerswerk of mantelzorg. De tegenprestatie geldt niet voor mensen die volledig of duurzaam arbeidsongeschikt zijn. Dit houdt in dat de doelgroep van bijstandsklanten van 27+ van de afdeling trajectbegeleiding wél in aanmerking komt voor de tegenprestatie.

Desondanks mag de werkleerplek niet als tegenprestatie worden beschouwd aangezien de werkleerplek als re-integratie instrument wordt ingezet. Daarnaast mag de tegenprestatie niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt. Regulier werk gaat bij Orionis Walcheren altijd voor zowel de tegenprestatie als de werkleerplek (Orionis Walcheren, 2015).

### 2.3.1 De participatieladder

Om de mate van participatie van een re-integratie klant in beeld te brengen is er door Regioplan beleidsonderzoek een meetinstrument ontwikkeld: de participatieladder. De participatieladder focust zich vooral op arbeidsparticipatie, een centraal begrip in het socialezekerheidsbeleid. Bij arbeidsparticipatie levert een individu een bijdrage aan het arbeidsproces. Deze bijdrage kan zowel betaald als onbetaald zijn (Jager-Vreugdenhil, 2011).
De participatieladder biedt de mogelijkheid voor trajectbegeleiders om de ontwikkeling van hun klant te volgen en het groeipotentieel hierbij vast te stellen (van Gent, 2008).

Wanneer een klant met een bijstandsuitkering voor het eerst tijdens de intake bij Orionis Walcheren wordt gesproken zal de intaker een nulmeting uitvoeren op verschillende leefgebieden waaronder de maatschappelijke participatie en de dagelijkse bezigheden. Deze nulmeting wordt vastgelegd in het registratiesysteem Werkstap.

De frequentie van de activiteiten en participatie van de klant bepaalt bepalen hierbij op welk niveau van de participatieladder de klant wordt ingeschat. Wanneer een klant succesvol participeert binnen een werkleerplek zal deze op trede vier worden ingedeeld, de klant werkt dan met behoud van uitkering. Naar het einde van het traject toe is het de bedoeling dat de klant op trede vijf of zes ingeschat kan worden (Orionis Walcheren, 2012). De participatieladder bestaat uit zes niveaus:

*Trede 6 Betaald werk
Trede 5 Betaald werk met ondersteuning
Trede 4 Onbetaald werk
Trede 3 Deelname georganiseerde activiteiten
Trede 2 Sociale contacten buiten de deur
Trede 1 Geïsoleerd*

De klant stroomt van de participatieladder af wanneer een klant tenminste zes maanden aan het werk is op het hoogste niveau of na afronding van een traject niet start met een vervolgtraject en geen uitkering ontvangt (van Gent, 2008).

## 2.4 Re-integratieproces

Re-integratie voor mensen met een bijstandsuitkering is sterk in beweging. Sociale diensten vernieuwen en versterken hun re-integratiedienstverlening gericht op een effectievere uitstroom naar de arbeidsmarkt. De overheid helpt hen hierbij door werkgevers te stimuleren mensen met een arbeidsbeperking of een bijstandsuitkering in dienst te nemen (van Wijk & van Emmerik, 2013). Trajectbegeleiders spelen een grote rol in het re-integratieproces van klanten met een bijstandsuitkering. Zij staan als uitvoerende ambtenaren in direct contact met de klant en hebben dus een bijzondere positie. Hierbij kan een spanningsveld ontstaan omdat de trajectbegeleiders enerzijds diensten verlenen aan de klant zoals het coachen richting reguliere arbeid. Anderzijds moeten zij de klant wijzen op plichten en wanneer deze niet nagekomen worden eventueel sancties opleggen wat het re-integratieproces mogelijkerwijs in de weg kan staan (van Echtelt & Guiaux, 2012).

Bij aanvang van het re-integratieproces heeft de klant vaak hoge verwachtingen ontwikkeld. Het is daarbij van groot belang dat de trajectbegeleider voorafgaand aan het re-integratieproces informatie verstrekt over de haalbaarheid van de genoemde verwachtingen (Tijken, 2012).

Omdat elke situatie en klant anders is wordt er tegenwoordig vaak gekozen voor een individuele aanpak tijdens het re-integratieproces. Volgens van Echtelt & Guiaux (2012) wordt er maatwerk geleverd en is hierbij gekeken naar uiterlijk, taal en gedrag. Vooral bij het laatste aspect worden veel middelen ingezet om de vaardigheden van de klant te verbeteren.

### 2.4.1 Re-integratie instrumenten

Re-integratie is een complexe activiteit. Zowel het beoordelen van de arbeidsmogelijkheden als het vaststellen van de wijze waarop de betreffende persoon naar reguliere arbeid toe geleid kan worden wordt hierbij omvat. Om re-integratie op de juiste wijze te kunnen realiseren is het van belang om over betrouwbare hulpmiddelen te beschikken die hun kwaliteit hebben bewezen (Groothoff, Brouwer, Bakker, & Overweg, 2008).

Een re-integratie instrument kan gericht ingezet worden op de situatie van de klant. Het gaat hierbij om wat de klant nodig heeft om uit te stromen naar regulier werk.
Trainingen om de klanten te activeren verminderen het gat tussen de klant en de arbeidsmarkt. Onderzoek wijst hierbij uit dat wanneer een klant wekelijks een training volgt en intensief bezig is met het traject de kans op duurzame uitstroom vergroot (Graversen & van Ours, 2008).

Er wordt aan gedrag ruim aandacht besteed in de dienstverlening aan klanten met een bijstandsuitkering. Sollicitatietrainingen vormen een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Klanten krijgen hierbij cursussen aangeboden. In de cursussen leren ze solliciteren, een brief op te stellen en sollicitatiegesprekken te voeren. Ook werknemersvaardigheden zijn belangrijk, deze bevatten elementen over hoe een klant zich moet gedragen op de werkvloer. Klanten die voor het eerst sinds geruime tijd weer aan het werk gaan hebben veel begeleiding nodig bij basis werknemersvaardigheden. Om deze begeleiding te bieden worden vaak werkstages of werkervaringsplekken ingezet (van Echtelt & Guiaux, 2012). In paragraaf 2.4.2 van dit onderzoek wordt de werkleerplek uitgebreid beschreven.

Orionis Walcheren biedt verschillende re-integratie instrumenten aan zoals; Het intensieve traject, SKILLS-trainingen, sollicitatietrainingen en een CV-dokter. Al deze trainingen worden verzorgd door trajectbegeleiders en/of een medewerker test & training. Bij de SKILLS-methodiek wordt een klant verwacht vier dagdelen aanwezig te zijn. Er wordt gewerkt in kleine groepen aan de competenties die de klanten met een bijstandsuitkering missen om uit de uitkering te komen en daar te blijven. De SKILLS-trainingen zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek (Linehan, 2015). Het draait bij de SKILLS en de andere trainingen veel om empowerment, de klant moet in zijn eigen kracht gezet worden. Zelfregie benadrukt de kracht en mogelijkheden van mensen. Het zelfvertrouwen van de klant staat centraal. Zelf beslissen over hoe je leven eruit gaat zien en de ondersteuning van de dienstverlener daarbinnen (Brink, 2013). Naast de trainingen biedt Orionis Walcheren 18 interne en externe werkervaringsplaatsen aan, ook wel de werkleerplek genoemd (Orionis Walcheren, 2015).

### 2.4.2 De werkleerplek

Sinds de Participatiewet van kracht is zijn gemeenten zelf verantwoordelijk gesteld voor de re-integratie van werklozen. Omdat de gemeente ook financieel verantwoordelijk werd voor mensen met een bijstandsuitkering kwam er meer interesse voor de werkleerplek als instrument bij re-integratie. Het is zaak om zoveel mogelijk mensen vanuit de bijstand door te laten stromen naar reguliere arbeid. Samenwerking tussen de gemeente en commerciële bedrijven werd gezien als remedie. Daarnaast heeft het onderzoek van Bierbaum & Gassman (2016) uitgewezen dat veel klanten met een bijstandsuitkering een werkleerplek aantrekkelijk vinden om bepaalde aspecten. Het gaat hierbij om aspecten als het vergroten van het eigen netwerk, iets betekenen voor een ander, een bijdrage leveren aan de samenleving, blijven leren en actief zijn en een gestructureerde dagindeling hebben.

Orionis Walcheren biedt momenteel verschillende werkleerplekken aan zowel intern als extern. Deze vallen onder de volgende werksoorten; De wasserij, schildersopleiding, bouw en hout, de buitendienst (wijkteams/groen/stratenmakers), horeca, logistiek, metaal, verpakken, monteren, assistent dienstverlening en de kringloopwinkels. Onder deze werksoorten valt een scala aan werkleertrajecten waarvan er 24 geteld kunnen worden (Orionis Walcheren, 2012). Wanneer een werkleerbaan wordt ingezet kan de klant werken aan de opgestelde doelen in het plan van aanpak met de trajectbegeleider. Daarnaast kan de klant werknemersvaardigheden opdoen zoals het verkrijgen van arbeidsritme en leren samenwerken (Orionis Walcheren, 2015).

### 2.4.3 Praktijkbegeleiders

Het Institute for Work and Health (2014) heeft wetenschappelijk onderzoek verricht naar de zeven principes waaraan een werkleerplaats moet voldoen om een klant succesvol terug te laten keren naar de arbeidsmarkt. Uit dit onderzoek komt voort dat de trajectbegeleider een nauwe samenwerking moet hebben met de praktijkbegeleiders die de klanten op de werkvloer begeleiden. De trajectbegeleider heeft hierbij de regie en controleert bij de praktijkbegeleider of de klant zijn arbeidsverplichtingen nakomt.

Van den Brink (2011) beschrijft in zijn onderzoek dat de meeste praktijkbegeleiders geen specifieke opleiding gedaan hebben en ze dus meestal allen verschillende achtergronden hebben. In dit onderzoek kwam ook naar voren dat de praktijkbegeleiders het liefst hun klanten op de werkvloer zo persoonlijk mogelijk zouden begeleiden. Dit is echter soms niet mogelijk vanwege het aantal klanten in de groep op de werkvloer. De praktijkbegeleiders uit het onderzoek kregen hierbij in hoge mate de ruimte om zelf te bepalen om welke manier zij omgaan met hun klanten. Bij Orionis Walcheren is er ook sprake van een praktijkbegeleider op de werkvloer. Zij hebben het frequentste contact met de klant en zien het beste of de persoonlijke doelen zijn behaald (Orionis Walcheren, 2012).

## 2.5 Begeleidingsbehoeftes

Gemeenten zetten de afgelopen jaren steeds meer de sociale werkvoorziening in om hun klanten met een bijstandsuitkering te begeleiden richting regulier werk. De meeste van deze trajecten zijn gericht op het werken met behoud van uitkering (44%). Een algemeen probleem waar verschillende re-integratieaanbieders tegenaanlopen is hoe ze ongemotiveerde klanten in beweging kunnen krijgen. Financiële prikkels blijken hierbij niet voldoende om een klant met een bijstandsuitkering naar reguliere arbeid te krijgen.

Onderzoek toont aan dat sociaalpsychologische factoren zoals het vertrouwen van een persoon in de eigen bekwaamheid (zelfredzaamheid) met betrekking tot werken en werkzoekend gedrag, goed beïnvloedbaar zijn. De begeleiding tijdens een werkleerplek zou daarom meer moeten aansluiten op dergelijke sociaalpsychologische factoren.
Angstklachten en de positie op de participatieladder bepalen of een klant tijdens het werkleertraject uitvalt voordat er sprake is van uitstroom naar reguliere arbeid. Het is van belang dat er bij begeleiding met deze factoren rekening gehouden wordt. Onderzoek wijst uit dat vooral de klanten met angstklachten veel behoefte hebben aan veel persoonlijke begeleiding tijdens hun re-integratietraject (Huijs, et al., 2013).

Volgens onderzoek van Faber, Nieuwenhuijsen & Frings-Dresen (2016) hangt het succes van arbeidsparticipatie in belangrijke mate af van de vraag of de begeleidingsbehoefte goed is vastgesteld. Dit maakt het noodzakelijk om zo concreet mogelijk in beeld te hebben welke begeleiding nodig is en in welke mate, om het functioneren in alle soorten arbeid en het uitvoeren van bepaalde taken mogelijk te maken. Opvallend is dat er geen meetinstrumenten bestaan die zich primair richten op de begeleidingsbehoefte richting regulier werk. Er bestaan meetinstrumenten zoals de Leidraad Jobcoach, maar hierbij wordt gekeken naar het matchen van een werknemer en het werkgeversprofiel. Deze instrumenten zijn daarom niet bruikbaar als van tevoren niet is vastgesteld op welke reguliere werkplaats de klant na het werkleertraject zal re-integreren.

Experts in het betreffende onderzoek geven tevens aan dat zij geen behoefte hebben aan een nieuw instrument voor het vaststellen van begeleidingsbehoeften. Zij zien het vaststellen van de begeleidingsbehoeften als iets wat afhankelijk is van de persoon en diens omgeving.

### 2.5.1 Uitstroom en nazorg

Bij het uitstromen uit de bijstand is de grote vraag of de klanten met een bijstandsuitkering die bijvoorbeeld in de groenvoorziening, postbezorging, in dienst van het SW-bedrijf de werkzaamheden die ze nu verrichten ook zouden kunnen verrichten bij reguliere werkgevers. Deze personen hebben minimaal een overbrugbare variant tot de arbeidsmarkt, maar daarnaast blijkt ook deze groep veelvuldig behoefte te hebben aan ondersteuning op de reguliere arbeidsmarkt. Samenwerking binnen een gemeente draagt daarin bij naar meer uitstroom naar werk, zowel als samenwerking tussen de gemeente en andere organisaties leidt tot betere kansen op werk (Edzes, 2011).

Volgens onderzoek van Regioplan (2008) naar ontwikkelingen op de re-integratiemarkt krijgen klanten met een bijstandsuitkering bij een aantal gemeenten intensieve nazorg. Dit gaat om klanten die regulier aan het werk zijn gegaan en daarmee uit de uitkering zijn gestroomd of klanten die na het volgen van een traject niet uitstromen. De nazorg die geboden wordt gaat enerzijds om werkbegeleiding en anderzijds om sociaal-maatschappelijke begeleiding. De reden voor de intensivering van nazorg in die gemeenten is dat de arbeidsmarktpositie van de doelgroep klanten met een bijstandsuitkering, redelijk kwetsbaar is. Vaak hebben de klanten die al uitstromen een baan via een uitzendbureau die tijdelijk is en dit maakt het uitvalrisico groot.

## 2.6 Uitgangspunten van het onderzoek

Uit de vijf kernbegrippen omschreven in het theoretisch kader van dit onderzoek kunnen de volgende aspecten meegenomen worden tijdens het vervolg van het onderzoek; Allereerst is het van belang dat er een beeld geschetst wordt van de werkwijze die Orionis Walcheren en de afdeling trajectbegeleiding hanteert omdat het onderzoek zich op specifiek deze instelling en afdeling richt en er kritisch naar de werkwijze gekeken moet worden.

Het tweede kernbegrip betreft de doelgroep van dit onderzoek, klanten met een bijstandsuitkering van 27+ op een werkleerplek. Er wordt in de theorie beschreven aan welke voorwaarden een klant moet voldoen om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. In dit begrip staat ook omschreven dat het bijstandsgerechtigd worden voor de meeste personen een aanslag is op hun zelfstandigheid en vrijheid, iets om rekening mee te houden tijdens het onderzoeken van de begeleidingsbehoeftes van deze doelgroep.

Het uitvoering geven aan de Participatiewet is de hoofdtaak van Orionis Walcheren en tevens het derde kernbegrip wat aan bod komt in het theoretisch kader. Er wordt duidelijk omschreven dat het volgen van een traject op een werkleerplek niet als tegenprestatie gezien mag worden, wat van belang is voor de motivatie van de klanten in het onderzoek. Hierover kan tijdens de interviews verder gevraagd worden.

De participatieladder komt ook aan bod, wat gezien kan worden als meetinstrument, vooral de laatste twee treden zijn hierbij van belang omdat het de bedoeling is dat de doelgroep van dit onderzoek van onbetaald werk op een werkleerplek (met behoud van uitkering) naar betaald werk gaat. Tijdens het onderzoek kan gevraagd worden op welke trede de klanten zich voor en tijdens de werkleerplek inschatten.

Vanuit het begrip re-integratieproces blijkt dat maatwerk en een individueel proces voor een klant vaak van groot belang is. Bij het bespreken van het begrip re-integratie instrumenten staat beschreven dat het volgen van (sollicitatie)trainingen de kans op duurzame uitstroom vergroot. Tevens komt naar voren dat klanten die sinds geruime tijd weer aan de slag gaan (op een werkleerplek) veel begeleiding nodig hebben bij basis werknemersvaardigheden.

Daarnaast staat er in de theorie beschreven dat veel klanten de werkleerplek aantrekkelijk vinden om verschillende aspecten zoals een bijdrage leveren aan de samenleving, het eigen netwerk vergroten, een dagritme hebben en actief zijn en blijven leren. Daarbij staat er omschreven dat praktijkbegeleiders en trajectbegeleiders een nauwe samenwerking moeten onderhouden om de klant te kunnen voorzien in zijn begeleidingsbehoeftes. Dit kunnen ook uitkomsten zijn die tijdens het onderzoek naar voren zullen komen maar dit hoeft niet zo te zijn.

Het uitgevoerde literatuuronderzoek naar het kernbegrip begeleidingsbehoeftes toont aan dat sociaalpsychologische factoren zoals het (gebrek aan) zelfvertrouwen van een persoon met betrekking tot het zoeken naar werk goed beïnvloedbaar zijn. Het kan belangrijk zijn persoonlijke begeleiding daar goed op aan te laten sluiten om de stap naar regulier werk te verkleinen. Vanuit het begrip uitstroom en nazorg blijkt dat klanten met een bijstandsuitkering binnen een werkbedrijf behoefte hebben aan ondersteuning richting de arbeidsmarkt. Daarbij moet in acht genomen worden dat samenwerking binnen de gemeente zelf maar ook tussen de gemeente en bijvoorbeeld werk biedende organisaties zorgt voor duurzamere uitstroom. Er komt tevens naar voren dat klanten met een bijstandsuitkering een kwetsbare doelgroep zijn op de arbeidsmarkt en er daarom in verschillende gemeentes nu nazorg wordt geboden om uitval te voorkomen.

### 2.6.1 Topiclijst

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Topics | Subtopics | Indicatoren uit de theorie |
| Participatie | * Participatieladder
* Inzet en motivatie
 | * Positie op de participatieladder
* Vertrouwen in eigen bekwaamheid

mate van participeren * WLP is geen tegenprestatie
 |
| Reintegratieinstrumenten (de werkleerplek) | * Inzet instrumenten
* Efficiëntie werkleerplek
 | * Werknemersvaardigheden opdoen
* Bijdrage leven aan de samenleving
* Gestructureerde dagindeling
* Vergroten eigen netwerk
* Actief bezig zijn
 |
| Begeleiding en samenwerking | * Ervaringen begeleiding
* Wensen begeleiding
* Samenwerken
 | * Frequent contact met klant
* Verschillende achtergronden (opleiding)
* Individuele begeleiding (maatwerk)
* Nauwe samenwerking van groot belang
 |
| Uitstroom en nazorg | * Doelen
* Ervaringen/wensen bemiddeling naar werk
 | * Ondersteunen richting de arbeidsmarkt
* Samenwerken om uitstroom te bevorderen
* Kwetsbare doelgroep
* Uitvalrisico
 |

# 3.Methode van onderzoek

*In dit hoofdstuk staat de methode van onderzoek beschreven. Hierbij komen de onderzoeksstrategie, dataverzamelingsmethode, de onderzoekspopulatie/eenheden/respondenten, onderzoeksinstrumenten, steekproef, operationalisatie en betrouwbaarheid/validiteit/bruikbaarheid aan bod.*

## 3.1 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek omdat het vooral gaat om het verkrijgen van inzicht. Het doel hierbij is het ontwikkelen van nieuwe ideeën. Daarnaast is er sprake van een open centrale onderzoeksvraag. Bij kwalitatief onderzoek wordt vaak gebruik gemaakt van participerende observaties en open interviews om een antwoord te verkrijgen op de onderzoeksvraag (Baarda, 2009). Om de kwalitatieve onderzoeksvraag te beantwoorden waarbij de meningen, belevingen en ervaringen van de respondenten centraal staan zijn er in dit onderzoek interviews gehouden. Het doel van dit kwalitatieve onderzoek is het verkrijgen van inzichten in de begeleidingsbehoeftes van de klanten van Orionis Walcheren. Dit maakt dat het onderzoek inductief is omdat het onderzoek van data (breed) naar een verklarend model (smal) is gegaan (Verhoeven, 2014).

3.2 Dataverzamelingsmethode
Om data te verzamelen voor dit kwalitatieve onderzoek zijn er interviews afgenomen. Er is gekozen voor een interview omdat volgens Verhoeven (2014) meningen en ervaringen zo het makkelijkst te achterhalen zijn. Interviews kunnen zeer open verlopen, maar ook gestructureerd zijn. De groep respondenten is klein en daarom is er voor dit onderzoek gekozen om de respondenten op een half-gestructureerde manier te interviewen. Er is voor deze manier van interviewen gekozen omdat er op deze manier genoeg ruimte voor eigen inbreng blijft voor de respondenten. Omdat het interview half-gestructureerd is er voorafgaand een interviewformulier opgesteld. Hierop staan de topics met betrekking tot het onderzoek die afgeleid zijn van de kernbegrippen uit het theoretisch kader. Naar aanleiding van de topics is er een vragenlijst opgesteld die leidraad is geweest tijdens het afnemen van de interviews.

Voor het onderzoek zijn er twaalf respondenten geïnterviewd onderverdeeld in twee groepen. Bestaande uit zes klanten met een bijstandsuitkering op een werkleerplek en zes begeleiders, waarvan trajectbegeleiders, die klanten op een werksoort begeleiden en praktijkbegeleiders van klanten op een werkleerplek. De interviews zijn één op één en face to face afgenomen. De interviews zijn voor zowel de traject- en praktijkbegeleiders als voor de klanten afgenomen binnen een vaste spreekruimte bij Orionis Walcheren zodat zij alle vrijheid hadden om te spreken. Er waren in de ruimte geen andere personen toegestaan dan de onderzoeker en de geïnterviewde.

## 3.3 Onderzoekspopulatie/-eenheden/respondenten

### 3.3.1 Populatie

Onder de onderzoekspopulatie worden alle eenheden zoals personen, zaken en organisaties verstaan waarover in het onderzoek uitspraken worden gedaan (Verhoeven, 2014). De onderzoekspopulatie voor dit onderzoek bestaat uit alle klanten met een bijstandsuitkering die 27+ zijn van de afdeling trajectbegeleiding van Orionis Walcheren binnen een werkleerplaats.

### 3.3.2 Onderzoekseenheden/ Respondenten

Aangezien het onderzoek kleinschalig is, was het niet mogelijk zijn om de gehele onderzoekspopulatie te interviewen. De onderzoekspopulatie is daarom afgebakend. Deze groep vormt de onderzoekseenheden ook wel respondenten genoemd (Verhoeven, 2014). De respondenten in dit onderzoek bestaan uit zes klanten met een bijstandsuitkering van 27+ die al minimaal twee maanden participeren binnen de werkleerplek.

Het is belangrijk dat zij al minimaal twee maanden van start zijn gegaan op de werkleerplek omdat zij zo een beter inzicht hebben in de begeleiding die zij krijgen tijdens hun re-integratietraject van de traject en praktijkbegeleiders. Daarnaast zijn er zes begeleiders geïnterviewd bestaande uit zowel praktijkbegeleiders die klanten op de werkvloer begeleiden als trajectbegeleiders die klanten plaatsen en begeleiden op een werkleerplek. De respondenten zijn gekozen door middel van een steekproef.

## 3.4 Steekproef

Tijdens dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een doelgerichte selecte steekproef. De trekking was niet willekeurig. De personen die mee hebben gedaan aan het onderzoek zijn geselecteerd op basis van een aantal “kenmerken” (Verhoeven, 2014). Om de geïnterviewden zo gericht mogelijk antwoord te laten geven op de vragen is het van belang dat de respondenten voldoen aan een aantal “eisen” en dit maakt de steekproef doelgericht. Zo moeten de klanten van 27+ met een bijstandsuitkering minimaal twee maanden binnen een werkleerplek participeren omdat zij zich pas dan een beeld kunnen vormen over de begeleiding. De opdrachtgever beschikt over een programma met een lijst waarin alle klanten binnen de werkleerplekken zijn geregistreerd. Hierin staat alle benodigde informatie zoals de begin-en einddatum van het traject, de begeleider etc. Van deze lijst is gebruik gemaakt om te bepalen welke leden van de onderzoekspopulatie zullen participeren binnen het onderzoek. Alle personen die door middel van deze lijst geselecteerd zijn hebben een bijstandsuitkering, zijn 27 jaar of ouder en hebben al minimaal twee maanden een werkleerplek als onderdeel van het re-integratietraject. Ook begeleiden de trajectbegeleiders die geïnterviewd zijn allen klanten binnen de werksoorten in hun traject. Dit houdt in dat niet elke trajectbegeleider geïnterviewd kon worden. Er is voor gekozen om tijdens dit onderzoek zowel bij de klanten als de traject- en praktijkbegeleiders drie mannen en drie vrouwen te interviewen. De diversiteit aan kenmerken maakt dat er in dit onderzoek een zo goed mogelijk beeld van de populatie wordt gegeven (Verhoeven, 2014).

## 3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse

### 3.5.1 Onderzoeksinstrumenten

De onderzoeksinstrumenten van dit onderzoek zijn gerelateerd aan het uitvoeren van interviews. Het uitvoeren van de interviews is half gestructureerd gebeurd. Hierbij is er vooraf een topiclijst en daaruit voorvloeiende vragenlijst opgesteld. Deze topics en vragen zijn verwerkt in een interviewformulier. Het interviewformulier bestaat uit open vragen om de respondenten zoveel mogelijk eigen inbreng te laten verschaffen. Op deze open vragen is daarnaast verder doorgevraagd tijdens het afnemen van de interviews. Het interviewformulier is zowel de leidraad als het onderzoeksinstrument voor dit kwalitatieve onderzoek. Omdat er twee verschillende respondentgroepen in dit onderzoek geïnterviewd zijn is ervoor gekozen de vragen hiernaar aan te passen. Bij de traject- en praktijkbegeleiders gaat het om welke begeleiding zij bieden/zouden willen bieden terwijl bij de klanten gevraagd is naar hoe zij de begeleiding ervaren/ wat hun wensen daarin zijn. Er zijn om die reden twee interviewformulieren opgesteld. Om de data te kunnen registreren is er gebruikt gemaakt van een memo-recorder. Dit heeft ervoor gezorgd dat de gesprekken zijn opgenomen zodat de respondent en de interviewer zich volledig op het gesprek konden richten. Hierbij is voorafgaand aan het interview vermeld dat het gesprek werd opgenomen en daarbij is gevraagd of de respondent hier toestemming voor gaf.

### 3.5.2 Data-analyse

Voor de analyse van het kwalitatieve onderzoeksmateriaal is gebruikt gemaakt van de methode van analyseren. Alle interviews zijn uitgetypt tot een transcript waarna deze allen gecodeerd zijn. De verzamelde data is hierna geordend, de irrelevante fragmenten zijn geschrapt. De volgende stap was de datareductie waarbij de fragmenten door een label werden voorzien.

De eerste fase van dit proces heet open coderen. De labels zijn verzameld waardoor het geheel overzichtelijker werd. Labels die dan gelijk aan elkaar bleken te zijn werden samengevoegd. Hierna zijn de labels die verwant aan elkaar zijn samengevoegd onder categorieën, dit proces wordt axiaal coderen genoemd. Als laatste is er bij dit onderzoek sprake geweest van selectieve codering, het zoeken van de centrale begrippen die voortkomen uit de centrale vraag en de deelvragen van dit onderzoek (Baarda, 2009).

### 3.5.3 Operationalisatie

De operationalisatie heeft tijdens dit onderzoek als hulpmiddel bijgedragen aan de meetbaarheid van de begrippen. Voor het interviewen van de respondenten is het van belang geweest de onderstaande begrippen te operationaliseren; Een belangrijk begrip in het onderzoek is begeleidingsbehoeften. Onder behoeften wordt verstaan: alle wensen die men in vervulling wilt zien gaan. De behoeften in dit onderzoek zijn die met betrekking tot de begeleiding die de klant op dit moment krijgt in het werkleertraject van zijn begeleiders en de eventuele behoefte na het traject. Bij het begrip participatie is het belangrijk dat voor de onderzochte doelgroep in dit onderzoek het begrip wordt geoperationaliseerd tot het meten van actief zijn in de maatschappij aan de hand van de participatieladder. Daarnaast is er tijdens dit onderzoek de nadruk gelegd op de mate van motivatie en participatie van de klanten op hun werkleerplek.

## 3.6 Betrouwbaarheid/validiteit/bruikbaarheid

### 3.6.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek hangt af van in hoeverre deze vrij is van toevallige fouten. De betrouwbaarheid van dit onderzoek is op verschillende manieren vergroot. Er is gebruik gemaakt van standaardisering. Door middel van een proefinterview met een collega trajectbegeleider van de onderzoeker is de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Aan de hand hiervan is de topiclijst en vragenlijst aangepast en is de interviewtechniek verbetert om te voorkomen dat de respondenten gestuurd werden in hun antwoorden. De interviews die met de respondenten afgenomen zijn, hebben per respondentgroep allen in dezelfde ruimte en rond hetzelfde tijdstip plaatsgenomen. Voor zowel de traject- en praktijkbegeleiders als de klanten was dit in een vaste spreekruimte op Orionis Walcheren. Alle interviews zijn rond één uur s ’middags afgenomen.
Daarnaast is de opdrachtgever van het onderzoek, de teamleider van de afdeling trajectbegeleiding, op de hoogte gehouden van het onderzoek, het onderzoek is tussentijds naar de teamleider gestuurd, er is geen tussentijdse feedback gegeven omdat er zich geen problemen voordeden. Ten slotte is er sprake geweest van peer feedback om de betrouwbaarheid te vergroten. Een collega-onderzoeker (medestagiaire) van een andere afdeling binnen de praktijkplaats heeft het interviewformulier, de dataverzameling en de analyse van het onderzoek bekeken. Dit heeft ervoor gezorgd dat de onderzoeker een nieuw perspectief kreeg op het onderzoek. De collega-onderzoeker is werkzaam op een andere afdeling en gaf aan dat sommige begrippen in het onderzoek nader toegelicht moesten worden willen mensen die niet op de afdeling trajectbegeleiding werkzaam zijn het ook kunnen begrijpen (Verhoeven, 2014).

### 3.6.2 Validiteit

Om de validiteit van het onderzoek te vergroten is er gekeken naar in hoeverre het onderzoek vrij gemaakt kan worden van systematische fouten. Een voorbeeld van een systematische fout is het geven van een sociaal wenselijk antwoord tijdens de interviews. Om het onderzoek zo geldig mogelijk te maken is er gekeken naar de drie soorten validiteit die Verhoeven (2014) beschrijft.
Ten eerste de interne validiteit: wanneer er gesproken wordt van intern valide resultaten houdt dit in dat dit onderzoek in staat is om de juiste verklaring te geven. Om de interne validiteit te vergroten is door het gehele onderzoek heen gebruik gemaakt van dezelfde instrumentatie. De interviewvragen zijn tijdens het onderzoek niet aangepast worden en de respondenten zijn door middel van open vragen geïnterviewd om vertekening van de resultaten te voorkomen.

Daarnaast zijn er geen klanten uit de caseload van de onderzoeker geïnterviewd om zo ook sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen, omdat klanten kunnen vrezen voor gevolgen op hun uitkering wanneer zij kritiek leveren op de begeleiding.
De externe validiteit van het onderzoek berust op de mate waarin de respondenten representatief zijn voor de populatie van dit onderzoek. De respondenten zijn gekozen door middel van een selecte steekproef, zij moesten aan een aantal eisen voldoen zoals minimaal twee maanden op een werkleerplek werkzaam zijn. Er is daarom gekozen respondenten te interviewen die verschillen in leeftijd, geslacht en opleidingsniveau om de externe validiteit te verhogen.
Tot slot richt het onderzoek zich op de begripsvaliditeit, om de begripsvaliditeit te verhogen zijn de definities van twee kernbegrippen toegelicht worden door middel van operationalisatie (paragraaf 3.5.3). Hiermee zijn de begrippen meetbaar gemaakt voor het voeren van de interviews.

## 3.6.3 Bruikbaarheid

De mate waarin het onderzoek gebruikt kan worden in de praktijk bepaalt de bruikbaarheid van dit onderzoek. Om de bruikbaarheid van het praktijkonderzoek te verhogen is er nauw samengewerkt met de opdrachtgever zoals in paragraaf 3.6.1 staat beschreven. Ook zijn collega trajectbegeleiders die niet tot de respondenten behoren behulpzaam geweest tijdens het operationaliseren van de interviewvragen. Naar aanleiding van de aanbevelingen in dit onderzoek is het mogelijk dat de onderzoeksresultaten over de begeleidingsbehoefte van klanten met een bijstandsuitkering van 27+ met een werkleertraject bijdragen aan het aanpassen van het beleid van de komende jaren. Dit wordt ook wel instrumentele bruikbaarheid genoemd (Verhoeven, 2014).

# 4. Resultaten

*In dit hoofdstuk staan de resultaten van het veldonderzoek beschreven. Er wordt kort ingegaan op hoe de interviews zijn verlopen en de wijzigingen in het onderzoek worden benoemd. Daarnaast staan de resultaten van de interviews met beide respondentgroepen uitgewerkt per topic.*

## 4.1 Verloop veldwerk

Voorafgaand aan de uitvoering van het onderzoek is er een tijdspad gemaakt, zodat de interviews ingepland konden worden. Nadat het onderzoeksvoorstel positief beoordeeld was kon er worden gestart met het veldwerk. Voor het uitvoeren van de interviews zijn er in totaal twaalf respondenten geselecteerd, bestaande uit twee groepen van zes respondenten. De eerste respondentgroep omvat zowel drie trajectbegeleiders met klanten op een werksoort als drie praktijkbegeleiders die klanten dagelijks op de werkvloer begeleiden. De leeftijdscategorie van de respondentgroep begeleiders varieert tussen de 30 en 50 jaar. Van de begeleiders hebben er vier een afgeronde hbo-opleiding en twee een mbo-opleiding gevolgd. Er zijn drie mannen en drie vrouwen geïnterviewd.
Voor de tweede respondentengroep zijn zes klanten van 27+ met een bijstandsuitkering die een traject op een werkleerplek hebben geïnterviewd. De jongste klant is 29 jaar en de oudste 58. De andere vier klanten variëren in de leeftijd tussen de 30 en de 40 jaar. Vijf van de zes klanten hebben een opleiding afgerond waarvan vier op mbo- niveau en één op hbo-niveau. Eén klant heeft geen opleiding afgerond. Tevens bij deze respondentgroep zijn er drie mannen en drie vrouwen geïnterviewd. Alle geïnterviewde klanten met een bijstandsuitkering zitten al minimaal twee maanden in hun werkleertraject waarvan er twee klanten aan het einde van hun traject zitten.

Het contact leggen met de respondentengroep die de begeleiders omvatte ging vrij soepel. De trajectbegeleiders zijn directe collega’s en wilden graag meewerken aan het onderzoek en ook de aan hen gekoppelde praktijkbegeleiders van de werksoort wilden alle drie meewerken. De interviews met de begeleiders zijn in de eerste twee weken van maart afgenomen in een gereserveerde spreekkamer op het kantoor van Orionis Walcheren. Bij de tweede respondentgroep, de klanten van 27+ met een bijstandsuitkering, was het moeilijker om contact te leggen. Er is voor gekozen om geen klanten uit de persoonlijke caseload te interviewen. Daarom zijn er klanten van andere trajectbegeleiders benaderd voor het onderzoek. Omdat de klanten allemaal een werkleerbaan binnen Orionis hebben zijn ze eerst door hun eigen trajectbegeleider gevraagd. Bij interesse heb ik hen hierna persoonlijk benaderd met de vraag om mee te willen werken aan het onderzoek. Er waren twee personen onder de door de trajectbegeleiders voorgestelde klanten die achteraf toch niet wilden meewerken. Daar zijn toen twee andere klanten voor benaderd. De interviews hebben in de laatste twee weken van maart plaatsgevonden bij Orionis Walcheren in een gereserveerde spreekkamer. Alle interviews duurden tussen de 30 en de 45 minuten. Het transcriberen van de interviews vond telkens direct na het afnemen plaats. Nadat alle twaalf interviews zijn afgenomen is er begonnen met het coderen waarop de resultaten per respondentgroep beschreven konden worden. Er is bij het beschrijven van de citaten van de respondentengroep begeleiders voor gekozen om de leeftijd niet in de bron te noemen in verband met hun privacy.

### 4.1.1 Wijzigingen in het onderzoek

Tijdens het afnemen van de interviews bleek er bij beide respondentgroepen veel respons te zijn op het topic “ervaringen begeleiding en samenwerking”. Betreffende topics zijn daarom gesplitst in twee aparte topics. Daarnaast werd er bij vragen over het topic “de werkleerplek” ook veel respons gegeven over andere re-integratie instrumenten die tijdens de werkleerbaan ingezet waren voor de klant, daarom is er voor gekozen om deze topics samen te benoemen als” re-integratie instrumenten (de werkleerplek)”.

Daarnaast kwam er veel respons op het topic uitstroom. Vooral met betrekking tot het bieden van eventuele begeleiding na het werkleertraject om te voorkomen dat de klanten in het in de probleemstelling genoemde “gat” vallen. Daarom is ervoor gekozen om een topic toe te voegen over nazorg. Dit zijn punten die in het theoretisch kader niet beschreven waren en zijn daarom toegevoegd onder paragraaf 2.5.1 uitstroom en nazorg.

Tot slot is in de deelvragen en de centrale onderzoeksvraag “de werkleerplek” aangepast in “het werkleertraject”. Op deze manier wordt het gehele traject draaiende om de werkleerplek, dus inclusief de begeleiding naar uitstroom en nazorg, omvat.

## 4.2 Resultaten traject/praktijkbegeleiders

### 4.2.1 Participatie

Uit de interviews met zowel traject- als praktijkbegeleiders kwam naar voren dat twee van de zes respondenten hun klanten op trede één van de participatieladder schatten wanneer ze beginnen aan hun werkleertraject. Eén respondent schatte haar klanten in op trede drie en benoemde daarbij dat de klant eigenlijk op trede vier zou moeten zitten om te kunnen starten aan het werkleertraject; *“Ja officieel zou je moeten zeggen trede vier hé daar zouden ze klaar voor moeten zijn. Maar vaak hebben ze dusdanig nog veel problemen waardoor ze zich nog niet volledig kunnen focussen op het traject” (trajectbegeleider, vrouw).* De drie andere respondenten schatten de klanten meestal op trede vier in waarbij ze benoemden dat het de bedoeling is voor de klanten om op trede zes te komen naar het einde van het werkleertraject toe.
Op de vraag of de klanten gemotiveerd zijn om te participeren op het werkleertraject gaven alle zes de respondenten aan hun klanten gemotiveerd te vinden. Op de vraag over hoe ze dat merkten antwoordden twee van de zes respondenten dat de klanten zo gemotiveerd zijn dat ze zelfs op de werkleerplek willen blijven. Eén van de zes respondenten benoemde klanten gemotiveerd te vinden omdat deze vaak zelfinitiatief toonden om te starten op een werkleerplek; *“Ja merendeel is wel absoluut gemotiveerd en wilt echt iets bereiken, dat merk ik aan dat ze ten eerste zelf al veel initiatief nemen om te starten met het werkleertraject. Dus ze zijn zelf al naar ons toegekomen met de vraag van goh, ik wil graag aan het werk wat is er voor nodig en kunnen jullie me daarbij ondersteunen” (trajectbegeleider, man*). Ondanks dat de klanten merendeels gemotiveerd zijn gaven twee van de zes respondenten aan dat dit wel wisselend kan zijn. Ze gaven aan dat sommige klanten gemotiveerd beginnen, erna afzwakken en dan toch weer motivatie krijgen. Daarbij benoemden ze dat persoonlijke problematiek en bang zijn voor eventuele financiële gevolgen vaak belemmeren en dat ze dit ondervangen door gesprekken op de toekomst te richten.

### 4.2.2 Re-integratie instrumenten (de werkleerplek)

Vijf van de zes respondenten gaven aan dat ze de werkleerplek als effectief instrument zien in het re-integratietraject. Eén respondent gaf aan de werkleerplek enkel bij sommige klanten effectief te vinden. Twee respondenten gaven aan dat de werkleerplek bijdraagt aan de drive voor klanten om weer te gaan werken en actief te zijn. Daarnaast gaven twee van de zes respondenten aan de werkleerplek effectief te vinden om een realistischer beeld van de klant te verkrijgen; *“Ja uhm je hebt vaak te maken met sociaal wenselijk gedrag wat de kandidaat in de spreekkamer vertoont. Dan blijkt de klant daar in een werksetting toch niet aan te voldoen, dus het geeft een goed en realistisch beeld van de kandidaat waar hij op dat moment staat en wat de afstand van de arbeidsmarkt is” (trajectbegeleider, man).* Op de vraag welke instrumenten er nog meer ingezet werden voor de klant om deze klaar te stomen voor de arbeidsmarkt gaven vier van de zes respondenten aan elke klant op de werksoort een SKILLS-training te laten volgen parallel aan het werkleertraject. Daarnaast gaven drie van de zes respondenten aan de CV-dokter in te zetten en twee respondenten zetten ook het intensieve traject en de assertiviteitstraining in. Twee van de zes respondenten gaven aan zelf aan de slag te gaan met het CV van de klant en één respondent oefent door middel van een rollenspel sollicitatiegesprekken. Alle zes de respondenten gaven aan instrumenten in te zetten naar aanleiding van de behoefte van de klant.

Tot slot gaven vier van de zes respondenten aan de werkleerplek in te zetten voor het verbeteren van werknemersvaardigheden, het vergroten van het zelfvertrouwen van de klant en het behalen van een diploma; *“Ja dan gaan ze gewoon in duo’s aan de slag ook om weer eens te zien hoe het is om in een team te werken en eh ergens op tijd te komen. Gewoon normaal werknemersvaardigheden. Daarin zitten de mogelijkheden van een stukje scholing waaronder ook een basisopleiding schoonmaken, dat is een erkend diploma” (praktijkbegeleider, vrouw).*

### 4.2.3 Begeleiding

Op het topic begeleiding kwam veel respons. Op de vraag op welke begeleiding er vanuit hun rol wordt geboden aan de klanten op de werkleerplek gaven alle zes de respondenten aan dat de praktijkbegeleiders de klant dagelijks zien en dus de klant meer in beeld hebben. Drie van de zes respondenten gaven aan dat de trajectbegeleiders de input van de praktijkbegeleiders nodig hebben om goede begeleiding te kunnen bieden aan de klant omdat zij het signaal oppikken vanaf de werkvloer. De drie respondenten met de rol van trajectbegeleider gaven aan hun klanten in het werkleertraject van zes maanden drie keer standaard te spreken door middel van een start-, evaluatie- en eindgesprek. Vijf van de zes respondenten gaven aan extra gesprekken te voeren die afhankelijk zijn van signalen over wat de klant nodig heeft. Drie van de zes respondenten gaven daarbij wel aan meer contact te zouden willen met de klant; *“Ja ik zou eigenlijk met klanten in een werkleerbaan wel regelmatiger contact willen hebben dan worden de lijntjes net wat korter en kan ik een stukje extra begeleiding bieden. Maar zo is het proces niet ingericht en daardoor is daar ook gewoon geen tijd voor” (trajectbegeleider, vrouw).*Alle zes de respondenten gaven aan dat wanneer er zich privé of op de werkvloer problemen voordoen bij een klant dit op te pakken door middel van het voeren van persoonlijke gesprekken om de achterliggende reden te achterhalen. Vijf van de zes respondenten gaven aan dat het hierbij gaat om maatwerk omdat zij vinden dat er niet één manier van begeleiden is en elke klant wat anders nodig heeft. Daarbij gaven ook vijf van de zes respondenten aan hierbij door te verwijzen wanneer zij dat nodig achten; *“Laatst hadden we op het participatiepunt ook een dame op de werkleerbaan die echt veel ballen in de lucht moest houden daar zag je echt dat ze vastliep. Ze raakte heel erg geprikkeld en heel erg geïrriteerd en ze komt en ze gaat. Ik confronteerde haar met haar gedrag en toen bleek dus dat er van alles aan de hand was privé waardoor ik ook echt wel begrijp dat ze het niet meer trekt. Nou ja het resultaat was er bij haar heel snel want we hadden haar doorverwezen naar de huisarts naar de praktijkondersteuner en dat heeft ze allemaal opgepakt en gaat ze nu ook doen” (trajectbegeleider, vrouw).*

### 4.2.4 Samenwerking

De begeleiders gaven ook op het topic samenwerking veel respons. Alle zes de respondenten gaven aan de samenwerking tussen de traject- en praktijkbegeleiders van invloed te vinden op het begeleiden van de klant omdat alle begeleiders volledig op de hoogte moeten zijn van de situatie van de klant om diens ontwikkeldoelen te kunnen behalen. Vier van de zes respondenten zien de samenwerking positief in en twee van de zes respondenten overwegend positief omdat de verwachtingen niet altijd kloppen; *“Ja uhm je loopt weleens tegen dingen aan hé dat er toch vaak bepaalde verwachtingen worden neergelegd bij je. Die niet kloppen met hoe de afspraken zijn. Dus nouja dat loopt soms wel een keer mis, dat je dan soms een discussie hebt” (trajectbegeleider, vrouw).* Drie van de zes respondenten gaven aan het contact goed warm te moeten houden om de samenwerking te kunnen bevorderen. Deze respondenten gaven daarbij aan elkaar op te zoeken op de werkplek.
Wanneer er wordt gevraagd naar de werkzaamheden van de begeleiders gaven twee van de zes respondenten aan niet veel verschil te zien in de werkzaamheden van de traject en praktijkbegeleiders; *“Nou gevoelsmatig zit daar niet veel verschil in want ik heb het idee dat zij ook heel veel gevoel heeft met hoe het met de klanten gaat. Ik zie daar niet zoveel verschil in, ze is ook heel erg praktisch gericht ook op de klant. Ja,ja ik heb wel positieve ervaringen met de huidige manier van samenwerken” (praktijkbegeleider, man).*

Alle zes de respondenten gaven aan dat wanneer er zich een probleemsituatie voordoet op de werkvloer de praktijkbegeleider deze eerst zelf probeert op te lossen. Wanneer dit niet lukt volgt er bij vier van de zes respondenten een driegesprek met de klant erbij waarbij de trajectbegeleider de leiding neemt in het gesprek. Eén van de zes respondenten gaf aan soms zelf eerst in gesprek te gaan als begeleider zonder de klant daarbij te betrekken om daarna alsnog een driegesprek te voeren. Drie van de zes respondenten vinden hun taken daarbij ook helder voor de klanten.

### 4.2.5 Uitstroom

Op de vraag of veel van hun klanten uit een werkleerplek uitstromen naar regulier werk gaven drie van de zes respondenten aan dat dit het geval was. Twee van de zes respondenten gaven aan dat er wel uitstroom was, ook al was dit vaak niet in dezelfde richting als de werkleerplek. Drie van de zes respondenten gaven aan de focus op “buiten” te moeten houden tijdens de werkleerplek omdat klanten vaak aangeven graag binnen Orionis te willen blijven werken. Zo maakt één respondent ook gebruik van netwerkbeurzen zoals Contacta. Om de klant zo snel mogelijk en duurzaam te laten uitstromen gaven vier van de zes respondenten aan dat ze het netwerk van Orionis, matchers en accountmanagers inzetten maar zijn hier alle vier niet positief over. Vier van de zes respondenten gaven aan sinds kort zelf actief te moeten matchen op regulier werk aan het einde van een traject. Maar gaven ook aan hier niet voldoende voor gefaciliteerd te worden; *“Als ik meer moet matchen vind ik dat goed maar dan moet ik daar wel gewoon het systeem optimaal voor kunnen gebruiken en daar ook uitleg over kunnen gaan krijgen. Ik heb er nu gewoon de middelen niet voor qua tijd maar ook gewoon systeemtechnisch met die gedeelde EazyUitstroom account, op het moment dat een andere begeleider in eazy zit kan ik er niet in”(trajectbegeleider, vrouw).* Eén van de respondenten gaf aan erg gericht te zijn op begeleiding en moeite te hebben met het feit dat matchen nu iets is wat ook bij hen als begeleiders terecht is gekomen. Vier van de zes respondenten gaven aan veel gebruik te maken van het eigen netwerk van de praktijkbegeleiders in het werkveld om een klant te laten uitstromen, maar dat dit nog meer moet gebeuren; *“Betrek ons er gewoon bij wij hebben een beeld van de klant op de werkvloer. Snel uitstromen is denk ik dat we samen sterk moeten staan. Dus dat de accountmanager ook daadwerkelijk gebruik maakt van mijn map met mijn connecties die ik hun heb gegeven met alle adressen om daar ook daadwerkelijk langs te gaan” (praktijkbegeleider, man).*
Twee van de zes respondenten gaven aan dat er meer formatie moet komen bij de accountmanagers omdat deze nu niet voldoende tijd hebben om iedereen te kunnen bemiddelen naar werk.

### 4.2.6 Nazorg

Vier van de zes respondenten gaven aan meer te willen bieden door nazorg te kunnen geven aan de klant wanneer deze klaar is met het werkleertraject omdat volgens hen klanten vaak weer terug de bijstand instromen na een bepaalde tijd. Twee van de zes respondenten gaven aan dat klanten zeggen bang zijn om in een “gat” te vallen na een werkleertraject; *“Je ziet ook dat klanten er bang voor zijn. Toevallig had ik vandaag weer iemand aan de telefoon of alsjeblieft de werkleerbaan verlengd kon worden:’ want anders eh alle ervaring die ik op gedaan heb die ben ik weer kwijt’(trajectbegeleider, vrouw).* Twee van de zes respondenten gaven aan dat de klant vaak uit beeld verdwijnt. Twee van de zes respondenten sturen aan op vrijwilligerswerk wanneer het de klant niet lukt om reguliere arbeid te vinden. Daarnaast gaven twee respondenten aan de klant toch te blijven monitoren na afloop van het werkleertraject, ook al staat dit niet in het takenpakket, omdat dit volgens hen tot duurzamere uitstroom leidt.

## 4.3 Resultaten klanten met een bijstandsuitkering van 27+ op een werkleerplek

### 4.3.1 Participatie

Twee van de zes respondenten gaven aan zichzelf voor de start van het werkleertraject op trede drie van de participatieladder in te schatten. Eén respondent gaf aan zichzelf op trede vijf in te schatten omdat zij al betaald werk had met een aanvullende uitkering vanuit Orionis. Daarnaast gaven twee van de zes respondenten aan voor de werkleerplek op trede vier te zitten omdat zij vrijwilligerswerk deden. Nog één respondent gaf aan voor de werkleerplek op trede één te zitten omdat hij volgens eigen zeggen echt in isolatie en veel thuis zat. Van de geïnterviewde respondenten gaven twee van de zes respondenten aan veel sociale contacten te hebben. Eén respondent gaf aan veel activiteiten buitenshuis te doen. Daarnaast gaf één van de zes respondenten aan veel binnen Orionis bij medewerkers aan te kloppen om te kunnen netwerken.

Nu de respondenten minimaal twee maanden participeren binnen de werkleerplek gaven drie van zes respondenten aan zichzelf nu op trede vijf te schatten.
Eén respondent schatte zichzelf op trede vier en twee respondenten schatten zichzelf op trede zes in, waarvan één respondent aan het einde van haar traject zit en vanaf mei een betaalde baan heeft gevonden. De andere respondent geeft aan; *“Ik schat mijzelf in op trede zes, ik ben nu gewoon bemiddelbaar voor betaald werk. Ik klop heel veel bij Orionis aan en ik heb toch zoiets van dat ik het vreemd vind dat ze mij hier nergens weg kunnen zetten. Ik denk dat het aan mijn leeftijd ligt dat ik geen werk kan vinden” (klant, vrouw, 58).*

### 4.3.2 Re-integratie instrumenten (de werkleerplek)

Alle zes de respondenten gaven aan eerder een interventie als re-integratie instrument gehad te hebben. Hiervan hebben twee van de zes respondenten een sollicitatietraining gehad en twee respondenten hebben een diploma gehaald op hun werksoort in de horeca en de schoonmaak. Daarnaast gaf één van de zes respondenten aan Nederlandse les gevolgd te hebben tijdens haar werkleertraject. Eén respondent heeft eerder een werkleerplek gehad in de kringloopwinkel van Orionis maar gaf aan dit fysiek te zwaar te vinden en is toen overgeplaatst naar de montage afdeling van Orionis. Vijf van de zes respondenten heeft een SKILLS-training gevolgd parallel aan hun werkleertraject waarvan drie respondenten dit als positief ervaarden; *“Maar het is fijn want je kunt ook dingen terugzien die je hebt opgepakt uit die training. Net als dat met die werkgever van dat je toch uit zijn oogpunt kijkt. Ja als je natuurlijk gelijk die informatie kunt gebruiken dan is dat gewoon heel erg fijn” (Klant, vrouw,29).*
Vijf van de zes respondenten gaven aan te vinden dat de werkleerplek heeft bijgedragen aan hun persoonlijke ontwikkeling. Eén van de zes gaf aan alleen vakvaardigheden geleerd te hebben en zichzelf persoonlijk niet verder ontwikkeld te voelen. Vier van de zes respondenten gaf aan dat ze door de werkleerbaan weer hebben ervaren hoe het is om contact met mensen op de werkvloer te hebben. Eén van de zes respondenten gaf aan dat de werkleerplek haar Nederlands heeft verbeterd. Twee respondenten zeiden het prettig te vinden om weer bezig te zijn en een dagritme te hebben; *“Sowieso is bezig zijn voor mij ook belangrijk. Dat je weer mee telt in de maatschappij zeg maar. Ik heb altijd gewerkt en als je dan in één keer thuis komt te zitten”(Klant, man , 45).* Drie van de zes respondenten gaven aan door middel van de werkleerplek te kunnen netwerken ‘omdat je binnen Orionis zit’.
Op de vraag of de werkzaamheden op de werkleerplek hen goed voorbereiden op de arbeidsmarkt gaven vier van de zes respondenten aan dit te vinden. De overige twee respondenten vinden de werkzaamheden op de werkleerplek te simpel. Tot slot gaven drie van de zes respondenten aan het liefst op hun werkleerplek te blijven werken.

### 4.3.3 Begeleiding

Over de ervaringen met begeleiding was vanuit alle zes de respondenten veel respons. Eén van de zes respondenten gaf aan met haar trajectbegeleider goed persoonlijk contact te hebben en met haar praktijkbegeleider minder omdat hij zoveel mensen op de werkvloer moet begeleiden en daarom weinig tijd heeft. De overige vijf respondenten gaven aan juist met hun praktijkbegeleider dagelijks contact te hebben en met hun trajectbegeleider weinig contact. Twee van de zes respondenten gaven aan dat ze hun trajectbegeleider wel weten te vinden wanneer ze problemen ervaren. Drie van de zes respondenten gaven aan dat zij wel behoefte hebben aan meer persoonlijk contact met hun trajectbegeleider; *“Ja, ik merk dat ik dat contact met haar wel een beetje mis. Dat ik ook ga denken van ja waar is zij dan wel precies voor en ehm ja in het begin was het echt zoeken met wat ik bij wie terecht kon. Het werd dan wel duidelijk dat dat echt op de werkvloer was, maar dat je dan ook niet echt een gesprekje hebt van hoe gaat het ofzo met haar vind ik jammer”(klant, vrouw,32).* Van de zes respondenten gaf één respondent aan geen behoefte te hebben aan begeleiding tijdens het werkleertraject, zij wilt enkel ondersteuning in het zoeken naar werk. Vier van de zes respondenten gaven aan bij vragen op de werkvloer naar de praktijkbegeleider te stappen, één respondent gaf aan dat aan een collega te vragen. Drie van de zes respondenten gaven aan met betrekking tot hun begeleiding vooral veel ondersteuning gehad te hebben van de praktijkbegeleiders wanneer het gaat om persoonlijke begeleiding en het meedenken in het traject; *“Als het weer niet zo goed gaat dan kom ik toch gewoon werken maar dan ga ik ook wat eerder naar huis. Het belangrijkste is dat ik gewoon elke ochtend kom dat is de afspraak die we hebben omdat ik anders mijn ritme weer ga verliezen. Het helpt dat we dat overleggen daardoor voel ik geen druk, het voelt gewoon goed” (klant, man, 31).* Alle drie de respondenten gaven daarin ook aan het prettig te vinden dat hun praktijkbegeleider hen zoveel geholpen heeft.

### 4.3.4 Samenwerking

Bij vragen over hoe de samenwerking tussen de traject en praktijkbegeleider werd gezien gaven drie van de zes respondenten aan dat deze goed is omdat ze door middel van onderling contact op de hoogte zijn van wat er speelt. Eén van de zes respondenten gaf aan geen zicht te hebben op de samenwerking tussen de traject en praktijkbegeleiders. Twee van de zes respondenten vonden de rolverdeling tussen de traject en praktijkbegeleiders onduidelijk. Ze gaven aan niet te weten wat ze precies van hun trajectbegeleider kunnen verwachten. Twee van de zes respondenten benoemden dat de onderlinge communicatie beter kan omdat er dingen besproken worden zonder dat de klant daar zelf bij betrokken wordt; “*Ik had het dan gezegd op de werkvloer van dat zwartwerken, maar ze dachten dat ik in het hotel zwart werkte. Dus dan merk je wel dat er communicatie tussen hun is geweest vooraf maar dan denk ik wel van nou word er op dit moment iets doorgesluisd wat helemaal niet klopt” (klant, vrouw, 29).*Vier van de zes respondenten zeiden dat als zij een signaal afgeven bij hun praktijkbegeleider hun trajectbegeleider via hen op de hoogte wordt gesteld en actie onderneemt: *“Ja want bijvoorbeeld die cursus dat kaart ik dan wel aan bij R. maar uiteindelijk regelt zij, m’n trajectbegeleidster, regelt dat dan wel uiteindelijk” (klant, man, 45).* Twee van de zes respondenten gaven aan de trajectbegeleider te zien als degene die uiteindelijk de belangrijke beslissingen neemt.

### 4.3.5 Uitstroom

Drie van de zes respondenten gaven aan dat het werkleertraject voor hen is ingezet met als doel een diploma te behalen. Daarnaast gaven drie van de zes respondenten aan dat ze met het werkleertraject zijn begonnen om hun uren te kunnen opbouwen en hun mogelijkheden in te schatten met betrekking tot reguliere arbeid: *“Ja we wilden kijken of ik het wel trok zeg maar zo’n fulltime werkweek, want ik ben een tijd geleden erg ziek geweest en als gevolg daarvan is m’n weerstand niet zo. Dus toen gingen we kijken of dat wel ging eerst was dat maar twee dagen ofzo en toen steeds wat meer” (klant, man, 31).* Eén van de zes respondenten gaf aan dat het werkleertraject voor haar is ingezet om haar Nederlands te verbeteren omdat dit nodig is voor de arbeidsmarkt.

Drie respondenten gaven aan vak- en werknemersvaardigheden op te willen doen om hun uitstroomkansen te vergroten. Twee van de zes respondenten gaven aan het netwerk van de praktijkbegeleiders in te zetten om uitstroomkansen te vergroten.
Drie van de zes respondenten gaven aan twee jaar geleden voor het laatst gewerkt te hebben in de horeca. Twee respondenten zeiden vier jaar geleden voor het laats reguliere arbeid te hebben verricht waarvan één in de re-integratie sector en één in de logistiek. Eén respondent werkt tot op heden ongeveer twee dagen per week onregelmatig en heeft enkel een aanvulling vanuit de bijstand. Op de vraag over hoe de respondenten hun toekomst zien reageerden vier van de zes respondenten positief. Zo gaf één respondent aan een eigen horecazaak te willen openen, één respondent wilt graag in het metaal verder en de overige vier van de zes respondenten gaven aan zich breed op te stellen en vooral gericht te zijn op werk voor een langere periode en vastigheid.
Twee van de zes respondenten reageerden minder positief, zij willen graag actievere bemiddeling naar werk in hun traject. Ze gaven aan dat hier intensiever mee aan de slag gegaan zou moeten worden en dat er teveel gekeken wordt naar wat zij moeten doen maar niet wat Orionis hen aanbiedt. Eén respondent wilt graag een rijbewijs om te kunnen uitstromen en drie respondenten geven aan niks te missen in hun begeleiding met betrekking tot de uitstroom.

### 4.3.6 Nazorg

Twee van de zes respondenten gaven aan het onduidelijk te vinden wat er gebeurt na afloop van het traject; “*Ze zeggen ook van de werkleerplek duurt zes maanden en dan houdt het op. En dan zeg ik van en daarna wat gebeurt er daarna? Dat weten ze niet, dat blijft vaag” (klant, vrouw, 58).* Eén van dezes respondenten zou na afloop van haar werkleertraject graag hulp krijgen bij het openen van een eigen zaak. Eén van de zes respondenten gaf aan positief te zijn over de nazorg die haar aangeboden is, zij mag na afloop van haar traject tot haar contract in mei start blijven om wat extra te oefenen met werkzaamheden; *“Ik kan pas 15 mei beginnen bij m’n nieuwe baan en dan ga ik nu dus bij Orionis nog wat dingen leren want ik moet daar ook met een vloermachine werken enz.” (klant, vrouw, 30).*

# 5. Discussie

*In dit hoofdstuk worden de resultaten van beide respondentgroepen per topic geanalyseerd. Er wordt gekeken naar overeenkomsten en verschillen tussen de twee groepen. Daarnaast wordt er een koppeling gemaakt met het theoretisch kader uit dit onderzoek en zullen ook daarin de overeenkomsten en verschillen worden omschreven.*

## 5.1 Topic: participatie

Wanneer er gekeken wordt naar de theorie over de participatieladder in het onderzoek geschreven door van Gent (2008) moet een klant met een bijstandsuitkering die succesvol op een werkleerplek participeert ten minste op trede vier van de participatieladder zitten. De meerderheid van de traject en praktijkbegeleiders schatten hun klanten in op trede vier. Deze resultaten komen overeen met de theorie. Opvallend is dat twee begeleiders hun klanten onderaan de participatieladder inschatten, op trede één. Daarnaast benoemt een trajectbegeleider te weten dat de klanten eigenlijk op trede vier moeten zitten om te starten op de werkleerbaan maar geeft zij aan de meeste van haar klanten toch op trede drie in te schatten. De antwoorden van de klanten met een bijstandsuitkering sluiten grotendeels aan bij die van de begeleiders. Over het algemeen schatten de klanten zichzelf bij aanvang van het werkleertraject in op trede vier van de participatieladder, daarnaast geeft één klant aan zichzelf op trede vijf te schatten en één klant schat zichzelf op trede één. Dit is opvallend omdat om te starten op de werkleerplek de klanten ongeveer op dezelfde trede zouden moeten zitten, namelijk trede vier.
Kenmerkend is ook dat een deel van de klanten zichzelf hoger inschat naarmate het werkleertraject gevorderd is dan dat de begeleiders doen, namelijk op trede zes. Hieruit is op te maken dat de klanten en begeleiders een andere keuze maken bij het inschatten van de frequentie van de activiteiten en participatie van de klant.

Alle traject- en praktijkbegeleiders geven aan dat de meeste klanten gemotiveerd zijn omdat deze zelf willen starten met het werkleertraject of willen blijven na afloop van het traject. Daarnaast geven ook de klanten zelf over het algemeen aan actief te participeren binnen Orionis Walcheren, door zichzelf actief op te stellen. De meeste klanten geven aan daarvoor ook al actief te zijn in de maatschappij door middel van vrijwilligerswerk of het participeren aan sociale activiteiten buitenshuis. Dit zou kunnen verklaren dat de klanten hun werkleerplek niet zien als tegenprestatie voor hun uitkering. Dit sluit goed aan bij de jaarstukken van Orionis Walcheren (2015) voorkomend in de theorie, waarin duidelijk beschreven staat dat de werkleerplek niet als tegenprestatie gezien mag worden. Er wordt hierbij wel een kanttekening geplaatst. Wat niet in de theorie naar voren kwam maar wel in de resultaten te zien is, is dat een deel van de begeleiders die benoemen dat de klanten gemotiveerd zijn aangeven dat dit wel wisselend is. Dit omdat de klanten daar soms sociaal wenselijk gedrag in vertonen. Eén begeleider geeft aan te denken dat dit het geval is omdat klanten soms bang zijn voor eventuele financiële gevolgen wanneer zij aangeven geen werkleertraject te willen starten.

## 5.2 Topic: re-integratie instrumenten (de werkleerplek)

Orionis Walcheren zet als re-integratie instrument onder andere een werkleerplek in voor klanten. Het grote merendeel van de begeleiders geeft aan deze werkleerplek als effectief re-integratie instrument te zien. Daarbij geven ze aan dat klanten door de werkleerplek weer actief zijn en dat de werkleerplek ook goed ingezet kan worden om een realistischer beeld van de klant te verkrijgen in een arbeidssetting, om zo zijn mogelijkheden en behoeftes beter in te kunnen schatten. Dit komt overeen met de resultaten van de in dit onderzoek geïnterviewde klanten. De grote meerderheid van de klanten geeft aan dat de werkleerplek heeft bijgedragen aan hun persoonlijke ontwikkeling. Ze benoemen hierbij het contact met mensen, het hebben van een ritme, bezig zijn en weer mee tellen in de maatschappij als aspecten die hen verder hebben doen ontwikkelen. Ook de mogelijkheden om te kunnen netwerken binnen Orionis wordt door meerdere klanten als positief punt genoemd over hun ontwikkeling binnen de werkleerplek. Opvallend is dat de resultaten van zowel de begeleiders als de klanten bijna exact overeenkomen met de theorie.

Het onderzoek van Bierbaum & Gassman (2016) stelt namelijk dat veel klanten met een bijstandsuitkering een werkleerplek aantrekkelijk vinden om bepaalde aspecten zoals; Het vergroten van het eigen netwerk, iets betekenen voor een ander, een bijdrage leveren aan de samenleving, blijven leren en actief zijn en een gestructureerde dagindeling hebben. Waar in dit onderzoek tijdens het beschrijven van de theorie geen rekening mee is gehouden is, is in hoeverre de werkzaamheden op de werkleerplek de klanten voorbereiden op de arbeidsmarkt. Kenmerkend is dat tijdens het veldonderzoek wel duidelijk naar boven kwam dat de twee klanten met een hoger opleidingsniveau aangeven minder ontwikkeling te hebben doorgemaakt op de werkleerplek omdat zij de werkzaamheden te simpel vinden.

De theorie beschrijft dat een re-integratie instrument gericht ingezet moet worden op de situatie van de klant. Het gaat daarbij om wat de klant nodig heeft om duurzaam te kunnen uitstromen richting de reguliere arbeidsmarkt (Graversen & van Ours, 2008). Alle geïnterviewde begeleiders geven aan instrumenten in te zetten naar aanleiding van de behoefte van de klant.
Het merendeel geeft aan voornamelijk een SKILLS-training in te zetten om de klanten met een werkleertraject klaar te stomen voor de arbeidsmarkt. Dit komt overeen met de resultaten van de geïnterviewde klanten, vijf van de zes geven aan een SKILLS-training gevolgd te hebben parallel aan hun werkleertraject en het merendeel heeft dit als positief ervaren. Ze geven aan op hun werkleerplek verbetering terug te zien die ze hebben opgepakt uit de training. Ook deze bevindingen komen overeen met wat er in de theorie beschreven staat. Volgens het onderzoek van Graversen & van Ours (2008) worden trainingen veelvuldig ingezet om de klanten de activeren en het gat tussen de klant en de arbeidsmarkt te verminderen.

## 5.3 Topic: begeleiding

Wanneer er gekeken wordt naar de resultaten van de begeleiding die Orionis Walcheren biedt aan hun klanten geven alle geïnterviewde begeleiders aan dat de praktijkbegeleiders de klanten beter in beeld hebben dan de trajectbegeleiders omdat zij de klanten dagelijks zien. Opvallend is dat de drie geïnterviewde trajectbegeleiders alle drie aangeven dat zij de input van de praktijkbegeleiders nodig hebben om goede begeleiding te kunnen bieden aan de klant. De praktijkbegeleiders noemen de input van de trajectbegeleiders niet als aspect om betere begeleiding te kunnen bieden. De geïnterviewde klanten geven ook aan met hun praktijkbegeleiders dagelijks contact te hebben en met hun trajectbegeleider weinig. Dit komt weer overeen met wat Orionis Walcheren (2012) zelf benoemt in de literatuur. Namelijk dat de praktijkbegeleider het frequentste contact hebben met de klant en de doelen op de werkvloer het beste kunnen monitoren. Waar tijdens het literatuuronderzoek geen rekening mee is gehouden en wat wel duidelijk tijdens het veldonderzoek naar voren kwam is dat een deel van de geïnterviewde klanten zowel als alle (traject) begeleiders aangeven wél behoefte te hebben aan meer contact met elkaar. De (traject) begeleiders benoemen daarbij dan net een stukje extra ondersteuning te kunnen bieden en de klanten geven aan de rol van de trajectbegeleider soms onduidelijk te vinden.

In de theorie komt naar voren dat de begeleiding zou moeten aansluiten op sociaalpsychologische factoren. Deze factoren zoals het vertrouwen van een persoon in de eigen bekwaamheid (zelfredzaamheid)en angstklachten zijn van invloed op de motivatie van de klant met betrekking tot werken en werkzoekend gedrag. Er wordt daarbij benoemd dat frequent contact en individuele begeleiding van groot belang is. (Huijs, et al., 2013). Dit komt deels overeen met de resultaten. De geïnterviewde begeleiders geven aan bij de meeste klanten maatwerk in te zetten. Zij voeren extra individuele gesprekken aan de hand van signalen over of de klant dit nodig heeft. De begeleiders geven aan dat wanneer er zich problemen voordoen zowel privé of op de werkvloer zij dit oppakken door middel van het voeren van individuele gesprekken met de klant. Ze benoemen daarbij wel snel door te verwijzen naar andere specialisten zoals maatschappelijk werk of een praktijkondersteuner wanneer zij dat nodig achten.

Dit komt overeen met het merendeel van de respons van de geïnterviewde klanten. Zij geven aan vooral veel ondersteuning gehad te hebben van hun praktijkbegeleiders wanneer het gaat om persoonlijke, praktische begeleiding en het meedenken in het traject. Opvallend is dat de klanten in het onderzoek niet aangeven ook steun te ervaren wanneer het gaat om de psychologische factoren genoemd in de bovenstaande theorie. Dit komt wel overeen met de resultaten van de begeleiders omdat zij aangeven snel door te verwijzen. Maar is in tegenstelling met de theorie waarin niks staat beschreven over het doorverwijzen van de klanten maar juist over het aansluiten met de begeleiding op de sociaalpsychologische factoren van de klant. Deze resultaten zijn tevens opvallend wanneer er wordt gekeken naar het feit dat het grootste deel van zowel de begeleiders als klanten aangeven meer persoonlijk contact te willen hebben met elkaar.

## 5.4 Topic: samenwerking

Tussen de respons van de geïnterviewde begeleiders en klanten zitten zowel overeenkomsten als verschillen wanneer het gaat over de samenwerking tussen traject- en praktijkbegeleiders. In dit onderzoek is bij beide groepen gevraagd naar hoe zij de samenwerking tussen de traject en praktijkbegeleiders zien om zo de resultaten goed tegenover elkaar te kunnen zetten.
Het Institute for Work and Health (2014) heeft wetenschappelijk onderzoek verricht naar de belangrijkste principes om een klant met een werkleertraject succesvol terug te laten keren op de arbeidsmarkt. Hierin komt naar voren dat de nauwe samenwerking tussen de traject- en praktijkbegeleiders daarin een grote rol speelt. Volgens de theorie heeft de trajectbegeleider hierbij de regie en controleert deze bij de praktijkbegeleider of de klant zijn arbeidsverplichtingen nakomt. De begeleiders geven allemaal aan de samenwerking tussen de traject en praktijkbegeleiders van invloed te vinden op het begeleiden van de klant, ze zeggen daarin ook moeite te doen om het contact warm te houden door bij elkaar langs te gaan op de werkvloer. Het merendeel van de begeleiders ziet de samenwerking positief in. Twee begeleiders zien de samenwerking wel positief in maar geven daarbij als kanttekening dat de verwachtingen van elkaar niet altijd kloppen. Dit komt overeen met hoe de helft van de klanten de samenwerking benoemen, ze geven aan dat de samenwerking goed is omdat zowel hun traject- als praktijkbegeleiders op de hoogte zijn van wat er speelt met hun door middel van onderling contact.
Wat niet overeenkomt is dat een deel van de begeleiders hun taken en rol helder vindt voor de klanten. Dit is in tegenstelling tot de respons van een deel van de klanten, zij benoemen de rolverdeling tussen de traject- en praktijkbegeleider als onduidelijk. Ze geven daarbij aan niet precies te weten wat ze van hun trajectbegeleider kunnen verwachten. Dit kan duiden op een verkeerd verwachtingspatroon.

Als er wordt gekeken naar de werkzaamheden van de begeleiders geeft een klein deel van de respondentengroep begeleiders aan daar niet veel verschil in te zien. Dit is in tegenstelling met de theorie waarin een duidelijke rolverdeling staat beschreven. De theorie komt meer overeen met de antwoorden van de overige begeleiders. Zij geven aan dat wanneer een probleemsituatie zich voordoet de praktijkbegeleider dit eerst zelf op de werkvloer probeert op te lossen, wanneer dit niet lukt volgt er een driegesprek waarbij de trajectbegeleider de leiding neemt. Dit komt overeen met de resultaten van een deel van de geïnterviewde klanten, de klanten geven aan dat wanneer zij een signaal afgeven bij hun praktijkbegeleider hun trajectbegeleider via hen op de hoogte wordt gesteld en actie onderneemt. Een deel van de klanten geeft aan dat ze het idee hadden dat de trajectbegeleider degene is die uiteindelijk de touwtjes in handen heeft. Al deze antwoorden komen ook overeen met wat bij het topic begeleiding naar voren kwam over het signaal dat vaak via de praktijkbegeleider binnenkomt en dat de trajectbegeleider via hen op de hoogte wordt gesteld. Wat opvallend is, is dat één klant hierbij benoemt dat er onderling gecommuniceerd wordt tussen de traject- en praktijkbegeleider zonder dat de klant daar zelf bij betrokken wordt en dat dit voor miscommunicatie kan zorgen.

## 5.5 Topic: uitstroom

Onderzoek van Edzes (2011) over werken naar vermogen, beschrijft dat klanten met een bijstandsuitkering die een werkleertraject gevolgd hebben vaak veelvuldig ondersteuning nodig hebben naar de reguliere arbeidsmarkt. Samenwerking binnen de gemeente draagt daarin bij naar meer uitstroom naar werk. Op de vraag hoe de traject- en praktijkbegeleiders van Orionis Walcheren hun klanten het snelst en zo duurzaam mogelijk laten uitstromen geeft het grootste deel aan dat ze het netwerk van Orionis, matchers en accountmanagers inzetten. Dit komt overeen met wat in de theorie beschreven staat. Desondanks is het merendeel van de begeleiders hier niet positief over. In tegenstelling tot wat in de theorie beschreven staat geven de begeleiders aan sinds kort zelf actief te moeten matchen op regulier werk aan het einde van een traject. Ze benoemen hierbij ook niet voldoende gefaciliteerd te worden qua tijd en met toegang tot het systeem EazyUitstroom. Eén van de begeleiders zegt daarbij ook zijn focus altijd op begeleiden te hebben gehad, hij vindt het lastig dat het matchen op regulier werk nu ineens bij hem terecht is gekomen als taak. De klanten denken hier iets positiever over. De helft van de klanten geeft in tegenstelling tot de begeleiders aan niks te missen in hun traject als het gaat om de begeleiding naar uitstroom. Zij geven aan het netwerk binnen Orionis en van hun praktijkbegeleiders te gebruiken om hun uitstroom-kansen te vergroten, waarbij het één geïnterviewde klant zelfs is gelukt om via een contact van haar praktijkbegeleider een baan te verkrijgen. Dit komt overeen met de resultaten van de begeleiders waarbij een groot deel benoemt gebruik te maken van het eigen netwerk van de praktijkbegeleiders in het werkveld om een klant te laten uitstromen. Ze benoemen hier wel bij dat dit veel meer moet gebeuren en dit duidt erop dat de praktijkbegeleiders onvoldoende betrokken worden bij het uitstroomproces.

Alhoewel de klanten over het algemeen positief zijn over hun begeleiding met betrekking tot bemiddeling naar werk zijn er twee klanten die minder positief reageerden. Zij geven aan graag actievere bemiddeling te willen. Ze vinden dat hier intensiever mee aan de slag gegaan zou moeten worden en dat er teveel gekeken wordt naar wat zij moeten doen maar niet wat Orionis hen aanbiedt. Dit sluit aan op wat twee begeleiders benoemen in hun interviews. Zij geven aan dat de accountmanagers het te druk hebben om iedereen te kunnen bemiddelen naar werk en dit duidt op onvoldoende formatie. Wat opvallend is, is dat alhoewel de meeste geïnterviewde klanten langer dan twee jaar geleden voor het laatst aan het werk waren, zij toch grotendeels positief zijn over hun toekomst met betrekking tot reguliere arbeid. Ze hebben het idee veel werknemersvaardigheden op te doen en zo hun uitstroomkansen te vergroten. Zij zijn daarbij vooral gefocust op werk voor een langere periode en dit komt overeen met de doelstelling van Orionis met betrekking tot duurzame uitstroom.

## 5.6 Topic: nazorg

Tijdens het interviewen van de begeleiders kwam het topic nazorg voor velen naar boven wanneer het ging om wat zij graag nog meer aan de klanten zouden willen aanbieden qua begeleiding. Zoals ook in de probleemstelling is geconstateerd benoemen zij dat veel klanten na het werkleertraject in een gat vallen en na een periode weer terugstromen in de bijstand. Ook een deel van de klanten geeft aan het onduidelijk te vinden wat er na afloop van het traject gebeurt. Zij geven in de resultaten wel aan die nazorg vooral in praktische begeleiding te zien. De begeleiders benoemen dat de klant vaak uit beeld verdwijnt na het werkleertraject. Volgens onderzoek van Regioplan (2008) krijgen klanten met een bijstandsuitkering uit een werkleertraject bij een aantal gemeenten steeds intensievere nazorg. Het gaat dan om sociaal-maatschappelijke begeleiding en werkbegeleiding. Het onderzoek wijst uit dat de reden hiervoor is dat de arbeidspositie van de doelgroep kwetsbaar is, er is vaak sprake van uitval. Kenmerkend is dat er bij Orionis geen nazorg wordt geboden, terwijl de theorie uitwijst dat nazorg belangrijk is om duurzame uitstroom te bevorderen en uitval te voorkomen. Daarnaast geven beide respondentgroepen aan behoefte te hebben om nazorg te bieden/te ontvangen. Desondanks geven twee begeleiders toch aan dat zij de klant blijven monitoren na afloop van het werkleertraject ook al staat dit niet in het takenpakket. Ze zeggen hier ook positieve resultaten mee te behalen.

# 6. Conclusie en aanbevelingen

*In dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de deelvragen. Aan de hand daarvan worden er conclusies getrokken en antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag. Daarnaast worden er vier aanbevelingen gedaan die voort zijn gekomen uit de conclusie.*

## 6.1 Conclusies

### 6.1.1 Deelvragen

Deelvraag 1. ‘*Hoe ziet de huidige vorm van begeleiding die de traject/praktijkbegeleiders bieden aan klanten van 27+ met een bijstandsuitkering, ten aanzien van hun werkleertraject, eruit?*Op dit moment geven de begeleiders aan de volgende vormen van begeleiding te bieden in het werkleertraject van een klant; Ze bieden een werkleerplek aan als effectief re-integratie instrument om klanten weer actief te krijgen en een realistischer beeld van een klant te verkrijgen in een arbeidssetting. Ze geven namelijk aan te zien dat de meeste klanten gemotiveerd zijn maar dat sommige klanten sociaal wenselijk gedrag vertonen in de spreekkamer. Naast de werkleerplek zetten de begeleiders vooral de SKILLS-training in parallel aan het volgen van het werkleertraject zodat de klant wat hij/zij daar geleerd heeft gelijk kan toepassen in een arbeidssetting. Daarnaast worden de CV-dokter, sollicitatietrainingen, assertiviteitstrainingen en het zelf oefenen met de klant door middel van een rollenspel ingezet. De begeleiders zetten hierbij alle re-integratie instrumenten in naar behoefte van de klant.
Als er wordt gekeken naar de persoonlijke begeleiding bieden de praktijkbegeleiders dagelijks begeleiding op de werkvloer en ziet de trajectbegeleider de klant wanneer nodig en met het start- en evaluatiegesprek. Alle begeleiders zetten maatwerk in bij het begeleiden van hun klanten. Zij voeren daarbij extra gesprekken aan de hand van signalen over of de klant dit nodig heeft. Wanneer er zich een probleem voordoet op de werkvloer probeert de praktijkbegeleider dit op te lossen, wanneer dit niet lukt volgt er alsnog een signaal naar de trajectbegeleider en volgt er een driegesprek waarbij de trajectbegeleider de leiding heeft. Daarnaast zeggen de begeleiders bij privé problematiek redelijk snel door te verwijzen naar specialisten zoals een huisarts of maatschappelijk werker.

Met betrekking tot de uitstroom zetten de begeleiders het netwerk van Orionis, de matchers en accountmanagers in. Daarnaast maken ze gebruik van het netwerk van de praktijkbegeleiders. Bij Orionis Walcheren wordt er geen nazorg geboden na afronding van het traject, desondanks geven twee begeleiders aan kun klanten toch te blijven monitoren na het werkleertraject. De bovenstaande informatie geeft aan dat huidige vorm van begeleiding die de traject- en/of- praktijkbegeleiders bieden erg breed is en bestaat uit het inzetten van praktische middelen zowel als persoonlijke begeleiding in de vorm van gesprekken allemaal gericht op uitstroom.

Deelvraag 2. ‘*Welke wensen hebben de traject/praktijkbegeleiders, die klanten begeleiden binnen de werksoorten, over de begeleiding die zij kunnen bieden aan klanten van 27+ met een bijstandsuitkering in hun werkleertraject?’*Er zijn verschillende wensen naar voren gekomen tijdens het onderzoek. De begeleiders willen meer persoonlijk contact met hun klanten, om zo net dat extra stukje ondersteuning te kunnen bieden. Daarnaast ziet het merendeel van de begeleiders de samenwerking tussen de traject- en -praktijkbegeleiders positief in, maar vinden zij dat de verwachtingen naar elkaar toe over de werkzaamheden niet altijd kloppen. Een wens daarin kan zijn om meer duidelijkheid te verschaffen naar elkaar toe.
Daarnaast zeggen de begeleiders op gebied van tijd en systeemtechnisch beter gefaciliteerd te willen worden, nu er van hen verwacht wordt dat zij meer moeten matchen op vacatures met hun klanten. Daarbij willen zij beter gebruik kunnen maken van het netwerk van de praktijkbegeleiders en meer betrokken worden door de accountmanagers. Ze vinden ook dat er extra formatie moet komen bij de accountmanagers omdat zij nu te weinig tijd hebben om iedereen naar werk te begeleiden.

Tot slot geven de begeleiders aan graag nazorg te kunnen bieden aan de klant wanneer deze klaar is met het werkleertraject omdat duurzame uitstroom te kunnen bevorderen. Naar aanleiding van de genoemde aspecten kan geconcludeerd worden dat er een breed scala aan wensen is voor verbetering van de begeleiding aan klanten. Deze wensen zijn vooral gericht op het bieden van extra begeleiding in de vorm van gesprekken of nazorg en het beter gefaciliteerd worden in tijd en middelen.

Deelvraag 3. ‘*Wat zijn de ervaringen van klanten van 27+ met een bijstandsuitkering met betrekking tot hun re-integratie, in hun werkleertraject?’*Uit de antwoorden over de ervaringen met het werkleertraject kan geconcludeerd worden dat de klanten over het algemeen tevreden zijn. De klanten schatten zichzelf beduidend hoger in op de participatieladder nu ze werkzaam zijn op een werkleerplek. Daarnaast stellen ze zich actief op en er zijn zelfs klanten die willen blijven op de werkleerplek.
Daarbij wordt ook specifiek benoemd dat de meerderheid van de klanten aangeeft dat de werkleerplek heeft bijgedragen aan hun persoonlijke ontwikkeling. Ook de SKILLS-training die bij de meerderheid van de klanten parellel wordt ingezet tijdens hun werkleertraject hebben de klanten positief ervaren.

De geïnterviewde klanten ervaarden met hun praktijkbegeleider dagelijks contact te hebben en met hun trajectbegeleider weinig. Ze zeggen vooral praktische ondersteuning te krijgen van hun praktijkbegeleiders omdat ze meedenken in hun traject. Ze zien de samenwerking tussen hun traject- en praktijkbegeleider als goed omdat ze allebei op de hoogte zijn van wat er speelt. Sommige klanten benoemen de rolverdeling tussen de traject- en praktijkbegeleider als onduidelijk. Qua begeleiding naar uitstroom is ook het grootste deel van de ervaringen positief. De klanten maken zelf gebruik van hun contacten binnen Orionis. Ze zijn over het algemeen positief over hun toekomst door hun opgedane werknemersvaardigheden. Toch zijn sommige klanten ook bang voor wat er na het traject komt omdat hier geen duidelijkheid over verschaft wordt.

Deelvraag 4. ‘*Wat zijn de wensen van klanten van 27+ met een bijstandsuitkering ten aanzien van hun re-integratie, in hun werkleertraject?’*Ondanks dat de ervaringen over het algemeen als positief ervaren zijn, zijn er toch wensen naar voren gekomen uit het onderzoek. De klanten willen graag meer persoonlijk contact met hun trajectbegeleider, belangrijk hierin vinden zij ook dat er meer duidelijkheid is over de rolverdeling tussen de traject- en praktijkbegeleider. Hun praktijkbegeleider biedt vooral praktische ondersteuning maar de klanten geven daar niet in aan of ze iets missen op sociaal-maatschappelijk gebied. Daarnaast wenst een deel van de klanten meer betrokken te worden bij het traject om miscommunicatie te voorkomen. Met betrekking tot de uitstroom zegt een deel van de klanten actievere bemiddeling te wensen die gefocust is op werk voor langere periode. Tot slot wilt een deel met zicht op nazorg graag een helderder plan voor wat er gebeurt wanneer het traject is afgelopen.

## 6.1.2 Centrale onderzoeksvraag

Centrale onderzoeksvraag
*‘Welke begeleidingsbehoeftes hebben klanten van 27+ met een bijstandsuitkering van de afdeling trajectbegeleiding van Orionis Walcheren in hun werkleertraject, om de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te verkleinen?’*De behoeftes in begeleiding zijn per klant erg verschillend. Toch komt uit de deelvragen duidelijk naar voren dat de klanten behoefte hebben aan meer persoonlijke begeleiding, veel contact dat vooral gericht is op het geven van praktische ondersteuning. Daarnaast hebben veel klanten behoefte aan duidelijkheid over de rolverdeling van hun traject- en praktijkbegeleider en duidelijkheid over wat hen na afronding van het traject te wachten staat. Tot slot hebben sommige klanten behoefte aan actievere bemiddeling die gericht is op langdurige uitstroom. Er blijkt ook een deel van de klanten hier geen behoeftes in te hebben en zelf gebruik te maken van hun netwerk binnen Orionis.
Bovenstaande komt grotendeels overeen met wat de begeleiders zien als behoeftes van de klant. Ook zij willen graag meer persoonlijk contact en zouden nazorg willen bieden. Daarnaast willen ze systeemtechnisch beter gefaciliteerd worden en beter gebruik maken van het netwerk van de praktijkbegeleiders om de klanten beter richting uitstroom te kunnen begeleiden. In het onderzoek komt echter naar voren dat zij de grote behoefte aan duidelijkheid van de klant niet inzien. Door aan deze punten te werken zou de begeleiding verbeterd kunnen worden om zo de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt kleiner te maken.

## 6.2 Aanbevelingen

### 6.2.1 Meer contactmomenten

Het grootste deel van de geïnterviewde klanten en alle trajectbegeleiders, gaven aan graag frequenter contact met elkaar te willen hebben. Tijdens het werkleertraject is nu vaak sprake van drie vaste contactmomenten tussen de trajectbegeleider en de klant. Namelijk de intake, een evaluatie- en een uitstroomgesprek, hier is de praktijkbegeleider dan ook bij aanwezig. Daarnaast worden er wel extra gesprekken naar behoefte van de klant ingezet. Toch geven de trajectbegeleiders zelf aan de klant vaker te willen spreken zodat zij deze beter kunnen monitoren. Het aspect dat vooral naar voren komt bij de klanten is dat het contact met hun trajectbegeleider vaak via de praktijkbegeleider loopt maar dat zij wat vaker persoonlijk contact zouden willen met hun trajectbegeleider, vooral gericht op praktische zaken. Er is nu ook onduidelijkheid over de rolverdeling voor de klant. Mocht er meer persoonlijk contact zijn kan deze onduidelijkheid ook beter worden weggenomen.

Om dit te kunnen realiseren kunnen de trajectbegeleiders maandelijks een vaste afspraak maken met hun klanten in een werkleertraject. Dit is ook wat één van de trajectbegeleiders tijdens het interview voorstelde. Deze afspraken kunnen voorafgaand bij de start van de werkleerplek in het plan van aanpak opgenomen worden, zodat beide partijen zich hieraan kunnen committeren. In plaats van drie keer een gesprek met de praktijkbegeleider erbij in het half jaar durende traject, zal er dan zes keer een gesprek plaatsvinden waarvan er drie gesprekken alleen tussen de trajectbegeleider en de klant zullen zijn. Op deze manier voelen klanten zich ook vrijer om te spreken en kan het persoonlijke contact tussen de trajectbegeleider en de klant beter groeien.

### 6.2.2 Faciliteren van de begeleiders met betrekking tot de matchtaak

In de interviews gaven de begeleiders aan sinds kort erg op de uitstroom gericht te zijn vanuit het nieuwe beleid van Orionis. Dit houdt in dat zij zich nu ook bezig moeten houden met het matchen van de klanten binnen de werkleertrajecten op regulier werk en dat deze taak niet alleen meer bij de matchers ligt. Ook de klanten gaven aan actievere bemiddeling te wensen in hun werkleertraject met zicht op uitstroom. De begeleiders geven echter aan op het gebied van tijd en systeemtechnisch niet voldoende gefaciliteerd te worden door Orionis.

Voor het matchen van de vacatures wordt er momenteel gebruik gemaakt van het systeem “EazyUitstroom”. Alle trajectbegeleiders van de werksoorten hebben hierin nu een gedeelde account. Hier kunnen ze niet optimaal gebruik van maken omdat ze niet precies weten hoe het systeem te werk gaat. Daarnaast is het belangrijk dat elke trajectbegeleider een eigen account heeft omdat de éne begeleider uit het systeem wordt gegooid wanneer er iemand anders op de gedeelde account inlogt. Omdat een EazyUitstroom account prijzig is, is een aanbeveling om de trajectbegeleider van een werksoort een account te laten delen met de praktijkbegeleider van zijn/haar betreffende werksoort. Dit is gunstig omdat de samenwerking tussen de traject- en praktijkbegeleider extra wordt bevorderd. Ze kunnen samen met hun klant gaan zitten en matchen op vacatures. Tot slot is een training aan de begeleiders in het optimaal gebruiken van EazyUitstroom iets waarin geïnvesteerd kan worden. De training kan gegeven worden door een collega “matcher” van werkgeversdienstverlening, omdat zij veel ervaring hebben met het systeem. Dit zorgt er mede voor dat de training niet hoog in kosten zal oplopen.

### 6.2.3 Het bieden van nazorg

In de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat de begeleiders graag nazorg zouden bieden aan hun klanten in het werkleertraject. Dit staat in één lijn met de probleemstelling waarin wordt aangegeven dat klanten vaak in een gat vallen na afronding van het werkleertraject, dit zorgt voor terugval. In de resultaten komt ook naar voren dat klanten graag duidelijkheid willen over wat hen na het traject staat te wachten.

Om duurzame uitstroom te kunnen bevorderen, terugval en angst bij de klant om in een gat te vallen te kunnen voorkomen, zou Orionis nazorg kunnen inzetten om hun klanten beter te monitoren. Dit kan bij alle klanten die uit het werkleertraject stromen. Dus zowel klanten die beginnen aan reguliere arbeid als klanten die uit beeld verdwijnen na het werkleertraject en weer overgedragen worden aan een andere collega (dus wel in de bijstand blijven). Na ongeveer vier weken zal de klant een uitnodigingsbrief ontvangen voor een individueel terugkom gesprek. Tijdens dit gesprek kunnen de trajectbegeleider en de klant om de tafel om te kijken hoe het ervoor staat. Er kunnen tijdens dit gesprek gerichte vragen gesteld worden; Is de klant aan het werk? Wat heeft de klant nodig om aan het werk te blijven/ te komen? Welke vervolgstappen kunnen erin worden gezet? Op deze manier kunnen de klanten ook na hun traject een extra zetje krijgen en blijven ze beter in beeld. Tevens kan er bij problemen op het werk op deze manier nog op tijd bijgestuurd worden, de trajectbegeleider kan dan eventueel nog contact opnemen met de nieuwe werkgever van de klant. Wanneer de klant op praktische probleemsituaties stuit op de werkvloer bij zijn reguliere werkgever dan kan dit wellicht opgepakt worden met de praktijkbegeleider. Door middel van nog een dag meedraaien op de werkleerplek binnen Orionis kan de klant dan extra oefenen met probleemsituaties in de praktijk.

### 6.2.4 Netwerk praktijkbegeleiders optimaal inzetten

In de resultaten van het onderzoek kwam duidelijk naar voren dat de accountmanagers niet voldoende tijd hebben om alle klanten van Orionis Walcheren te kunnen bemiddelen naar werk. Daarnaast kwam ervan uit zowel de begeleiders als de klanten naar voren dat zij graag gebruik maken van het netwerk van de praktijkbegeleiders in het werkveld, maar dat dit nu te weinig gedaan wordt. Omdat de praktijkbegeleiders de klant goed kennen en zien op de werkvloer is het belangrijk dat zij de samenwerking met elkaar meer aangaan. De praktijkbegeleiders geven aan ook meer betrokken te willen worden bij de uitstroom en hun netwerk actiever te willen inzetten. Voor beide partijen is een betere samenwerking dus in het voordeel. Er kan elke twee weken een vergadering georganiseerd worden waarbij de accountmanagers en praktijkbegeleiders casussen aandragen van klanten die uitgeplaatst moeten worden, daarbij kunnen ze gezamenlijk hun netwerk inzetten. Daarnaast zal extra formatie vanuit de praktijkbegeleiders met betrekking tot het plaatsen van klanten en het inzetten van contacten vanuit het werkveld zorgen voor meer tijd voor de accountmanagers.

# 7. Evaluatie

*In dit hoofdstuk volgt een evaluatie van het onderzoek. Het onderzoeksproces, onderzoeksresultaat en het eigen onderzoeksgedrag zal worden beschreven.*

## 7.1 Het onderzoeksproces

Het onderzoek verliep aan het begin wat moeizaam. Het was voor mij lastig om een helder onderwerp te formuleren en zo te kunnen beginnen met het startdocument. In de opstartende fase heb ik daarom veel hulp gehad van collega’s, mijn stagebegeleiders en de teamleider van de afdeling trajectbegeleiding van Orionis Walcheren. Wij hebben toen meerdere keren bij elkaar gezeten met de teamleider, die tevens de opdrachtgever van dit onderzoek is en mijn stagebegeleider om een goed onderwerp te formuleren en naar boven te krijgen wat zij graag onderzocht wilden zien. Daarnaast waren er veel onderwerpen die overlap hadden met het onderzoek van de vorige stagiaire, die op dezelfde afdeling onder dezelfde doelgroep een onderzoek heeft uitgevoerd. Om dit te voorkomen en omdat de focus nu erg op het vullen van het werkleerbedrijf stond wisten mijn opdrachtgever en ik wel dat het onderzoek die richting op moest gaan. Zelf begeleid ik ook klanten in het werkleerbedrijf en daarom was dit onderwerp voor mij extra interessant. Ik kreeg verschillende signalen binnen van zowel collega’s, de opdrachtgever als klanten dat veel klanten het idee hadden in een gat te vallen na hun werkleertraject. Ze verdwenen dan uit beeld na het traject. Dit was voor mij een heldere probleemstelling. Daarnaast liepen er toen al verschillende trajecten om de samenwerking tussen de traject- en praktijkbegeleiders te bevorderen. Het is vanzelfsprekend dat ook dit van belang is voor de begeleiding van de klanten op een werkleertraject dus besloot ik zowel traject- als praktijkbegeleiders te betrekken bij dit onderzoek.
Alhoewel het onderwerp en de probleemstelling helder waren vond ik het toch lastig om passende deelvragen op te stellen, ik merkte dat ik téveel wilde en te moeilijk dacht. Mijn startdocument kreeg daarom niet gelijk een GO. Daarom heb ik mijn deelvragen met behulp van de feedback wat breder opgesteld zodat ik het gehele werkleertraject onder de loep kon nemen. Toen kreeg mijn startdocument wel een GO. Daarna kon ik vrij vlot verder met mijn onderzoeksvoorstel omdat ik al had ondervonden dat er veel theorie te vinden was over het onderwerp re-integratie en de begeleiding daarin. Toch vond ik het erg lastig om aan het begin een rode draad te vinden tussen de theorie en de topics die ik wilde bevragen in de interviews. Mijn onderzoeksvoorstel werd in één keer goedgekeurd maar ik merkte dat ik het toch lastig vond om verder te gaan, ik heb toen feedback gehad en mijn theorie uiteindelijk veel beter kunnen koppelen aan de topics en de deelvragen. Toen dit eenmaal was gebeurd kreeg ik wat meer vertrouwen in mijn eigen onderzoek. Het interviewen van de respondenten verliep soepel en vond ik prettig en interessant om te doen. Wel moest ik oppassen om in mijn enthousiasme niet sturend te zijn in mijn vragen. Dit hoorde ik tijdens mijn proefinterview terug en daar ben ik extra op gaat letten om dit te kunnen voorkomen tijdens het afnemen van de interviews. Mijn collega’s vonden het interessant om mee te werken aan mijn onderzoek en wilden graag meewerken. Ook hebben ze mij geholpen met het benaderen van hun klanten in een werkleertraject omdat ik mijn eigen klanten niet wilde interviewen. Het uitwerken van het onderzoeksverslag verliep voor mij een stuk soepeler, eindelijk had ik de rode draad gevonden en dit merkte ik goed tijdens het beschrijven van de resultaten, discussie en de conclusie. Tijdens dit onderzoeksproces heb ik gemerkt dat ik mij vaak erg druk maak en niet altijd vooruit denk waardoor ik vaak op het laatste moment veel druk ervaar. Nu ben ik erachter gekomen dat dit er ook voor zorgt dat ik goed kan presteren nu ik alles toch ruim voor de deadline af heb gekregen.

## 7.2 Het onderzoeksresultaat

De resultaten van dit onderzoek vond ik enigszins verassend. Ik had verwacht dat de klanten meer negatieve feedback zouden geven op de huidige manier van begeleiden. Zij waren wel kritisch maar toch ook vaak positief over de huidige manier van begeleiden. De meerderheid van de klanten die ik gesproken heb waren vrij uitgesproken types, waarvan één zelfs al een baan heeft gevonden. Daarom denk ik dat er bij hen weinig sprake is geweest van sociaal wenselijke antwoorden. Toch moet er wel rekening mee gehouden worden dat er een klein deel wel sociaal wenselijke antwoorden heeft gegeven. Dit omdat er sprake is van een financiële afhankelijkheidsrelatie met Orionis Walcheren, aangezien zij een uitkering ontvangen. Ik heb hier rekening mee gehouden door geen klanten uit mijn eigen caseload te interviewen en door open vragen te stellen tijdens het interview, dit heeft de validiteit van het onderzoek vergroot.

Wat ook duidelijk naar voren kwam in de resultaten is dat de begeleiders een stuk kritischer zijn op hun eigen werkwijze en manier van begeleiding dan dat de klanten dit zijn. Dat was voor mij een verassende uitkomst. Toch merkte ik wel dat de resultaten van de klanten en de begeleiders grotendeels overeenkwamen wanneer het ging om de begeleidingsbehoeftes van de klant en wat zij daarin nog meer zouden willen. Over de aanbevelingen die ik heb kunnen doen aan Orionis Walcheren ben ik tevreden, ik denk dat ze logisch opvolgen op de resultaten die naar boven zijn gekomen. Daarnaast zijn ze praktisch, dragen ze bij aan het doel van Orionis Walcheren het bevorderen van de uitstroom en lopen ze niet te hoog op in de kosten.

## 7.3 Het onderzoeksgedrag

Tijdens dit onderzoek heb ik naar mijn mening zo kritisch, integer en respectvol mogelijk gehandeld. Tijdens het proefinterview met een collega merkte ik dat ik iets té veel in mijn rol ging zitten en omdat ik mijn collega’s al kende vond ik het bij hen wat lastiger een objectieve houding aan te nemen. Ik was in het proefinterview daarom wat sturend in mijn vragen en op de antwoorden die zij gaven. Dit had van invloed kunnen zijn op mijn integriteit tijdens het onderzoek. Hier heb ik echter tijdens de verdere interviews goed op gelet door open vragen te stellen, stiltes te laten vallen en echt hen het verhaal te laten doen. Bij het transcriberen kwam ik gelukkig nauwelijks sturende vragen of antwoorden vanuit mijzelf tegen. Ik heb mede hierdoor ervoor gekozen geen klanten te interviewen die ik al kende, noch uit mijn eigen caseload. Ook om de vertrouwelijkheid te kunnen waarborgen en zo sociaal wenselijke antwoorden zoveel mogelijk te kunnen voorkomen. Door het bewust zijn van het feit dat ik sturend kon zijn in het afnemen van de interviews heb ik hier goed op kunnen bijsturen en ben ik kritisch geweest op mijn onderzoeksgedrag. Tot slot vond ik het belangrijk om respectvol met de privacy van alle respondenten om te gaan. De interviews zijn daarom anoniem afgenomen en er worden geen namen genoemd in het onderzoek. Daarnaast is er bij de interviews met klanten benadrukt dat het onderzoek geen gevolgen heeft voor hun uitkering. Om de privacy voor beide groepen verder te waarborgen zal er bij het inleveren van het onderzoeksverslag bij Orionis Walcheren ook geen transcript toegevoegd worden. Het onderzoek heeft geen nadelige effecten op het welzijn van anderen omdat de aanbevelingen juist voor zowel de begeleiders als klanten en Orionis Walcheren van positief effect zijn.

# Bibliografie

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Bierbaum, M., & Gassman, F. (2016). *Belemmerde vrijheid? Ervaringen met de Participatiewet.* United Nations University.

Brink, C. (2013). *Methoden en instrumenten zelfregie. Voor ondersteuning van mensen in kwetsbare situaties.* Utrecht: Movisie.

CBS. (2016, Februari 29). *CBS*. Opgehaald van bijstand vooral onder jongeren en 45 plussers toegenomen: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/09/bijstand-vooral-onder-jongeren-en-45-plussers-toegenomen

Edzes, A. (2011). Werken naar vermorgen. De invloed van gemeenten op de onderkant van de arbeidsmarkt . *TPE digitaal Thema arbeid en migratie*, 65-66.

Eerste Kamer. (2014). *Invoering Participatiewet*. Opgehaald van Eerste Kamer: https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33161\_invoeringswet

Faber, D., Nieuwenhuijsen, D., & Frings-Dresen, P. (2016). *Indicatie begeleidingsbehoefte voor een succesvolle arbeidsparticipatie.* Amsterdam: Academisch Medisch Centrum Universiteit van Amsterdam.

Graversen, B. K., & van Ours, J. C. (2008). *How to help unemployed find jobs quickly. Experimental evidence from a mandatory activation program.* Journal of Public Economics.

Groothoff, P., Brouwer, d., Bakker, d., & Overweg, d. (2008). *Bimra. Beoordelen van Interventies en Meetinstrumenten bij Re-integratie naar Arbeid.* Groningen: Universitair Medisch Centrum Groningen.

Huijs, J., Liebregts, W., Brouwer, P., Blonk, R., Luijters, K., & Andriessen, S. (2013). *Samen op weg naar werk. Onderzoek van de effectiviteit van begeleiding naar werk van WWB'ers door twee integratieaanbieders.* Hoofddorp: TNO.

Inspectie SZW. (2013). *Voor wat hoort wat. Een beschrijving van de uitvoering van de tegenprestatie naar vermogen door gemeenten.* Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Institute for Work and Health. (2014). *Seven "Principles" for Succesful Return to Work.* Toronto: Institute for Work and Health.

Jager-Vreugdenhil, M. (2011). Spraakverwarring over participatie. *Journal of Social Intervention:Theory and Practice*, 76-99.

Linehan, M. (2015). *Skills training manual.* United States of America: The Guilford Press.

Mallee, d. L., Mevissen, d. J., & Tap, d. W. (2008). *Ontwikkelingen op de re-integratiemarkt.* Regioplan.

Orionis Walcheren. (2012). *Klantproces en re-integratie.* Vlissingen: Orionis Walcheren.

Orionis Walcheren. (2015). *Jaarstukken 2015-2018.* Vlissingen: Orionis Walcheren.

Rijksoverheid. (2015). *Participatiewet*. Opgehaald van Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet

Rijksoverheid. (2015). *Re-integratie*. Opgehaald van Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/re-integratie

Rijksoverheid. (2015). *Wanneer heb ik recht op bijstand?* Opgehaald van Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wanneer-heb-ik-recht-op-bijstand

Rijksoverheid. (2016). *Taaleis in de bijstand*. Opgehaald van Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wat-is-de-taaleis-in-de-bijstand

Tijken. (2012). *Aan het werk! Over trajectbegeleiding en re-integratie.* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

van den Brink, P. G. (2011). *Professionaliteit,professionalisering en de re-integratiesector.* Tilburg: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

van Echtelt, P., & Guiaux, M. (2012). *Verzorgd uit de bijstand. De rol van gedrag, uiterlijk en taal bij de re-integratie van bijstandsontvangers.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

van Gent, D. (2008). *De participatieladder meetlat voor het participatiebudget.* Amsterdam: Regioplan beleidsonderzoek.

van Wijk, E., & van Emmerik, M. (2013). *Optimalisering van re-integratiedienstverlening in relatie tot werkgevers.* Hoofddorp: TNO.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken.* Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.

## Bijlage 1: Transcript

**Geïnterviewde**: Trajectbegeleider werksoorten schoonmaak en horeca, vrouw, 33 jaar

**Datum:** 20-03-17

**Tijd:** 13:00 uur

**Duur interview:** 37 minuten

I: Nou ik heb dus voor mijn onderzoek wat topics opgesteld over de onderwerpen waar ik graag wat meer over wil weten van je. Ik heb je vooraf ook wat informatie opgestuurd over de doelgroep en de onderzoeksvraag. Het is een semi-gestructureerd interview wat inhoud dat ik wat ga doorvragen op deze onderwerpen.

L: Ja, oké, goedzo.

I: Oké, dan begin ik bij het eerste onderwerp en dat gaat over participatie. Bij Orionis werken we met een participatieladder ook als meetinstrument. Of tenminste dat wordt ingezet.

L: Ja.

I: En nu vroeg ik me af, hé , de klanten die bij jou in de werksoorten zitten die jij begeleid. Op welke trede schat jij die in? Ik heb hier een overzichtje van de participatieladder. Dit is dan eigenlijk het nulpunt zeg maar, trede één geïsoleerd en dan is trede zes de uitstroom naar betaald werk. Als je nou kijkt naar de grote meerderheid.

L: De grote bups zeg maar?

I: Ja inderdaad. Waar ze meestal zitten zeg maar bij het instromen?

L: Ja hmhm, eehm, ja ik ik schat ze eigenlijk vaak in op eh op trede drie, ehm dat komt omdat ehm. Ja ze eigenlijk nog niet klaar zijn voor werk en onbetaald werk zou je eigenlijk zeggen dat ze dan op trede vier moeten zitten maar ze hebben dusdanig nog vaak veel problemen waardoor ze eigenlijk zich nog niet volledig kunnen focussen op het traject.

I: Oké.

L: En ehm ja laat staan op betaald werk om het maar even zo te zeggen. Dus ehm ik zou, ja officieel zou je moeten zeggen trede vier hé daar zouden ze klaar voor moeten zijn. Maar vaak hebben ze dus nog veel problemen waardoor ze eigenlijk nog niet toe zijn aan trede vier.

I: Oké, en ehm, problemen in welke trant zit je dan eigenlijk te denken?

L: Ja dat kan van alles zijn. Het begint eigenlijk ehm nou voor de schoonmaak heb je vaak te maken met alleenstaande moeders hé. Dus dan begin je eigenlijk al met kinderopvang wat goed geregeld moet zijn. De uren moeten kloppen met die ze hier werken, kinderopvang toeslag moet geregeld zijn. Je merkt ehm toch ook vaak dat ze ook wel wat gedragsproblemen hebben waar we ook vaak tegenaan lopen waar we je ze ook wel in moet corrigeren. Gelukkig heb je daar natuurlijk ook de werkbegeleiders voor, waarbij je ook gesprekken, extra gesprekken met de mensen moet voeren. Problemen onderling zie je ook wel, ze kijken heel erg naar elkaar. Ze vergeten eigenlijk dat ze hier voor zichzelf zitten en niet voor een ander.

I: En daarmee bedoel je de klanten op de werksoort?

L: Ja.

I: Op de werkvloer dan zeg maar?

L: Ja, dat ze echt zeggen van nou ja goed: ja die mag dit, waarom mag ik dat dan weer niet? Of dat is niet eerlijk want die mag dat dan weer wel. Hé ze zijn heel erg naar elkaar aan het kijken en dan merk je hoe groter de club wordt hoe erger dat wordt. Dus je bent eigenlijk ook een klein beetje de mensen aan het opvoeden.

I: Ja oké, dus daarom zeg je inderdaad ehm trede drie. Oké.

L: Ja en wat later in het traject als ze het goed hebben doorlopen dan ehm ja dan wordt het eigenlijk trede vier. En met als einddoel trede zes.

I: Oké, ehm even kijken. Nouja er zitten natuurlijk ook ehm klanten die gaan dan dus beginnen in de werksoort als je dan over het algemeen kijkt denk je dan dat je klanten vaak gemotiveerd zijn om te participeren op zo’n werksoort?

L: Ehm nouja je merkt eigenlijk als ze beginnen dat ze dan sociaal wenselijk gedrag vertonen. Dus dat ze eigenlijk sociaal wenselijke antwoorden geven omdat ze weten dat als ze niet meewerken dat het consequenties kan hebben voor hun uitkering. Dus in het begin komen ze gemotiveerd over, maar dan merk je in het verloop van het traject eigenlijk dat dat toch anders blijkt te zijn. En ja dat veranderd wel op het moment dat ze eenmaal bezig zijn en je blijft met hun kijken naar het doel, dat ze hier bijvoorbeeld in de schoonmaak dat dit niet het eind hoeft te zijn dat ze niet perse betaald werk ook in de schoonmaak hoeven te gaan doen. Dan merk je toch ook wel dat ze er dan steeds positiever tegenover staan en dat ze steeds gemotiveerder worden. Maar je merkt dat ze dus in het begin gemotiveerd zijn en dat het later dan weer afzwakt doordat ze toch ook thuis tegen dingen aan lopen en het lastig is om het traject te combineren met de zorg voor de kinderen waardoor ze wat minder gemotiveerd hier rondlopen. Maar dat meestal door gesprekken wordt dat dan wel weer beter en dan ook wel de focus blijven houden op de toekomst ehm het doel van waar ze uiteindelijk naar toe willen. Dus dan neemt dat weer toe, de motivatie. Maar het is ook soms heel erg wisselend.

I: Ehm oké per klant dan?

L: Ja, per klant kan het dan ook zijn dat ze de ene week gemotiveerd zijn en de andere week weer niet. Dat ligt er ook aan of er dingen op de werkvloer gebeurd zijn.

I: Ohja, ehm en nou die signalen van dat ze dan he ehm ja, nou ja je zei dat ze gemotiveerd zijn als ze bij jou beginnen en hoe vang je zo’n signaal dan op dat ze dan minder gemotiveerd zijn?

L: Vaak via de werkbegeleiding

I: Oké dus hun geven dat dan aan?

L: Ja, op het moment dat re dingen zijn dank omen ze bij mij en dan is het aan mij om te kijken van pak ik het op of kan ik dingen meegeven waar hun dan weer mee aan de slag kunnen. Waardoor ze misschien de klant ook weer kunnen motiveren want het is natuurlijk niet de bedoeling dat bij alles waar ze tegenaanlopen met de klant dat ze dan met mij in gesprek. Je mag ook gewoon in ieder geval iets van de werkbegeleiding verwachten en dat doen ze ook hoor, gelukkig heel actief. Dusja het is eigenlijk een beetje afhankelijk van de situatie als er echt een erge melding binnenkomt dan ga ik soms gelijk met de klant in gesprek.

I:Ja, en hoe pak je zo’n gesprek dan aan?

L: Ehm ja, ik haal meestal wel gelijk iemand van de werkvloer. Het is niet dat ik dan wacht tot het einde van de week. Dan geef ik het signaal aan wat ik door heb gekregen en dan ga ik daarover in gesprek van ja wat is de reden wat is er gebeurd en dan ga ik kijken van hoe kunnen we dat eventueel oplossen of doorbreken en wat heb je daar voor nodig? Soms hebben mensen ene time-out nodig of wat minder uren die ze kunnen werken.

Het is toch vaak, je merkt dat het meestal buiten dit traject ligt waardoor ze dan minder gemotiveerd zijn. Dus dan probeer je hier wat meer rust te creëren waardoor ze misschien dan thuis die problemen kunnen oplossen.

I: En houd je daar houd ook rekening mee dan?

L: Ja, Ja.

I: Oke, en hoor je daar dan iets van terug van de klant? Dat ze dat prettig vinden of juist niet?

L: Meestal op het moment zelf niet maar achteraf krijg je dan wel terug dat ze dat wel prettig vinden. Want ja het zou natuurlijk zonde zijn als die mensen uitvallen. Dat is uiteindelijk niet het doel dus dan kun je ze maar beter wat meer ruimte geven waardoor ze misschien dan wel weer die motivatie terug kunnen vinden.

I: Oké, ehm ja nou het volgende topic gaat dan echt over de werkleerplek zelf. De eerste vraag is daarin al beantwoord eigenlijk, de werksoorten die jij begeleid.

L: Ja dat zijn de schoonmaak en de horeca. Ja en binnen de horeca heb je natuurlijk ook nog de opleidingen, en binnen de schoonmaak nog de assistent dienstverlening, een opleiding die in combinatie met Scalda gegeven wordt.

I: Oké, heb je hiervoor weleens andere werksoorten begeleid? En zo ja welke <lacht>?

L: Nee, haha. Ik ben eigenlijk gestart met de schoonmaak en ehm dat heb ik toen een aantal jaar geleden van een collega overgenomen. Toen was de schoonmaak nog heel anders ingericht, heel intensief toen werkten we met een externe organisatie samen. En die verzorgden dan ook de begeleiding op de werkvloer en dat was best pittig. Dat was echt een erkend schoonmaakbedrijf die daar bij betrokken was. En ja goed gelukkig is dat nu anders ingericht. En erna is dus de horeca erbij gekomen. Later zijn daar dan de opleidingen bijgekomen van het Scalda.

I: Oké en heb je die opleidingen dan zelf opgezet?

L: Nee, dat is toentertijd een idee ontstaan om dat te doen en ik ben pas betrokken bij het verhaal bij het moment dat het besluit al genomen was om die opleidingen te gaan starten, maar het was wel aan mij om die mensen dan te werven en ook de communicatie te regelen rondom die opleidingen. Dat in ieder geval mensen zich zouden gaan aanmelden voor die opleiding. Vanuit de horecaopleiding komen ze vanuit Scalda hier lessen verzorgen. En bij de schoonmaak gaan de mensen één dag in de week naar school.

I: Oké, nou als ik zo kijk naar de werkleerplek dat wordt door Orionis gezien als instrument wat wij kunnen inzetten om de re-integratie te bevorderen. Wat voor instrumenten zet jij parallel aan de werkleerplek nog meer in?

L: Hmmhm eehm, nou ik maak ook gebruik van de CV-dokter. Dat ze wat hulp en ondersteuning krijgen om hun CV in ieder geval te updaten of aan te passen als ze nog geen CV hebben. Ik heb nu toevallig een paar klanten die nog nooit gewerkt hebben in Nederland en dan is het toch goed dat ze straks hun schoonmaak diploma erop kunnen vermelden en de ervaring die ze hebben opgedaan bij Orionis. En ehm wat zet ik nog meer in, nou de werkbegeleiding van de schoonmaak doet ook heel veel in het activeren van mensen om te solliciteren. Ehm nouja SKILLS-training kan natuurlijk nog een mogelijkheid zijn. Maar ik probeer ook zelf zoveel mogelijk met de accountmanager die gekoppeld is aan mijn werksoort om te kijken naar werk ook in die richting.

I: Ja, ben je daar dan al vroeg in het traject mee bezig?

L: Dat is een beetje afhankelijk van de persoon. Wat ik nu merk is dat sommige mensen echt wel een halfjaar nodig om klaargestoomd te kunnen worden voor betaald werk.

En ehm ja voor de horeca is het vaak pas aan het einde van het traject omdat die mensen een opleiding volgen en dan ga je pas kijken naarmate het einde in zicht is. Dus ik ben eigenlijk ook een soort matcher, maar dan wel niet via easy-uitstroom maar echt met de accountmanager sparren van goh kunnen we kijken of iemand ergens een proef plaasting kan krijgen of stage kan lopen bij een bedrijf om te kijken hoe dat gaat.

I: En vindt je dat zelf ook prettig om dat op die manier in te richten? Kies je daar bewust voor dat het zo vormgegeven is?

L: Ja, ehm aan de ene kant wordt het ook verwacht dat je bezig bent met de uitstroom. Maar het is niet goed ingericht eh want he we zouden eigenlijk gewoon allemaal een account moeten hebben voor easy-uitstroom om goed te kunnen matchen. Want nu moet ik naar een accountmanager en dan is het maar de vraag of die dat niet vergeet en of hij die klant daadwerkelijk voorstelt bij de werkgever. Op het moment dat wij wel een account zouden hebben voor easy-uitstroom dan zouden wij ook daadwerkelijk kunnen gaan matchen.

I: Oké.. <laat stilte vallen>.

L: Ja, je moet de focus hebben op betaald werk, dat is de opdracht. Ik probeer dat wel maar eigenlijk zijn we nog niet voldoende gefaciliteerd om dat ook te kunnen doen. De focus zou er meer kunnen liggen als wij eventueel ook op easy-uitstroom zouden kunnen. Maar wat ik al zei ik heb gelukkig hele fijne werkbegeleiders. Die denken heel erg mee en hebben hun eigen netwerk. Soms gebeurd het dan dat mensen buiten Orionis alsnog ergens geplaatst worden.

I: Ja dat had ik inderdaad ook al vernomen.

L: Ja, inderdaad de dame die jij ook gesproken hebt die heeft met wat tips van de werkbegeleiding hier uiteindelijk een fulltime baan gevonden.

I: Ja harstikke goed, dus eigenlijk daarin ehm maken jullie ook gebruik van het netwerk wat al binnen Orionis zit, dus van de werkbegeleiders?

L: Klopt.

I: En jij speelt daar dan op in als een soort matchende functie?

L: Ja, ja dat klopt. En als het nodig is dan stel dat ik een tip krijg van Andrea de werkbegeleider van goh die en die zou daar naartoe kunnen. Dan kan het ook zijn dat ik het zelf doe of soms gaat zij ook zelf naar Hicham of naar Pieter toe van goh die of die klant zou daar naartoe kunnen. Dus ja die ondersteunt daar ook heel erg in.

I: Oh dat is prettig. En ehm jullie kennen de klanten natuurlijk ook. In hoeverre denk je dat dat met het matchen geen of wel een voordeel is?

L: Ehm in de meeste gevallen denk ik dat het wel een voordeel is, omdat we precies weten wat iemand hier op de werkvloer nodig heeft en wat voor traject hij doorlopen heeft. Maar soms ben je ook weer een beetje beinvloed, stel er zijn veel negatieve dingen gebeurd op de werkvloer. Je moet iemand wel ergens naartoe zien te krijgen en dat maakt het wel lastiger omdat je soms weet hoe mensen op bepaalde dingen reageren. Dus dat kan ervoor zorgen dat je eventueel wat minder snel met iemand gaat kijken naar betaald werken. Maar aan de andere kant denk ik als je dat dan wel doet en iemand valt uit dat ben je weer terug bij af en begint het hele traject weer opnieuw.

I: Oké, nou ja de instrumenten die je dan dus inzet dus ook echt het netwerk van de werkbegeleiders wat dan naar voren komt. Iets wat we niet standaard aanbieden als Orionis maar wat jij wel belangrijk vindt.

L: Ja dat klopt.

I: Ehm oke, als je naar de werkplek zelf kijkt he als re-integratie instrument, vindt je deze dan efficiënt?

L: Eehm, ik denk het wel. Maar ik denk wel dat er dat ehm dat het traject zelf is wel efficiënt maar ik denk dat ik meer gespreken met de klanten moet hebben wil het uiteindelijk ook een succes worden dat ze ja uitstromen naar betaald werk. Nu heb ik best veel klanten, ik bedoel ik heb ook een caseload naast de mensen die in de werksoorten zitten. Dat gaat overigens wel veranderen, maar hierdoor heb ik dus niet voldoende tijd om echt regelmatig met de mensen om de tafel te zitten. Ik vind wat nu standaard is afgesproken hé, je hebt natuurlijk een evaluatie na zes weken en na vier maanden en dat vind ik eigenlijk echt te weinig. Ik merk dat ik bij mijn werksoort dat ik daar heel erg overheen zit. Maar goed dat komt misschien wel omdat ze ook vaak weten als de werkbegeleiding iets tegen mij zegt dat ik het ook wel oppak en met de mensen in gesprek ga. Als ik wat meer m’n grenzen zou stellen zou het minder zijn. Maar ik denk dat het echt wel nodig is om de mensen verder te kunnen krijgen.

I: Om ze vaker te spreken?

L: Ja. , meer contact zou ik fijn vinden. Om te ze ook wat meer te kunnen volgen, want hoe meer klanten je hebt, hoe minder je ze uit elkaar kunt halen. Je moet ook de tijd hebben om dingen te kunnen registreren zodat andere collega’s het ook kunnen teruglezen wat de afspraken zijn. Maar dat is wel lastig met hoe meer klanten je hebt om dat te kunnen doen. Maar ik denk wel dat het voor de mensen beter is dat ze gewoon die focus blijven houden op buiten dat het hier maar tijdelijk is. Want je merk heel erg dat de mensen het hier wel fijn vinden hé. Dat hier natuurlijk niet zoveel druk ligt en dat ze het wel goed vinden en wel gezellig vinden. Ja er moet toch wel gefocust worden op buiten.

I: Ja, want hoe pak je dat op? Hoe ga je daarmee om je merkt dat mensen het hier wel heel prettig vinden en denken dat ze hier wel kunnen blijven?

L: Ehm..

I: Want het traject is natuurlijk maar voor zes maanden en dat houd het gewoon op.

L: Ja, gewoon blijven zeggen dat het echt maar een tijdelijk traject is.

I: Doe je dat vanaf aanvang dan al?

L: Ja, heel duidelijk vanaf het begin al van het traject is maar voor zes maanden. Als het nodig is kunnen we het eventueel verlengen, maar daar moeten we goede redenen voor hebben om dat ook te kunnen doen. Anders is het doel binnen zes maanden gewoon betaald werk.

I: Oké en als mensen daar dan toch op terug komen? Dat ze naar het einde toe daarin toch nog iets verwachten, heb je dat weleens meegemaakt?

L: Ja, ik heb het meegemaakt maar dan is het zaak om vanaf begin af aan mensen ook opdrachten te geven over het solliciteren. Ook de focus leggen op hun CV , zodat ze echt al voorbereid worden op die stap naar werk en ook heel vaak zeggen dat die verantwoordelijkheid niet alleen bij ons ligt maar ook bij hunzelf. Want ja wij kunnen een stukje ondersteuning bieden maar uiteindelijk blijven ze toch zelf verantwoordelijk voor het vinden van werk. Ze zullen zelf ook moeten gaan kijken naar werk en als ze geen computer hebben kunnen ze hier gebruik maken van de computer. Dus ja vanaf het begin af aan die focus blijven houden op de uitstroom.

I: Oke ehm, als je kijkt naar de begeleiding, je hebt natuurlijk de werkbegeleiding en de trajectbegeleiding. Ehm als je kijkt naar de begeleiding die jij biedt in vergelijking met de begeleiding die de werkbegeleiders bieden, hoe zie jij dat zelf?

L: Het verschil?

I: Ja het verschil.

L: Ja, ik moet zeggen dat ik.. Ja hun zien natuurlijk de klant dagelijks en ehm wat ik in ieder geval heel erg merk aan mijn werkbegeleiders is dat ze gewoon dagelijks met de mensen of in ieder geval regelmatig met de mensen in gesprek gaan. Ehm ja op het moment dat ze er niet uitkomen of het is een vast evaluatiemoment dan pak ik het verder op, maar ik zie weinig verschil hé want hun doen wel dingen soms die ik moet doen of andersom natuurlijk, dus het is een beetje overlap soms.

I: Oké, hoe zie je dat dan precies?

L: Ja, de taken lopen in elkaar over en we vullen elkaar ook aan vaak. Dus er zit ja ik zie wel echt de werkbegeleiding is wel echt een ehm is wel heel fijn omdat ze de mensen gewoon dagelijks zien. Ze kunnen dingen aangeven die ik anders niet zou weten. Dus dat is echt wel heel fijn dat die begeleiding er is.

I: Oké, en als je daar naar kijkt? Want je gaf eerder aan dat je wel wat meer contacturen zou willen hebben met de klanten, zijn er nog meer dingen die je mist vanuit de begeleiding die jij kan bieden vanuit je takenpakket als trajectbegeleider?

L: Ehm, ja wat ik net al zei dat stukje dat ik in ieder geval mensen meer kan matchen op functies. Ja en ook eventueel het oppakken van de CV maken. Nu moet je soms wachten op het spreekuur, maar ik heb bijvoorbeeld niet verschillende lay-out’s voor een CV. Maarja dan wordt mijn takenpakket wel heel breed als ik dat ga doen. Dan wordt het een beetje te veel dan kun je ook niet zoveel klanten hebben.

I: Nee, oké.

L: Ja en bijvoorbeeld bij de schoonmaak zit er ook geen limiet op het aantal mensen. Hé voor de horeca ligt het natuurlijk anders omdat je te maken hebt met een bedrijfsrestaurant dus ik denk dat ik dan heel erg druk bezig ben. Dus wat ik nu doe denk ik dat dat op zich voldoende is, als ik me wel meer met de mensen op betaald werk zou kunnen focussen. Dat zou wel heel fijn zijn.

I: Dus hoe zit het dan met je caseload met klanten die niet in de werksoort zitten?

L: Ja die zouden dan verdeeld moeten worden of overgezet moeten worden naar bijv. het participatiepunt of naar loopbaan ontwikkeling als daar meer ruimte komt.

I: Oké.

L: Ja ik zou het prettiger vinden als ik meer de focus zou kunnen hebben op mijn eigen caseload, de werkcaseload van de werksoorten.

I: Ja, dus echt de mensen die dan meer kans hebben op uitstroom?

L: Ja, ja.

I: Oké, ehm als je kijkt naar de samenwerking tussen jou en de werkbegeleiders wat vindt je daar van?

L: Prima, ja ehm je loopt wel eens tegen dingen aan hé dat je toch wel vaak ehm vaak bepaalde verwachtingen worden er neergelegd bij je. Ehm die niet kloppen hé met hoe de afspraken zijn. Het is allemaal goed bedoel hé want goed we hebben allemaal één doel en dat is dat de mensen uitstromen naar werk. Dus nouja dat loopt soms wel een keer mis , dat je soms dan nou goed woorden hebt, of dat is een groot woord, discussies heb je soms wel eens. Maar dat heb je ook wel nodig om tot een goede samenwerking te komen.

I: Heb je het gevoel dat je dat wel kunt bespreken als die verwachtingen niet blijken te kloppen?

L: Niet altijd. Soms merk je wel wat weerstand maar op het moment dat je goed uitlegt dat je dingen niet kunt doen of dat dat bij iemand anders hoort dan komt er ook wat meer begrip. Maar ik heb soms het idee dat ze toch nog niet helemaal goed weten wat een trajectbegeleider precies doet en ehm ja dat geld eigenlijk maar voor bepaalde werkbegeleiders. Als ik soms ook hoor van collega’s dat ze ja toch niet zo goed weten waar wij nu precies voor zijn en wat wij nu doen. Bijvoorbeeld wat onze targets zijn en dat wij niet alleen maar mensen in het werkbedrijf begeleiden maar dat er ook collega’s zijn die andere dingen doen.

I: Oké, als je kijkt naar je eigen werksoort en de werkbegeleiders daar in, kan je met hen wel het gesprek aan gaan daarover?

L: Soms wel, ja er zit ook wel weer verschil in werkbegeleiding, tsja elke werkbegeleider heeft natuurlijk toch weer z’n eigen karakter. De één kun je wel wat meer tegen zeggen dan de ander ehm maar ik merk wel dat bij een bepaalde werksoort van mij dat er toch wel wat meer verwachtingen bij mij liggen. Ja dat is soms wel lastig, verwachtingen die je niet waar kunt maken waardoor ze soms dan boos zijn of het niet begrijpen. Als het je het dan uitlegt dan begrijpen ze het wel maarja dan kan het zijn dat het een week later weer gebeurd en dan denk ik ja ik heb iets uitgelegd en vervolgens heb je het nog niet goed begrepen.

I: Oké , heb je het idee dat de klant daar ook ehm ja soms iets in kan merken of eh?

L: Nee, heel vaak gebeurd dat gewoon onderling zonder dat er klanten bij zijn.

I: En als je kijkt naar ehm zoals je net vertelde heb je dan bijvoorbeeld een evaluatiegesprek of startgesprek enzo, wat is dan de rol van jou ten opzichte van de werkbegeleiders? Hoe doen jullie dat in zo’n driegesprek, wie neemt wat op zich?

L: Ehm, nou kijk we hebben daar geen bepaalde verdeling in hé we goed ik laat altijd zien wat ik heb gekregen van de collega met informatie. De werkbegeleider is gewoon vrij om te vragen wat die wilt. Maar ik neem wel de leiding in het gesprek vaak, want ik wil weten van ja wat zijn de leerdoelen. Ik wil dan kunnen toetsen in hoeverre dat passend is voor die werksoort. Dus dat de werkbegeleiding ook ziet en weet van nou ja we krijgen die persoon en dat zijn de doelen. Dat er iets over de persoon duidelijk wordt in het startgesprek, waar komt iemand vandaan, hoelang zit iemand al in de uitkering, wat zou de volgende stap kunnen zijn? Maar goed de werkbegeleider is gewoon vrij om te vragen wat die wilt. Maar mijn doel is wel dat ik echt bepaald uiteindelijk wanneer iemand start en de uren laten ze ook vaak aan mij over. Dat ik met de klant kijk naar de uren en de dagen probeer ik dan wel weer aftestemmen met de werkbegeleider dus ik heb ze ook gewoon echt nodig in het gesprek. Daarnaast vind ik het ook heel fijn dat ze ook de klant leren kennen voordat die überhaupt hier komt op z’n eerste werkdag en ze eigenlijk niet weten wie dat is en wat die hier komt doen.

I: Ja, oké.

L: Ja goed dat kunnen ze dan ook wel nalezen maar het is soms ook goed om ehm iemand persoonlijk te hebben gezien, dat je toch eventueel nog wat dingen kan vragen die niet duidelijk zijn. Bijvoorbeeld een plan van aanpak wat je van je collega hebt gekregen bespreken. Dus ja we vullen elkaar aan en soms stelt de werkbegeleiding vragen waar ik niet aan had gedacht, ja dat is ehm alleen maar harstikke goed.

I: Dat klinkt positief. Ehm als je bijvoorbeeld een conflictsituatie hebt met een klant of er is iets gebeurd op de werkvloer. Hoe pak je dat dan aan? Je vertelde hiervoor dat je dan het gesprek aangaat met de klant..

L: Ja.

I: Zit de werkbegeleider daar dan ook bij?

L: Ja, ja want die pikt vaak het signaal op omdat die op de werkvloer rondloopt. Ja goed dan vraag ik de werkbegeleider er ook bij want ik heb dus gemerkt als ik dat niet doe dat er dan dingen gezegd worden die de werkbegeleiding niet heeft gezegd of andersom. Of dat toch blijkt dat de klant dat niet zo had bedoeld of niet zo had gezegd. Want ik heb geen zin in welles nietes spelletjes, daarom vind ik het goed om iedereen rond de tafel te hebben en ehm ja goed het gebeurd ook wel eens dat de werkbegeleiding het er al met de klant over heeft gehad. Dan geef ik gelijk aan in het gesprek van goh ik heb gehoord dat dit en dit is gebeurd en daarvoor heb ik je uitgenodigd voor een gesprek.

I: Dus je legt eigenlijk alles open op tafel daarin?

L: Ja, en ook kijken wat kunnen we doen om het op te lossen wat heb je daarvoor nodig en ehm.

I: Oké daar stem je de begeleiding dan op af?

L: Ja, op de behoefte van de klant daarin. Ja en de werkbegeleider zal dan ook moeten kijken of het in de praktijk dan ook echt anders gaat of dat we dan opnieuw weer om de tafel moeten zitten. Dat geef ik dan ook in het gesprek aan dat dat dus gaat gebeuren.

I: Oké, ehm dat is dan geen standaard gesprek?

L: Klopt, het is echt maatwerk.

I: Dus het hoeft niet altijd zo te zijn dat je alleen die standaard drie gesprekken hebt als in start, evaluatie en afronding?

L: Ja , heel vaak als er signalen zijn komen er gewoon gesprekken tussendoor, vooral bij de schoonmaak gebeurt dat heel veel. Dat kost best redelijk wat tijd. Maar ja uiteindelijk levert het ook een hoop op denk ik. Als je iets wat geëscaleerd is op z’n beloop laat kan het alleen nog maar groter worden en dan kan het zijn dat iemand eventueel uitvalt uit het traject.

I: Heb je dan het idee dat uitval daar ook mee voorkomen wordt met die gespreken?

L: Ja, ik had bijvoorbeeld vanochtend een gesprek met iemand die het allemaal niet meer zag zitten. Dat heb ik samen met de werkbegeleiding opgepakt en we hebben uiteindelijk mee kunnen denken in oplossingen waardoor ze het toch nog wilt proberen. Dusja dat is wel een mooi voorbeeld waarmee we dan willen voorkomen dat ze uitvalt.

I: Dus dat is echt een stukje ehm dat je echt persoonlijk het gesprek aangaat ook over..

L: Dingen die niet goed gaan..

I: Ja ehm omdat je zei ook dat er ook vaak dingen buiten de werksoort liggen. Dus dat er zaken thuis zijn of wat dan ook ehm pak je dat altijd zelf op?

L: Nee, ik verwijs ook wel vaak door naar Porthos of naar de huisarts als ik toch dingen te horen krijg dat eh het bijvoorbeeld psychisch bij iemand niet helemaal lekker zit. Het gebeurd ook vaak dat mensen in het verleden al wel hulp hebben gehad of nog steeds hebben. Als ik dan doorverwijs kom ik daar later ook op terug of ze het ook gedaan hebben. Soms krijg ik dat dan via de werkbegeleiding te horen en als dat niet gebeurd dan bespreek ik het ook in het volgende gesprek, dat monitor ik dan best wel.

I: Oké, ehm nou dan gaan we alweer naar het laatste topic en dat gaat eigenlijk over de uitstroom. Nouja m’n eerste vraag is eigenlijk vanuit jouw werksoort zijn er veel van jouw klanten die uitstromen naar regulier werk?

L: Ja, voor de horeca hebben we natuurlijk wel wat minder mensen. Maar in ieder geval voor de horecaopleiding is het wel al min of meer duidelijk wie waar naartoe gaat. De kans is groot dat ze straks allemaal uitstromen naar werk. Voor de schoonmaak gebeurd dat ook maar het gebeurd ook dat mensen uiteindelijk uitvallen of dat blijkt dat het traject toch te hoog gegrepen was.

I: Ja..

L: Het is heel wisselend.

I: Want is het een intensief traject de schoonmaak?

L: Nee, maar dan merk je toch dat er toch teveel problemen zijn waardoor ze de stap naar “buiten” nog niet zouden kunnen zetten. Dan is het beter dat ze even rust nemen en later terugkeren in het traject. Het is heel wisselend want er zijn ook genoeg mensen die wel uitstromen naar werk, omdat de focus ook echt ligt op werk..

I: Ja, al het hele traject?

L: Ja en kijk schoonmaakwerk gaat natuurlijk het hele jaar door. We proberen dan wel te kijken naar werk wat langdurig is en ja fulltime schoonmaak werk is er ook niet. Dus ja ze zullen ook niet volledig uitstromen uit de bijstand. Dan is het voor de alleenstaande moeders wel wat beter te combineren dan ander werk omdat ze dat soms onder schooltijd kunnen doen.

I: Hmhm, oké. Ehm maar het percentage waar van je zegt he die vallen dan uit. Hoe verloopt dat dan? Dan valt iemand uit ehm wordt er dan nog iets gedaan qua nazorg? Hoe loopt dat hierzo?

L: Ja op het moment dat ik een klant heb die uitvalt en ik constateer dat iemand nog niet klaar is voor werk en dat ik nou ja binnen zes maanden eigenlijk niks met iemand kan bereiken. Dan gaat iemand dus over naar het Participatiepunt, dan probeer ik wel dat ze al vrijwilligerswerk hebben voor ze overgaan naar het participatiepunt. Als dat lastig is dan geef ik heel duidelijk aan dat de wens is dat er vrijwilligerswerk komt en of ze uitgenodigd kunnen worden voor de vrijwilligersbijeenkomst.

I: En kom je daar dan later nog op terug bij die klant? Of als de klant het toch weer wilt gaan proberen?

L: Ik heb het wel meegemaakt dat mensen weer terugkomen, maar dan heb ik de klanten gewoon weer terug overgedragen naar de collega waar ze vandaan kwamen. Maar op het moment dat ze eenmaal naar het Participatiepunt overgezet zijn heb ik nog niet vaak meegemaakt dat mensen daar weer van terug kwamen. Dan raken ze voor mij ook uit beeld en ik kan ze dan niet allemaal blijven volgen. Dus dan kan ik ook niet bijhouden van hey ik moet nog eens contact zoeken met die of die dus dan houd het op, dan ga je heel veel tijd investeren en dan valt iemand uit en dan vervolgens is het klaar, dat is zonde.

I: Mocht je meer tijd hebben zou dat denk je een meerwaarde zijn om iemand wel een stukje nazorg te kunnen bieden?

L: Ik denk dat het goed is dat mensen gevolgd blijven worden dat er een stukje druk op blijft liggen. Zo van he je hebt een uitkering dus we verwachten ook wat van je, maar ook dat als er problemen zijn waardoor je nu niet kunt werken dat dat in ieder geval met behulp van een hulpverlenende instantie opgepakt wordt zodat je erna wel weer die focus kunt hebben op betaald werk. Uiteindelijk blijft toch voor iedereen het doel dat ze ooit gaan uitstromen uit de bijstand.

I: En wat kun jij betekenen om de klant zo snel mogelijk te laten uitstromen? Je benoemde hiervoor al dat je best veel al met het matchen bezig bent binnen het traject..

L: Ja en ook CV’s aanleveren bij de desbetreffende accountmanager.

I: Oké en is er nog meer wat je daarin zou willen aanbieden?

L: Ehmm, ja soms zou ik het wel leuk vinden om ook wat meer contact te hebben met de werkgevers. Maar ja binnen Orionis is het besluit genomen dat wij dat niet doen omdat het iets is wat de accountmanagers nu oppakken. Dat komt denk ik ook wel omdat ik merk dat de accountmanagers het heel druk hebben en dat ze met allerlei klanten bezig zijn niet alleen de klanten van de werksoorten. Ze hebben gewoon niet voldoende tijd om iedereen te kunnen bemiddelen naar werk, ze hebben ook nog de taak om vacatures binnen te halen dus dan zou het soms sneller zijn als ik zelf contact zou zoeken met een werkgever. Maar ja dan kan ik vervolgens die onderhandelingen weer niet in omdat ik weinig af weet van subsidies. Aan de ene kant zou ik het wel willen maar ik snap ook dat die keuze gemaakt is om het niet te doen. Maar het zou fijn zijn als er meer formatie zou komen om wel die uitstroom te kunnen bereiken met de mensen.

I: Ja, want denk je dat er daar ook dingen blijven liggen met klanten die eigenlijk wel klaar zijn om uit te stromen naar regulier werk?

L: Ja, dat klopt ja. Dat is ehm er is ook een tijd geweest in de schoonmaak dat het wat minder ging en dan moet je je productie hier ook draaien. Dan wilde de werkbegeleiders hier iemand langer houden omdat er te weinig bezetting was op de werkvloer. Daar heb ik ook een tijd tegen aan gelopen nu gaat dat wel wat beter omdat ik meer bezetting heb. Maar op die manier belemmer je mensen natuurlijk ook in hun doorstroom naar werk.

I: Ja, dat is niet het uiteindelijke doel natuurlijk.

L: Ja dat geld natuurlijk ook voor een opleiding die je aanbiedt, je biedt mensen meer opties voor de toekomst maar aan de andere kant houd je mensen wel een jaar lang in de bijstand. Dus dat zijn keuzes die je maakt.

I: Oké, nou ik ben door de vragen heen.

L: Nou succes verder!

I: Heel erg bedankt en ik zal je op de hoogte houden van de resultaten.

L: Ja leuk!

## Bijlage 2: Feedbackverslag opdrachtgever

**Feedback onderzoeksverslag Annick de Vries, mei 2017**

**Door :** Sam Suijkerbuijk & Terry van de Wouw, trajectbegeleider (en stagebegeleider) & afdelingshoofd (opdrachtgever).

Alvorens Annick kon starten met het onderzoek, hebben er, zoals ze zelf ook aangeeft in haar verslag, een aantal momenten plaatsgevonden voordat de vraagstelling helder was. Vanaf dat moment is Annick actief collega’s en klanten gaan benaderen met het verzoek mee te werken aan haar onderzoek in de vorm van een interview. Inherent aan de doelgroep waarmee we werken, bleek het in eerste instantie vrij lastig om tot afspraken te komen met de kandidaten op een werkleerplek. Annick heeft zich hierdoor niet uit het veld laten slaan en heeft opnieuw bij haar collega’s aan de bel getrokken of zij meerdere kandidaten wisten.

Nadat de interviews hadden plaatsgevonden heeft één van de collega’s als feedback teruggekregen van een kandidaat dat hij het interview als zeer prettig heeft ervaren, en Annick als een fijne gesprekspartner met een zeer open houding tijdens het gesprek.

De bevindingen van Annick in combinatie met de theorie zijn kloppend. Als organisatie hebben we als doel uitkeringsgerechtigden te laten participeren op een zo hoog mogelijke trede van de participatieladder, maar als afdeling trajectbegeleiding is het doel uitstroom naar werk. Om deze uitstroom mogelijk te maken is het inzetten van een werkleerplek een instrument. Het is goed om nog eens bevestigd te zien dat de inzet van instrumenten altijd moeten aansluiten bij wat de klant nodig heeft om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

Met de aanbevelingen die Annick doet hebben we inmiddels een begin gemaakt; er wordt gekeken naar de mogelijkheid meerdere trajectbegeleiders een account te geven voor het matchingssysteem. De aanbeveling om deze te delen met een praktijkbegeleider zodat deze meer betrokken raakt bij de uitstroom lijkt mij uitvoerbaar en effectief. Vorig jaar hebben we een start gemaakt met het kritisch bekijken naar de aansluiting van de werksoorten bij de arbeidsmarkt. Hierbij is meer samenwerking tussen praktijkbegeleiders en accountmanagement zeker gewenst.

Meer contactmomenten en inzet op nazorg zou uitvoerbaar kunnen zijn. Dit is een punt dat we verder zouden kunnen uitwerken, maar zeker de moeite waard om nader te bekijken.

Annick heeft met haar verslag een voor mij helder verhaal neer gezet. De conclusies zijn herkenbaar en verklaarbaar, en de aanbevelingen sluiten hier mooi op aan, binnen de mogelijkheden die Orionis biedt.

Met vriendelijke groet,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S. Suijkerbuijk

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

T. van de Wouw