

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Een klanttevredenheidsonderzoek

- 1.1. Een klanttevredenheidsonderzoek in de gemeente Gouda
- 1.2. Achtergrond van het onderzoek
- 1.3. De Abw-clienten in de gemeente Gouda
- 1.4. Doelstellingen van het onderzoek
- 1.5. Het meten van de kwaliteit van het reïntegratieplan
- 1.6. Uitvoering van het onderzoek
 - 1.6.1 De voorbereiding
 - 1.6.2 De enquête
 - 1.6.3 De benchmark
- 1.7 Samenvatting

Hoofdstuk 2 Geschiedenis van het ontstaan van de WWB

- 2.1 De armenwet
- 2.2 De nieuwe armenwet
- 2.3 Individualisering
- 2.4 Advies Staatscommissie Vervanging Armenweg
- 2.5 De algemene bijstandswet
- 2.6 De Wet Werk en Bijstand (WWB)
- 2.7 Geschiedenis van de arbeidsverplichting
- 2.8 Samenvatting

Hoofdstuk 3 Resultaten tevredenheidsonderzoek gemeente Gouda

- 3.1 Leeswijzer
- 3.2 De WWB-clienten in de gemeente Gouda
- 3.3 Algemeen
- 3.4 Doeltreffendheid
- 3.5 Doelmatigheid
- 3.6 Zorgvuldigheid
- 3.7 Bereikbaarheid
- 3.8 Klantgerichtheid
- 3.9 Klantvriendelijkheid
- 3.10 Doorzichtigheid/transparantie

Hoofdstuk 4 Eigen visie

- 4.1 De vergelijking tussen maatschappelijk werk en de Sociale Dienst
- 4.2 Disciplineren
- 4.3 Communicatie
- 4.4 Arbeidsethos
- 4.5 Samenvatting

Hoofdstuk 5 Conclusie en aanbevelingen

- 5.1 Procesgang
- 5.2 Klantbehandeling
- 5.3 Geleverde product
- 5.4 Algemeen
- 5.5 Samenvatting

Inleiding

Vier jaar geleden ben ik begonnen met de studie maatschappelijk werk en dienstverlening omdat het me aantrok om mensen met problemen te kunnen helpen. Tijdens die vier jaar studie heb ik geleerd dat het niet de bedoeling is dat de maatschappelijk werkster de problemen voor de cliënten oplost maar dat je de taak hebt om mensen handvaten aan te reiken zodat ze zich weer kunnen handhaven in hun sociale omgeving.

Toen ik met deze studie begon was ik werkzaam als administratief medewerkster op een handelsbedrijf. Voor deze studie was het echter een vereiste om een, bij de studie, passende baan te hebben. En zo ben ik terecht gekomen bij de Sociale Dienst van de gemeente Gouda. Van februari 2001 tot en met december 2003 ben ik werkzaam geweest als inkomensconsulent op de afdeling inkomen. In deze periode heb ik veel gezien en meegemaakt en ben ik erachter gekomen dat er meer mensen in een hulpbehoevende situatie zitten dan ik ooit had kunnen voorstellen.

Sinds 1 januari 2004 ben ik werkzaam als casemanager op de afdeling Bureau Arbeid en Integratie (BAI). Binnen de gemeente Gouda is er een scheiding gemaakt tussen rechtmatigheid en doelmatigheid. Dit houdt in dat de inkomensconsulent alles regelt op het gebied van de uitkering (rechtmatigheid) en de casemanager van BAI alles doet wat te maken heeft met arbeid en uitstroom (doelmatigheid).

Waarom heb ik gekozen om een tevredenheidsonderzoek te doen? Binnen de gemeente Gouda is besloten om een nieuw reïntegratie model op te zetten terwijl het oude nooit is geëvalueerd. Daarnaast vind ik alles aangaande arbeid interessant. Ik ben altijd benieuwd waarom bepaalde mensen niet aan het werk willen en ik vind het interessant om te kijken hoe ik mijn studie maatschappelijk werk kan gebruiken bij mijn werk als casemanager.

Het rapport is onderverdeeld in verschillende hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk geef ik een korte inleiding over mijn onderzoek. In het tweede hoofdstuk komt de geschiedenis van de bijstandswet aan bod. Ik heb ervoor gekozen om dit te beschrijven omdat ik duidelijk wil maken hoe we (de samenleving) gekomen zijn tot de huidige bijstandswetgeving en de motivatie om de wet met ingang van 2004 weer te veranderen. In hoofdstuk 3 wordt het onderzoek behandeld. Hierin staan alle gegevens verwerkt die aan de hand van de enquêtes zijn verkregen. In hoofdstuk 4 komt mijn eigen visie naar voren en in hoofdstuk 5 de conclusies en aanbevelingen.

Als bijlage zijn de verstuurde enquêtes met bijbehorende brieven toegevoegd.

1. Een tevredenheidsonderzoek in de gemeente Gouda

In dit hoofdstuk ga ik in op de achtergrond en de uitvoering van het tevredenheidsonderzoek onder klanten van de gemeente Gouda. Achtereenvolgens worden beschreven: de overwegingen om een onderzoek uit te voeren (1.1), achtergrond van het onderzoek (1.2), de klanten van de gemeente Gouda (1.3), doelstellingen van het onderzoek (1.4) en eindproduct (1.5) en vervolgens wordt kort ingegaan op het meten van de kwaliteit van de dienstverlening (1.6) waarna de uitvoering van het onderzoek zal worden toegelicht (1.7)

1.1 Een tevredenheidsonderzoek in de gemeente Gouda

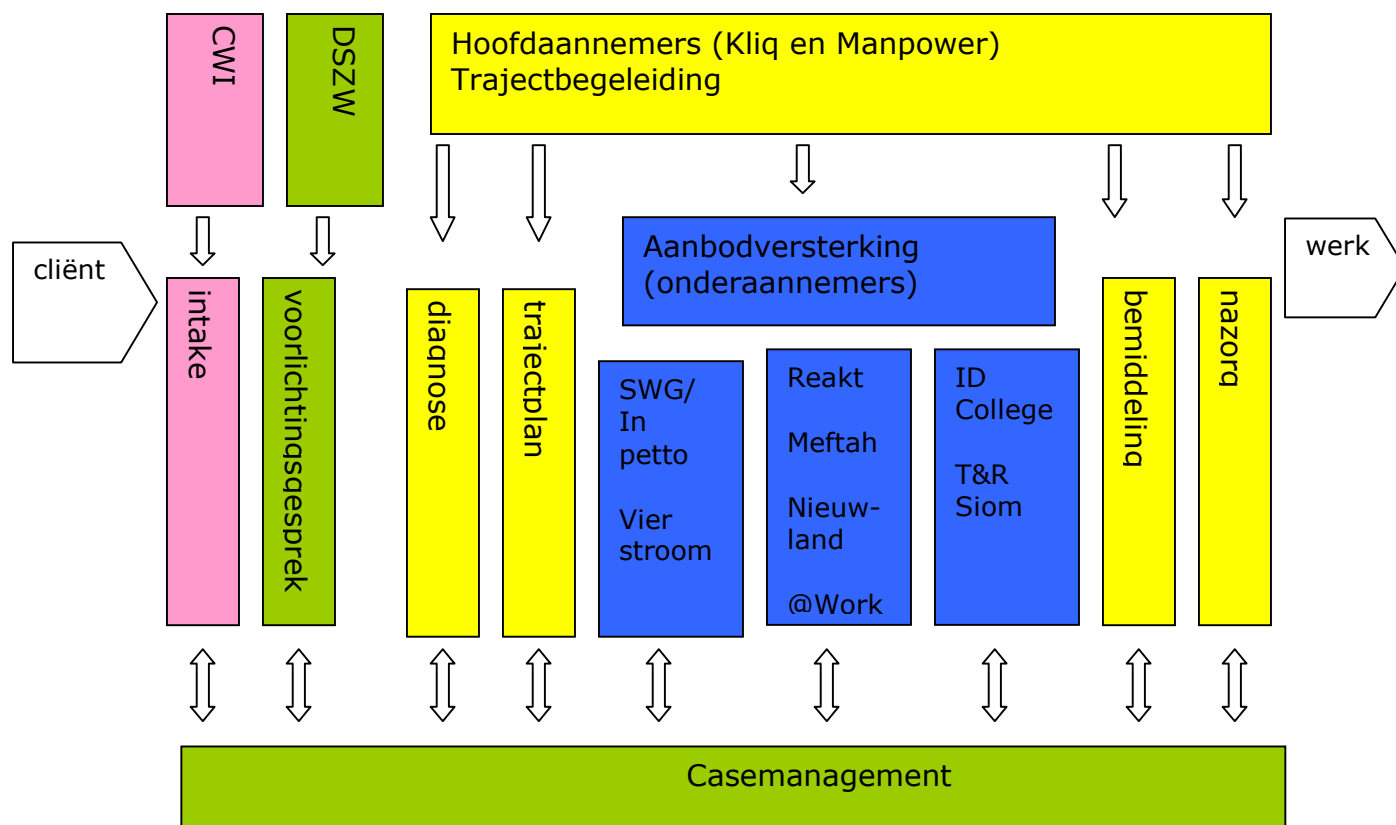
Om de volle aandacht te kunnen richten op reïntegratie, heeft de gemeente Gouda gekozen voor een scheiding tussen rechtmatigheid en doelmatigheid. Het bureau Arbeid en Integratie richt zich op de reïntegratie van klanten en de integratie ofwel inburgering van cliënten die zich vanuit het buitenland in Nederland vestigen. De casemanagers behoren tot dit bureau en zij voeren de regie over de trajecten richting de arbeidsmarkt. Op deze wijze kunnen alle klanten een traject aangeboden krijgen en zijn de reïntegratiegegevens van een klant in beeld te brengen. Op 1 januari 2002 is de wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI) in werking getreden. In deze wet is onder meer bepaald dat de uitvoering van reïntegratieactiviteiten aanbesteed moet worden, waardoor er sprake is van transparantie en marktwerking.

Vanuit deze aanbesteding heeft de casemanager met twee hoofdaannemers en tien onderaannemers te maken. Deze partijen zijn na een objectieve en transparante inkoopprocedure, bestaande uit een selectiefase en gunningsfase, gecontracteerd. De twee hoofdaannemers nemen de onderdelen diagnose, trajectplan, trajectbegeleiding, bemiddeling en nazorg voor hun rekening. Zij kunnen gebruikmaken van aanbodversterking gedurende het traject. Aanbodversterkers zijn ondersteunende instrumenten die van noodzakelijk belang zijn om de klant weer zelfstandig in zijn levensonderhoud te kunnen laten voorzien. Voorbeelden zijn: schuldhulpverlening, Nederlandse taal, maatschappelijk werk, trainingen enzovoort. Door de inkoop van de aanbodversterking is er een volledige reïntegratie keten ontstaan.

In de reïntegratiecontracten met de hoofdaannemers zijn prestatieafspraken gemaakt. Minimaal 40% dient uit te stromen naar duurzaam regulier werk, waarvan 10% uit fase 4. De gemeente Gouda noemt dit model "Het Goudse model". Door in het traject de nadruk te leggen op trajectbegeleiding, eventuele aanbodversterking en bemiddeling/nazorg blijft de cliënt duidelijk in beeld. De casemanager heeft de rol van regiehouder. Via een cliënt volgsysteem blijft het traject in beeld. De gemeente Gouda koos voor een duidelijke scheiding tussen hoofd- en onderaannemer. Een combinatie hoofd en onderaannemer door hetzelfde reïntegratiebedrijf was niet mogelijk in het Goudse model. Het voordeel van deze keuze was dat de objectiviteit van het traject gewaarborgd blijft. De hoofdaannemer voert de trajectbegeleiding uit en de onderaannemer zorgt voor aanbodversterking en koppelt inhoudelijk terug aan de trajectbegeleider.

Hierdoor blijft een cliënt in beeld en wordt er voorkomen dat cliënten lang op een traject moeten wachten. In de wachttijd kan een hoofdaannemer namelijk gebruik maken van aanvullende aanbodversterking.

Onderstaand schema is een weergave van het Goudse reïntegratiebeleid van 1 juli 2002 tot 31 december 2003.



1.2 Achtergrond van het onderzoek

Toen ik mijn onderzoek in oktober 2003 startte was de gemeente Gouda voornemens een nieuw reïntegratiemodel op te zetten. Op dit moment heeft de gemeente Gouda dit model al voor een groot deel geïmplementeerd. De resultaten van dit onderzoek zullen gebruikt worden voor verdere ontwikkeling van dit model.

Het is de bedoeling dat het nieuwe model meer uitstroom genereert. De uitstroomfunctie van de Algemene bijstandswet (Abw) (vanaf 01-01-2004: Wet werk en Bijstand (WWB)) houdt namelijk in dat de klanten van de sociale dienst zoveel mogelijk door hun gemeente gestimuleerd en ondersteund dienen te worden in het streven naar de situatie waarin zij volledig zelfstandig in de kosten van hun bestaan kunnen voorzien. Daarnaast is de WWB erop gericht om een algemeen aanvaardbare baan voor iemand te vinden. Dit in tegenstelling tot de Abw waar sprake was van een passende functie.

Al enige tijd is er sprake van een aantal knelpunten, die zowel door de belanghebbenden, de uitvoerders en de door de gemeenten zijn gesignaleerd. Alle partijen zijn het er over eens dat o.a. voorlichting, lange wachttijden en werkprocessen (hiermee wordt bedoeld de aanmelding van belanghebbenden bij de afdeling Arbeid & Integratie door de consulenten van de afdeling Inkomen en de aanmelding van belanghebbenden bij de reïntegratiebedrijven) voor verbetering vatbaar zijn. Genoeg onderwerpen dus die een onderzoek waard zijn.

1.3 De Abw-cliënten in de gemeente Gouda

Gouda is een middelgrote gemeente met ongeveer 72.000 inwoners. De Dienst Arbeid en Inkomen heeft een klantenbestand van 1950 mensen per 1 januari 2003. Hiervan is 83,6% ingedeeld in fase 4. De uitstroom van mensen in fase 4 wordt bemoeilijkt door meervoudige problematiek. Een 'afwijkende' persoonlijke presentatie, financiële problemen, schulden, lichamelijke/psychische of sociale problemen zijn hier voorbeelden van. Opvallend is in Gouda de sterke oververtegenwoordiging van Marokkanen in de bijstand (23%) Het Goudse bestand bestaat naast personen met een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet (Abw) ook uit:

- Personen met een uitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet (Anw);
- Niet uitkeringsgerechtigden (Nuggers);
- Personen die een inburgeringprogramma volgen op grond van de Wet Inburgering Nieuwkomers (WIN).

1.4 Doelstellingen van het onderzoek

De doelstellingen van het onderzoek zijn:

- In het licht van de stellingen die ik aanneem in mijn inleiding wil ik inzicht verkrijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van de Bureau Arbeid en Integratie/DSZW te Gouda;
- Inzicht verkrijgen in de kwaliteit van dienstverlening van de reïntegratiebedrijven;
- Inzicht verkrijgen in de bekendheid bij klanten over de mogelijkheden (kansen) die het reïntegratiemodel biedt.

1.5 Het meten van de kwaliteit van het reïntegratieplan

De kwaliteit van de dienstverlening van de Dienst Arbeid en Inkomen (DAI) kan worden afgelezen aan drie dimensies:

- de kwaliteit van de procesgang;
- de kwaliteit van de klantbehandeling;
- de kwaliteit van het geleverde product.

De **kwaliteit van de procesgang** wordt bepaald door de beoordeling van wat de klanten van het reïntegratieplan vinden. Het gaat hierbij om zaken als het verloop van de aanmelding, intake bij het reïntegratiebedrijf, de doorlooptijd van traject en de begrijpelijkheid van de gebruikte formulieren en procedures.

Bij de **kwaliteit van de klantbehandeling** gaat het om het verloop van de contacten tussen de cliënten en de medewerkers van BAI en de medewerkers van de reïntegratiebedrijven. Daarbij komen de volgende soort vragen aan de orde: zijn de medewerkers goed bereikbaar, worden afspraken nagekomen, worden klanten door de medewerkers vriendelijk behandeld?

De **kwaliteit van het geleverde product** wordt bepaald door de vraag in hoeverre de geleverde voorziening beantwoordt aan de behoeften van cliënten. Voorzien zij door inzet van het reïntegratiemodel sneller in hun eigen levensonderhoud? Worden klanten bewuster van hun verantwoordelijkheden en rol in de maatschappij?

1.6 Uitvoering van het onderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek zal in drie stappen worden uitgevoerd:

- Voorbereiding
- Enquête
- Rapportage

1.6.1 De voorbereiding

Om meer duidelijkheid te krijgen in het huidige reïntegratiemodel van BAI heb ik allereerst de relevante stukken bestudeerd. Doel is om een helder beeld te krijgen van de gang van zaken. Daarnaast heb ik me verdiept in de technieken voor een tevredenheidsonderzoek en heb ik de vragen voor de enquête geformuleerd.

1.6.2 De enquête

In december 2003 is er een schriftelijke vragenlijst verspreid onder de cliënten van BAI in Gouda.

Aan de hand van literatuuronderzoek is gebleken dat er een zevental criteria zijn waaraan de kwaliteit van reïntegratieplannen cq. reïntegratiebedrijven wordt gemeten.

De volgende onderwerpen zijn in de vragenlijst opgenomen:

- doeltreffendheid
- doelmatigheid
- zorgvuldigheid
- bereikbaarheid
- klantgerichtheid
- klantvriendelijkheid
- doorzichtigheid/transparantie

In voorbereiding op het onderzoek is er overleg geweest met het hoofd van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Daarnaast is het onderzoek voorgelegd bij de cliëntenraad zodat zij ook op de hoogte waren van de enquête. De cliëntenraad wordt immers altijd betrokken bij beslissingen en voorstellen die gedaan worden in het kader van de bijstandswet. In december 2003 hebben de cliënten een begeleidende brief en enquête ontvangen. De anonimiteit van cliënten en de vertrouwelijke behandeling van de door hen verstrekte gegevens is hierin benadrukt. Om de respons zo hoog mogelijk te krijgen hebben de cliënten de mogelijkheid gekregen om via een portovrije antwoondenvelop hun vragenlijst te retourneren.

1.6.3. **De rapportage**

In mijn startdocument heb ik aangegeven dat ik een benchmark wilde gaan uitvoeren. Een benchmark houdt in dat je al eerder uitgevoerde onderzoeken gebruikt om te kijken hoe de verhouding is tussen die onderzoeken en de resultaten uit je eigen onderzoek. Hierdoor is het mogelijk om op een aantal onderdelen vergelijking te maken tussen de verschillende gemeenten.

Na onderzoek is gebleken dat het moeilijk is om een benchmark te houden. Dit komt omdat het merendeel van de gemeenten nog geen tevredenheidsonderzoek heeft gehouden. Het is daarom ook niet mogelijk om vergelijkingen te maken. Ik heb geprobeerd om via andere instellingen aan deze informatie te komen maar dat is erg lastig gebleken. Via het RWI (Raad voor Werk en Inkomen) heb ik wel enige gegevens ontvangen. Zij hebben in juli 2003 een tevredenheidsonderzoek gedaan voor verschillende gemeentes en UWV's. Hieruit is naar voren gekomen dat de reïntegratiebedrijven van de gemeenten een kleine voldoende krijgen. Ik heb, gezien het kleine aantal uitgevoerde onderzoeken (en de verschillende karakters van het onderzoeken) besloten om ze niet als benchmark in de rapportage mee te nemen.

1.7 **Samenvatting**

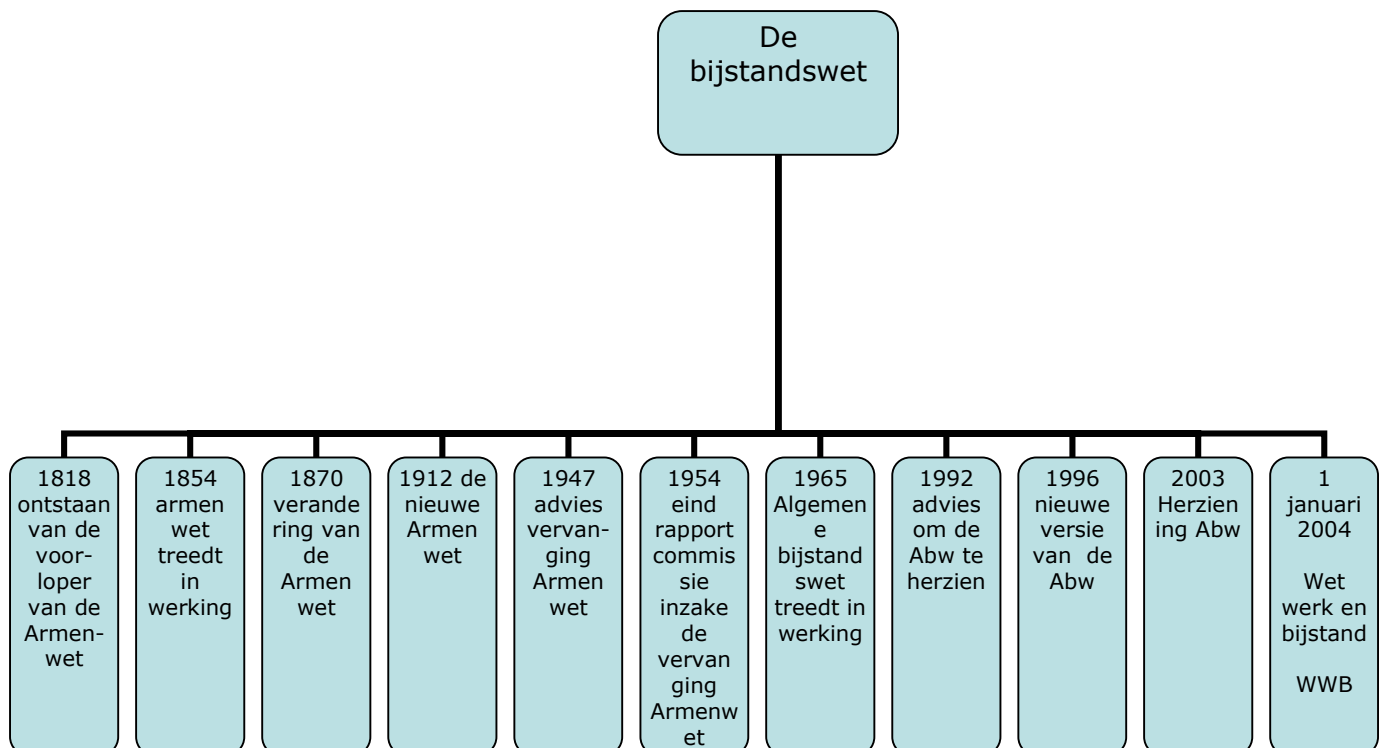
In dit hoofdstuk is aan bod gekomen waarom ik heb gekozen voor een tevredenheidsonderzoek. Daarnaast is aan bod gekomen wat de doelstellingen zijn van het onderzoek en hoe het onderzoek is uitgevoerd.

In hoofdstuk 2 zal de geschiedenis van de bijstandswet worden uitgelegd.

2. Geschiedenis van de bijstandswetgeving

In dit hoofdstuk zal de geschiedenis van de bijstandswetgeving worden beschreven. Aan de hand van een tijdsbalk worden de diverse ontwikkelingen duidelijk gemaakt waarna het in verschillende hoofdstukken is uitgewerkt.

Het ontstaan van de armenwet in 1854 (2.1) zal als eerste aan bod komen. Daarna staat de nieuwe armenwet beschreven (2.2). In de wet van 1912 is een begin gemaakt met het individualiseringsprincipe (2.3). Omdat de wet van 1912 niet effectief was vanwege de verandering van de maatschappij werd bekeken of er verandering in de wetgeving kon plaatsvinden (2.4). In 1965 kwam er wederom een verandering van de wet (2.5). Nadat de Algemene bijstandswet (Abw) een paar keer veranderd is heeft het kabinet van Balkenende I besloten om de Abw wederom aan te passen en vanaf 1 januari 2004 is de nieuwe bijstandswet van kracht. Deze heet de Wet werk en bijstand (WWB) (2.7). Als laatste zal de geschiedenis van de arbeidsverplichtingen beschreven worden (2.8) Dit is in de huidige WWB het belangrijkste onderdeel.



Terugkijkend op de geschiedenis kan gesteld worden dat de armenzorg niet alleen de voorloper is geweest van het huidige welzijnswerk maar ook van de huidige sociale diensten.

In de tijd voorafgaand aan de 19^e eeuw waren het vooral de kerken en rijken die eten gaven aan de armen. Vanuit de overheid was er nog helemaal niets geregeld.

2.1 De Armenwet 1854

Op 28 november 1818 is er een wet in het leven geroepen die ervoor zorgde dat armen op de een of andere manier toch aan geld konden komen. Deze wet is de voorloper van de armenwet die in 1854 in werking trad. De wet regelde in welke gemeente een bepaalde burger onderstand (voorloper van de bijstand) kon ontvangen (aanwijzing van plaats van onderstand). Als plaats van onderstand werd aangemerkt de plaats waar men de laatste vier jaar woonachtig was. Was een dergelijke plaats niet aan te wijzen (bijv. zwervers), dan gold de geboorteplaats als plaats waar men de onderstand kon halen. De regeling gold zowel voor de gemeenten als voor de instellingen van weldadigheid. Kerkelijke instellingen en particulieren hadden enige weerstand tegen de totstandkoming van de Armenwet. Ze waren bang dat hun vrijheid aan banden zou worden gelegd. Tot die tijd konden zij namelijk bepalen wie wel of geen onderstand ontvingen. Als mensen niet aan hun verwachtingen voldeden ontvingen ze geen bijstand. Vanaf het moment dat de onderstand via de overheid werd geregeld kon deze makkelijker worden verkregen. Cliënten waren immers niet meer afhankelijk van de liefdadigheid van kerken en particulieren.

In 1854 kwam de armenwet tot stand naar een ontwerp van de toenmalige Minister van Binnenlandse Zaken, dhr van Reenen. In deze wet werd de overheidsbemoeienis met de armenzorg zeer beperkt gehouden. De wet had twee belangrijke beginselen waaraan de gemeentebesturen zich moesten houden:

Het subsidiariteitsbeginsel: hulp van familie, kerkelijke of particuliere instelling was primair; de overheid greep pas in als deze partijen in gebreke bleven.

Het onvermijdelijkheidsbeginsel: onderstand van overheidswege diende uitsluitend te worden verstrekt als dit volstrekt onvermijdelijk was en dan nog zoveel als strikt noodzakelijk was om de arme in leven te houden.

Zoals uit de twee beginselen kan worden afgeleid bestond er voor de overheid nog steeds geen echte verplichting om ondersteuning te bieden aan armlastigen. In 1854 moesten armlastigen eerst een beroep doen op hun familie of de kerk. Lukte dat niet, dan kon eventueel een beroep worden gedaan op de overheid. Geen staatszorg dus. De hulp werd ook alleen maar gegeven als het onvermijdelijk was. Het laatste beginsel laat zien, dat alleen geholpen werd om de armen in leven te houden en niet om hen uit het proces van verder afglijden te halen.

De Armenwet had niet de bedoeling een sociale wet te zijn maar om het armenbestuur te regelen, zodat de voor de maatschappij negatieve gevolgen van armoede konden worden voorkomen. Relletjes en diefstal moesten worden vermeden. Bedelarij en landloperij moesten worden tegengegaan maar alleen omdat het lastig was. De wet had dus met andere woorden een politioneel (repressief) karakter. De ondersteuning, die werd verstrekt, bestond, zoals artikel 25 van de Armenwet 1854 bepaalde in hoofdzaak uit hulp in natura. Dit artikel bepaalde dat ondersteuning zo min mogelijk plaats vond in geld, maar bij voorkeur in eetwaren, brandstoffen, kleding, liggingstukken en een woning.

Het waren in het bijzonder de gemeentebesturen zelf die in de loop der tijd de regels niet meer consequent toepasten. Zij zagen met eigen ogen de vreselijke gevolgen van de uitvoering ervan. De kosten van onderstand liepen daardoor hoger op, wat ook in de hand gewerkt werd door het feit dat de onderstand verlenende gemeente vaak de kosten in rekening kon brengen aan de geboorteplaats van de arme. In 1870 werd de bepaling betreffende de aanwijzing van plaats van onderstand dan ook vervangen door de regel dat de onderstand ten laste kwam van de gemeente waar de arme zich ten tijde van de aanvraag bevond. De bedoeling hiervan was de gemeente tot uiterste zuinigheid te dwingen bij het verlenen van onderstand.

2.2 De nieuwe armenwet (1912)

In 1912 trad de nieuwe Armenwet in werking. Uit een rapport van de "Staatscommissie Vervanging Armenwet" blijkt dat de nieuwe Armenwet in hoofdzaak berustte op ondermeer de volgende beginselen.

- a. kerkelijke en particuliere zorg primair, overheidszorg subsidiair. Met dit beginsel wordt het uitgangspunt van "volstreckte onvermijdelijkheid" verlaten. In eerste instantie moesten armen aankloppen bij de kerken en particuliere organisaties, maar konden die niet helpen, dan trad de overheid op;
- b. vrijheid en zelfstandigheid voor de kerkelijke en bijzondere instellingen. Met dit uitgangspunt wordt in feite erkend, dat kerkelijke en bijzondere instellingen onafhankelijk hun werk kunnen doen;
- c. mogelijkheid van opheffende zorg. De Armenwet 1854 verleende alleen ondersteuning wanneer sprake was van volstreckte onvermijdelijkheid. Dit hield ook in, dat de hoogte van de ondersteuning niet gericht was op het opheffen van de situatie van de arme. De Armenwet 1912 kreeg een "opheffend karakter". Het algemeen belang was het best gediend door de arme uit die toestand op te heffen tot maatschappelijke zelfstandigheid;
- d. de wet erkent geen formeel recht op steun. Evenmin als in de wet van 1854 bestond geen rechtsplicht tot ondersteuning. Er was daarom ook geen beroep tegen een beslissing mogelijk.

2.3 Individualisering

De nieuwe armenwet was socialer dan de wet die in 1854 van kracht werd. Weliswaar bleef het subsidiariteitsbeginsel gehandhaafd, maar de wetgever beseftte dat de overheid een belangrijkere rol moest krijgen op het gebied van de armenzorg. Het onvermijdelijkheidsbeginsel was nu los gelaten. Ook beperkte de ondersteuning zich vanaf 1912 niet meer tot datgene wat strikt noodzakelijk was om de armen van de hongerdood te redden. Er werd een nieuw beginsel in de wet opgenomen, dat van de individuele behandeling. De onderstand moest er op gericht zijn om de armen weer zo snel mogelijk in hun eigen levensonderhoud te laten voorzien. Er moest rekening worden gehouden met de behoeften en de persoonlijke omstandigheden. Het doel hiervan was om de cliënten in staat te stellen na verloop van tijd weer zelfstandig in de kosten van bestaan te kunnen laten voorzien.

2.4 Advies Staatscommissie Vervanging Armenwet

De ontwikkelingen gingen door. Aan de ene kant werd het voor de kerken en particuliere instellingen moeilijker aan de groeiende behoefte aan ondersteuning te voldoen, aan de andere kant werd men zich meer bewust van de collectieve verantwoordelijkheid ten aanzien van de armenzorg. Deze twee punten leidde tot het instellen bij Koninklijk Besluit van 12 april 1947 van de Staatscommissie Vervanging Armenwet. De opdracht was een onderzoek in te stellen naar de wettelijke voorzieningen, die op het gebied van de sociaalcharitatieve zorg, getroffen moesten worden. Het eindrapport van de commissie, dat in 1954 verscheen, omvatte niet alleen een studie over de armenzorg na 1912, maar ook een wetsontwerp met de naam "Wet Maatschappelijke Zorg" en de daarbij behorende Memorie van toelichting. De studie bevatte twee belangrijke uitgangspunten voor een nieuwe wettelijke regeling:

- 1. De subsidiariteitsgedachte was sterk verouderd;*
- 2. Leniging van financiële nood kon niet langer een zaak van barmhartigheid zijn maar moest een zaak van billijkheid worden.*

Uit het onderzoek kwam naar voren dat het belangrijk was om alle vormen van hulpverlening te beschrijven in een wet. Het maakte niet of de hulpverlening materieel of immaterieel was. Hieruit blijkt dat de Staatscommissie vond dat de overheid verantwoordelijk was voor financiële ondersteuning.

Het duurde nog tot 8 augustus 1962 voordat in de Tweede Kamer het ontwerp Algemene bijstandswet werd aangeboden. Dat de subsidiariteitsgedachte sterk verouderd was werd met dit wetsontwerp onderstreept. De wet dateert van 13 juni 1963 en trad in werking per 1 januari 1965. Vanaf dat moment kent Nederland de overheidsplicht om in individuele gevallen en waar dat nodig blijkt te zijn financiële bijstand te verlenen.

2.5 De Algemene bijstandswet

Zoals hiervoor beschreven is het vanaf 1965 de plicht van de overheid om er voor te zorgen dat mensen financiële ondersteuning krijgen indien zij niet in staat zijn om hier zelf zorg voor te dragen. Iedereen die denkt recht te hebben op een Abw uitkering mag een aanvraag indienen bij de sociale dienst. Het feit dat men een uitkering als recht kon gaan zien heeft te maken gehad met de veranderende samenleving. Vroeger waren er niet veel mensen die een beroep hoefden te doen op uitkering. Mensen bleken echter steeds meer moeite te hebben met de snelheid waarmee de maatschappij en de daarbij behorende economische omstandigheden veranderden.

Nederland ging het als sociale rechtvaardigheid zien om bijstand te verlenen aan diegene die daar (rechtmatig) behoeften aan hebben. Gehandhaafd bleef dat de cliënt verantwoordelijk is voor zijn eigen handelen.

Hieronder staan enkele passages vermeld uit de Memorie van toelichting inzake het wetsvoorstel Abw:

- de Algemene bijstandswet gaat uit van een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van hen, die niet zelf in de noodzakelijke kosten van het bestaan kunnen voorzien;
- daarmee wordt het recht op bijstand een sociaal recht;
- hiermee ontstaat dan logischerwijs een rechtsplicht voor de overheid tot bijstandsverlening;
- de rechtsplicht van de overheid laat de persoonlijke verantwoordelijkheid die iemand heeft om zelf in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien, in stand.

De Abw was 27 jaar in gebruik toen de regering met een wetsvoorstel kwam voor herziening. Dit was op 12 maart 1992. Vanwege verschillende factoren werd het voorstel gedaan om de Abw te gaan herinrichten. De rechten en plichten van de cliënt waren verspreid over verschillende regelingen naast de wet. Dit kwam de inzichtelijkheid van het bijstandssysteem niet ten goede. De herinrichting van de Algemene bijstandswet is daarom voor wat betreft dit onderdeel, een verbetering. Door samenvoeging van Abw, BLN en RWW ontstaat een inzichtelijker geheel. Daarnaast is er bij de herinrichting rekening gehouden met de ontwikkelingen in de jurisprudentie. De nieuwe Abw trad in 1996 in werking.

2.6 De Wet Werk en Bijstand (WWB)

In het Strategisch Akkoord van het kabinet Balkenende I werd al een algehele herziening van de Abw aangekondigd. De Wet Werk en Bijstand, op 9 oktober 2003 aangenomen in de Tweede Kamer, is de uitwerking hiervan. Deze nieuwe wet vervangt de herziende Abw die pas 8 jaar oud is. De aanleiding voor de wetswijziging is niet zo heel erg verschillend aan die waar mee 8 jaar geleden de Abw ingevoerd werd. Namelijk:

- vereenvoudiging van de regelgeving;
- vereenvoudiging van het toezicht en verantwoording van gemeenten aan het Rijk;
- meer bevoegdheden (en financieel risico) voor de gemeenten;
- meer maatwerk.

Inhoudelijk zijn er geen schokkende veranderingen tussen de WWB en de Abw. De uitgangspunten zijn hetzelfde gebleven:

- noodzakelijkheid;
- eigen verantwoordelijkheid;
- individualisering;
- complementariteit.

Wel zijn er een aantal accentverschuivingen. Zo zijn de gemeenten vanaf de invoering volledig financieel verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWB. Ook krijgen gemeenten een zo groot mogelijke beleidsruimte en verantwoordelijkheid om de doelstelling van de wet te realiseren. (Je zou sterk vereenvoudigd kunnen zeggen: "wie betaald, bepaald!")

Een van de belangrijkste accentverschuivingen is "werk boven inkomen" en de vergroting van de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor het eigen levensonderhoud. Wie kan werken, moet werken!

De doelstelling van de wet is dat mensen zo snel mogelijk (weer) aan het werk gaan. Om deze doelstelling te realiseren zijn er een aantal aanpassingen gedaan:

- maatwerk: per cliënt wordt bekeken welke verplichtingen er gelden en in hoeverre deze opgelegd kunnen worden. De sociale dienst is verplicht hierbij aandacht te besteden aan de individuele situatie van persoon en gezin;
- "algemeen geaccepteerde arbeid". Dit betekent dat in principe alle beschikbare werkzaamheden moeten worden geaccepteerd, ongeacht opleiding en/of ervaring. Werk voor uitkering. De term "passende arbeid" is hiermee vervallen;
- geen categoriale ontheffingen meer (zoals die voor eenoudergezinnen of ouderen);
- recht op reïntegratie. Uitkeringsgerechtigden hebben een recht op hulp bij het vinden van werk en het wegnemen van belemmeringen.

In de Abw was het ook een verplichting van cliënten om arbeid te accepteren, om mee te werken aan scholing, ingeschreven te staan bij CWI etc. maar er werd minder de nadruk opgelegd dan in de huidige WWB. Doordat de overheid de term "passende arbeid" heeft laten vallen wordt getracht om mensen makkelijker en sneller te plaatsen op de reguliere arbeidsmarkt.

2.7 Geschiedenis van de arbeidsverplichting

Het opleggen van de arbeidsverplichting is niet van de laatste jaren. In de 18e en 19e eeuw hadden de mensen die onderstand ontvingen ook al bepaalde rechten en plichten op het gebied van arbeid.

Rond 1822 werden er kampen opgericht om de armen op te voeden en hun arbeidsmoraal te verhogen. Net als nu hadden de verstrekkers van bijstand als doel om het te verstrekken aan mensen die het echt nodig hadden. In de jaren 1800 – 1900 was er nog geen Sociale Dienst. Toen waren er armenbezoekers, vaak vrouwen van rijke mannen, die bij de mensen langs gingen om te kijken of ze recht hadden op onderstand. Omdat er in die tijd te weinig armenbezoekers waren kon er niet voorkomen worden dat sommige mensen onterecht bijstand ontvingen. In het huidige systeem werkt het nog steeds zo. Vanwege de hoge werkdruk bij sociale diensten kan niet iedereen gecontroleerd worden om te kijken of er recht bestaat op bijstand.

Voor er bedeed werd, zegt Muller Lulofs in van Mensch tot Mensch, moest er een diepgaand onderzoek plaats vinden, gericht op een drietal zaken:

- 1 vaststellen of er inderdaad armoede heerst;
- 2 de oorzaken van de armoede opsporen;
- 3 onderkennen van de vermogens en karaktereigenschappen van gezinsleden en die tot zelfhulp in staat stellen en kans geven op reclassering.

Als bleek dat mensen aan alle voorwaarden voldeden dan kregen ze onderstand.

Op het moment dat de mensen onderstand kregen werd er gekeken wat er moest gebeuren om hen weer uit deze onderstand te krijgen. De verstrekkers van de onderstand wilden in geen geval alleen maar geld of goederen geven. Ze wilden de mensen opvoeden tot 'werkzaamheid, godsdienst, deugd en goede zeden'. Er waren twee aan elkaar te koppelen technieken om dat te bereiken: werken met sancties en goede raad (hulp). Net zoals we in de huidige bijstandswet maatregelen hebben om mensen te "straffen/disciplineren" hadden ze dat vroeger dus ook al. Er was een bepaalde rangorde opgesteld waaraan de verstrekkers van de onderstand het gedrag van de armen konden afmeten. De echte armen waren diegene die wel wilde werken maar het echt niet konden door ziekte of ouderdom, de onvrijwillig werklozen, de mensen die wel werk hadden maar te weinig verdiende en die "in elk geval in geregelde verhoudingen leefde zonder hoerenlopen, prostitutie, drankmisbruik, bedelarij, vagebonderij, die zijn kinderen goed opvoedde, hen naar school stuurde of liet werken, die lid was van een kerk en zich aan de kerkelijke plichten hield".

Uit deze normen werden ook de sancties afgeleid, die aan mensen konden worden opgelegd. Wie onderstand kreeg maar de kinderen niet naar de armen- of industrie school wilde sturen kon zijn onderstand verliezen. Als een huisvader te veel dronk, werd zijn gezin helemaal geen onderstand gegeven of ging de onderstand naar zijn vrouw, die dan moest proberen haar man uit de kroeg te houden. Mocht je door dronkenschap of ander "liederlijk" gedrag je kinderen niet goed opvoeden, dan werd je zonder pardon uit de ouderlijke macht gezet. De kinderen werden dan naar armenhuizen gebracht. Gezinnen die zich niet wilden beteren werden in elk geval uit de registers van de particuliere instellingen gestoten. Als stelregel gold in die tijd: niemand heeft automatisch recht op ondersteuning maar dit moet door gedrag worden verdiend.

Het scherpst waren de sancties rond het al dan niet werkwilleg zijn. Wie geen werk had, maar wel kon werken, moest goedschiks aan werk worden geholpen of kwaadschiks tot werken worden gedwongen. Dit gebeurde of via een werkinrichting of via andere vormen van werkverschaffing, zoals sneeuw ruimen in de winter en particuliere klusjes.

De huidige WWB heeft regels die er voor moeten zorgen dat mensen een wederprestatie gaan leveren voor het ontvangen van een uitkering. In de gemeente Gouda is het momenteel zo geregeld dat cliënten verplicht zijn om mee te werken aan alle activiteiten die de kans op uitstroom bevorderen, waaronder een werkervaringsplaats.

2.8 Reïntegratie model 2004

Om de uitstroom te bevorderen is er een vanaf 1 januari 2004 een nieuw reïntegratiemodel in gebruik. Het doel van dit reïntegratiemodel is:

- 1) *Voorkomen instroom in de uitkering;*
- 2) *Vergroten uitstroom uit de uitkering;*
- 3) *Mogelijkheden van klanten benutten.*

Het belangrijkste instrument hiervoor is het aanbieden van minimaal 20 uur werk aan iedere werkzoekende. Het is dus alleen mogelijk een uitkering te ontvangen als de cliënt hiervoor een tegenprestatie levert.

Vier sporenmodel: zowel in de missie als de visie van de Dienst Arbeid en Inkomen staat werk bovenaan! De Wet Werk en Bijstand geeft het ook al aan → Werk voor Bijstand. Het merendeel van de cliënten wordt op een leerwerkplek geplaatst en de aanbodversterking is altijd een voortraject naar werk. Zo vervangt de leerwerkplek ook het vrijwilligerswerk. Uitstroom wordt een van de belangrijkste doelen.

In dit vier sporenmodel zijn er vier verschillende trajecten mogelijk:

- Spoor 1: in dit spoor zitten arbeidsmarkt courante en direct bemiddelbare cliënten die door een uitzendbureau in dienst worden genomen. De cliënten krijgen direct een contract voor zes maanden aangeboden;
- Spoor 2: in dit spoor krijgen de cliënten een leerwerkplek aangeboden bij een leerbedrijf voor 20 uur in de week. De cliënten werken hier met behoud van uitkering. Het traject is voor de duur van maximaal zes maanden. De eerste maand werken de cliënten bij het leerbedrijf intern. Na uiterlijk een maand gaan ze naar een werkervaringsplaats buiten het leerbedrijf. Hier kunnen ze nog maximaal vijf maanden stage lopen. Het doel is om de cliënten binnen die zes maanden bemiddeld te hebben naar regulier werk. De cliënten hoeven dit niet geheel zelf te doen maar krijgen hiervoor ondersteuning vanuit het leerbedrijf. Deze ondersteuning kan o.a. bestaan uit sollicitatietraining, jobsearch, opstellen van sollicitatiebrieven en begeleiding bij het voeren van sollicitatiegesprekken;
- Spoor 3: idem als spoor 2 echter voor de duur van maximaal 12 maanden. Daarnaast betreft het hier cliënten die nog niet toe zijn aan bemiddeling maar eerst ondersteunende activiteiten moeten verrichten. Dit wordt aanbodversterking genoemd. Hierbij valt te denken aan PC training, Nederlandse taal op de werkvloer, maatschappelijk werk en schuldhulpverlening. Het streven is om cliënten binnen dit jaar door te laten stromen naar spoor 2 zodat ze bemiddeld kunnen worden naar regulier werk;
- Spoor 4: dit spoor is bedoeld voor cliënten die bijv. wegens lichamelijke of persoonlijke omstandigheden niet in staat zijn om te werken. Deze cliënten krijgen in de regel een vrijstelling. Ook alleenstaande ouders die de zorg hebben voor jonge kinderen kunnen in dit spoor vallen. In dit spoor kunnen mensen wel ondersteuning krijgen. Bijvoorbeeld maatschappelijk werk en schuldhulpverlening.

2.9 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de verschillende bijstandswetten aan de orde gekomen. Wat telkens terugkomt, is dat de bijstandswet bedoeld is voor mensen die echt niet op een andere wijze in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. In de jaren 1800 tot 1900 gebeurde dit vooral door particulieren en kerken. Vanaf 1900 werd het steeds meer gewoon dat de overheid ging zorgen voor haar burgers.

Daarnaast komt naar voren dat de overheid het belangrijk vindt om de mensen die bijstand ontvangen (weer) te motiveren om aan het werk te gaan.

In principe is de methode van vroeger dezelfde als die we tegenwoordig hanteren. Alleen hebben we nu geen kampen meer waar mensen naar toe worden gebracht om hun arbeidsmoraal om hoog te krijgen. Tegenwoordig werken we vooral met het opleggen van maatregelen. Dit zal in hoofdstuk vier aan de orde komen met de disciplinerings-theorie van Foucault. Het geven van goede raad (preventief werken) is nog steeds een onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden. Er wordt door middel van gesprekken geprobeerd om cliënten duidelijk te maken wat de voordelen zijn van het hebben van werk boven een uitkering. Het zal echter altijd lastig blijven om een bepaald deel van de cliënten aan het werk te krijgen. In sommige situaties is het dan ook beter om iemand (voorlopig) niet te bemiddelen naar werk. En die cliënt (voorlopig) in de uitkering te laten. Het is echter wel van belang dat er goede afwegingen worden gemaakt alvorens hiertoe over te gaan. Als je het te snel doet krijg je als gemeente de naam dat het gemakkelijk is om daar een uitkering te ontvangen.

In hoofdstuk drie staat het onderzoek beschreven. Alle vragen zijn onderverdeeld in paragrafen. Per vraag zijn de antwoorden van de respondenten geanalyseerd. Voor dit hoofdstuk zijn alle ontvangen enquêtes gebruikt.

3. Resultaten tevredenheidsonderzoek gemeente Gouda

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het tevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Als eerste zal uitgelegd worden hoe het onderzoek is verwerkt (3.1). In het tweede gedeelte wordt er gekeken hoe lang cliënten al in de uitkering zaten voordat ze een traject aangeboden kregen en of cliënten al een baan hebben naast de uitkering (3.2). Tevens wordt er gekeken of cliënten nog andere activiteiten verrichten om aan het werk te komen en naar het verplichte karakter van de trajecten. Vervolgens wordt er gekeken naar de doeltreffendheid van het reïntegreren (3.3) en wordt er gekeken naar de doelmatigheid van reïntegratie (3.4). Bij een reïntegratiebedrijf horen consulenten zorgvuldig om te gaan met de informatie van cliënten (3.5). Voor cliënten is het prettig als het reïntegratiebedrijf een goede bereikbaarheid heeft op allerlei gebied (3.6). Om er voor te zorgen dat een traject enige kans van slagen heeft is het belangrijk dat er gewerkt wordt aan klantgerichtheid (3.7). Daarnaast is het van belang dat een cliënt het gevoel moet hebben dat er naar hem/haar geluisterd wordt (3.8). Als laatste wordt er gekeken naar de doorzichtigheid/transparantie van de wet en regelgeving.

3.1 Leeswijzer

Op het moment van het onderzoek, de periode van december 2003 t/m april 2004, ontvingen 1.925 burgers in Gouda een bijstandsuitkering of een uitkering op andere gronden. Hiervan zitten er 634 cliënten in traject. Van deze groep hebben 355 mensen een enquête toegestuurd gekregen. Ik heb besloten om niet iedereen een enquête te sturen omdat het onderzoek anders te groot zou worden. De gemeente Gouda werkt met drie reïntegratiebedrijven: The Empowergroup (Manpower), Kliq to the point en Siom. Van de totale groep die aangeschreven is hebben 103 personen de enquête teruggestuurd: een respons van 29 %.

Tijdens de verwerking van de enquêtes bleken ze niet allemaal volledig ingevuld te zijn. In plaats van enquêtes uit te sluiten bij de analyse is besloten om daarvan steeds melding te maken bij de presentatie van de data in het rapport. Er wordt vermeld hoeveel van de 103 respondenten de desbetreffende vraag hebben beantwoord. Dit wordt aangegeven door: N=, gevolgd door het aantal respondenten. Bij de grafieken staan deze aantallen in de titel van de grafiek, bij de tabellen met rapportcijfers staan deze aantallen achter de omschrijving van het aspect dat met een rapportcijfer is beoordeeld.

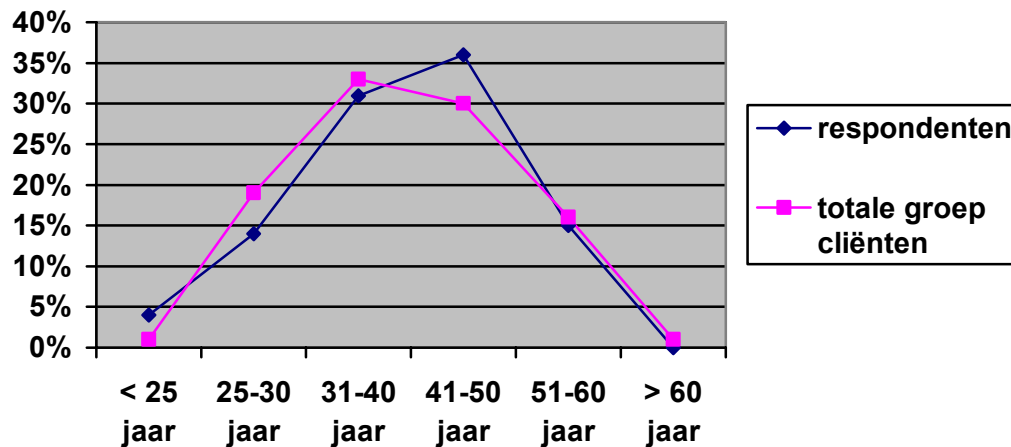
Op een aantal plekken in de enquête hebben de respondenten hun tevredenheid kunnen uiten met behulp van rapportcijfers. Van deze onderwerpen is in dit rapport een onderverdeling gemaakt in onvoldoende, matig en voldoende. Daarnaast is er bij sommige vragen een onderverdeling gemaakt per reïntegratiebedrijf. De respondenten konden bij het onderdeel over de tevredenheid ook aangegeven of ze bepaalde onderdelen onbelangrijk of belangrijk vonden. Van de respondenten die bepaalde onderdelen onbelangrijk vonden zijn hun antwoorden niet meegenomen in de te analyseren antwoorden. Het is belangrijker om te weten als mensen bepaalde onderdelen wel belangrijk vinden wat voor rapportcijfer ze er aan geven. In de verwerking is ook aangegeven hoeveel procent een vraag onbelangrijk of belangrijk vond.

3.2 De WWB-cliënten in de gemeente Gouda

Leeftijd

Uit het onderzoek komt naar voren dat 36% van de respondenten in de leeftijdscategorie 41- 50 jaar valt en 35% in de leeftijdscategorie 31- 40. Als men kijkt naar de leeftijd van de totale groep die in traject (634 cliënten) zit kan geconcludeerd worden dat de respondenten een goede afspiegeling zijn van het totaal. Van de totale groep is 33% in de leeftijd van 31 – 40 jaar. 30% zit in de leeftijd van 41 – 50 jaar.

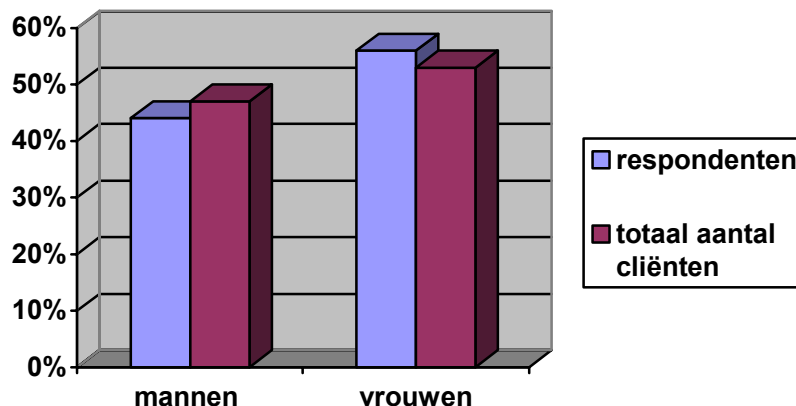
N= 101



Geslacht

Uit de enquête blijkt dat de vrouwelijke respondenten een meerderheid vormen. Hun aandeel bestaat uit 56%. Dit wijkt niet af van de samenstelling van de totale groep die in traject zit. Van het totale bestand is 53% vrouw. Het aantal mannelijke respondenten bedraagt 46%. In het totale bestand is 47% man.

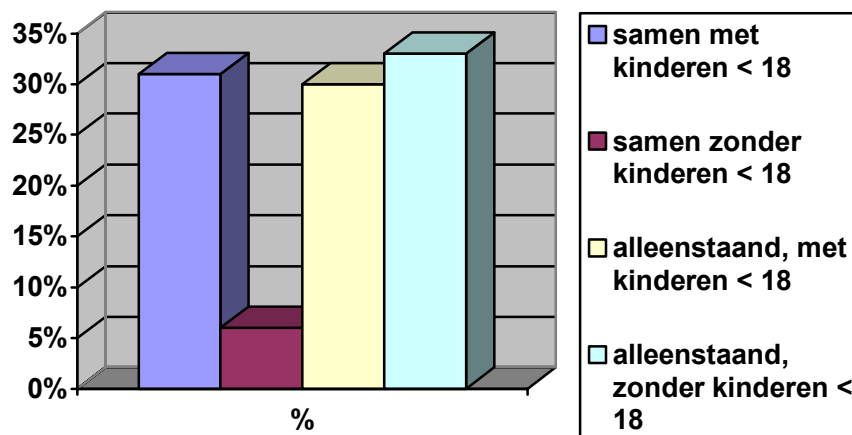
N=99



Gezinssamenstelling

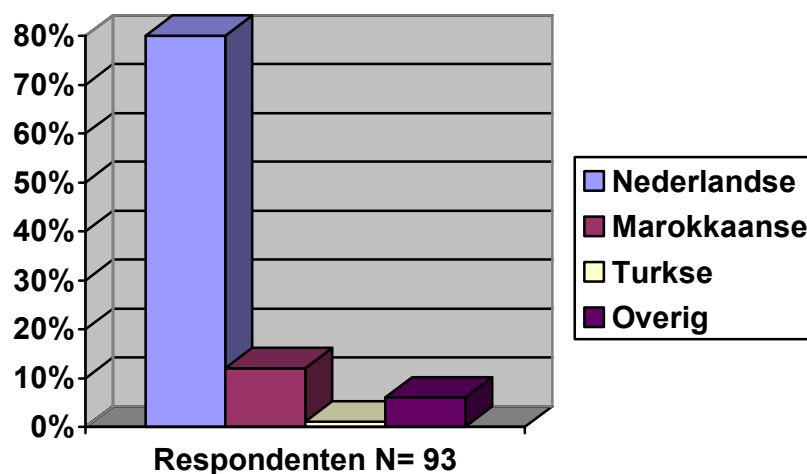
Tweederde van de respondenten is alleenstaand (63%), bestaande uit een groep zonder kinderen onder de 18 jaar (33%) en een groep met kinderen onder de 18 jaar (30%). Een derde van de respondenten is getrouwd of woont samen (37%), bestaande uit een groep zonder kinderen onder de 18 jaar (6%) en een groep met kinderen onder de 18 jaar (31%)

N= 100



Nationaliteit

Van de respondenten die deze vraag beantwoord hebben heeft 80% de Nederlandse nationaliteit en 13 % de Marokkaanse nationaliteit. Dit komt overeen met de totale groep van cliënten die een uitkering ontvangen. Van de totale groep cliënten die een uitkering ontvangt heeft 76% de Nederlandse nationaliteit en 17% de Marokkaanse nationaliteit. (een cliënt met twee nationaliteiten, waaronder de Nederlandse, wordt bij de sociale dienst geregistreerd als Nederlander). De etniciteit van de respondenten zal dan waarschijnlijk ook hoger liggen dan nu hier aangegeven. Van de respondenten heeft 1% de Turkse nationaliteit, 6% heeft een andere nationaliteit.

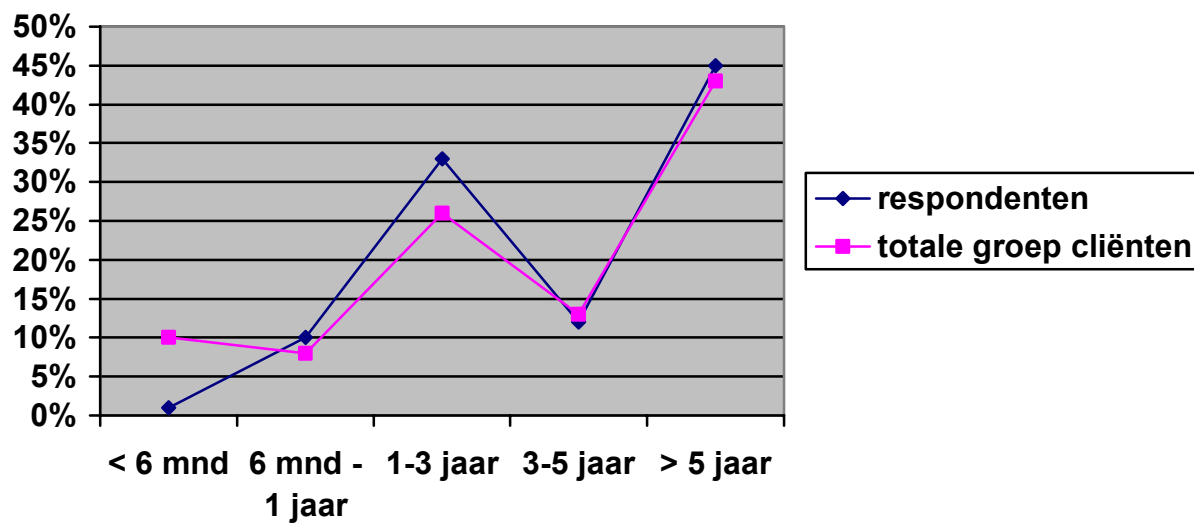


Duur van de uitkering

De meeste respondenten ontvangen al langere tijd een uitkering; 44 % ontvangt al langer dan 5 jaar een uitkering. 12% van de ondervraagde ontvangt tussen de 3 en 5 jaar een uitkering. 33 % van de ondervraagde ontvangt tussen de 1 tot 3 jaar een uitkering. De groep van ondervraagden die een uitkering ontvangt over de periode van half jaar tot 1 jaar bedraagt 10%. En 1% van de ondervraagde ontvangt korter dan een half jaar een uitkering.

Van het totale aantal mensen dat in traject zit ontvangt 43% langer dan 5 jaar een uitkering. De groep respondenten die 3-5 jaar een uitkering ontvangt bedraagt 13%. Respondenten die tussen de 1-3 jaar een uitkering ontvangen bedraagt 26%. Tussen de 6 mnd – 1 jaar ontvangt 8% een uitkering en 10% ontvangt korter dan 6 mnd. een uitkering.

N = 101

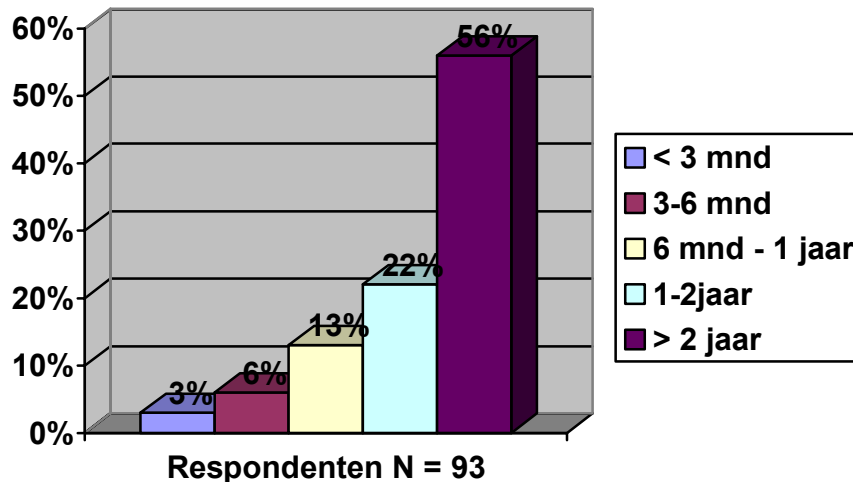


Uit het onderzoek is gebleken dat cliënten die tussen de 6 maanden en 1 jaar een uitkering ontvangen relatief minder vaak de vragenlijst hebben ingevuld dan de groep die langer dan 5 jaar een uitkering ontvangen. De ervaringen van de mensen die langere tijd in de uitkering zitten zijn het beste naar voren gekomen

3.3 Algemeen

Hoe lang was u werkloos of ziek/arbeidsongeschikt, voordat u startte met het reïntegratietraject?

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat 56% al langer dan 2 jaar in de uitkering zit voordat er een traject aangeboden is. De andere grote groep bestaat uit cliënten die een periode van 1-2 jaar in de uitkering zitten.

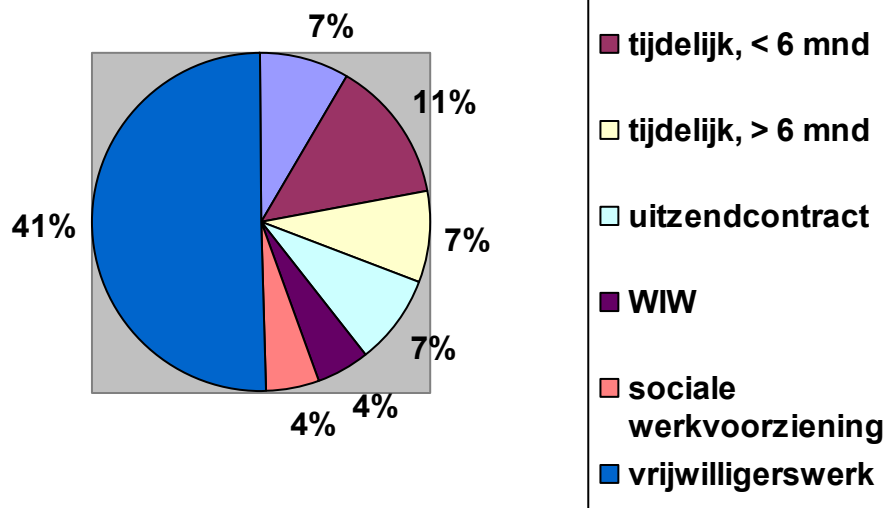


Heeft u op dit moment, naast uw uitkering, werk?

Op deze vraag heeft 28% met ja geantwoord en 72% heeft aangegeven geen werk te hebben naast de uitkering. In totaal hebben 98 respondenten deze vraag beantwoord.

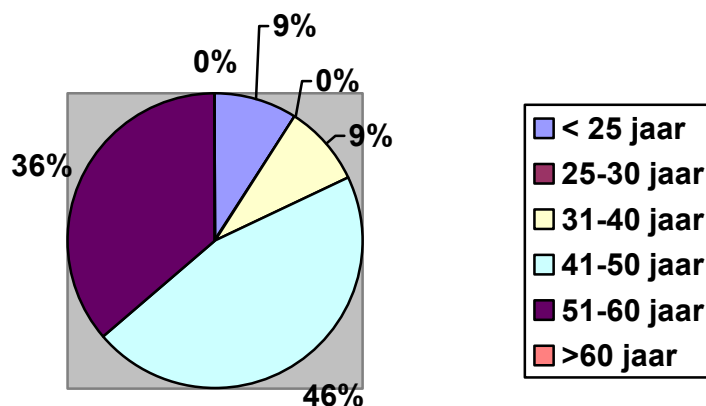
Wat voor soort (arbeids) overeenkomst heeft u?

Van de 28 respondenten die met ja hebben geantwoord blijkt dat 41% een vrijwilligersbaan heeft. Het blijkt dat de WIW banen en sociale werkvoorziening het minst voorkomen. Deze komen beide met 4% voor. 7% heeft een vast contract en 11% van de respondenten heeft een contract dat korter is dan 6 maanden. Het uitzendcontract blijkt weinig voor te komen onder de respondenten, 7%. Het tijdelijk contract dat langer is dan 6 maanden komt ook 7% voor. Daarnaast heeft 19% een andere werkvorm.



Leeftijd van de cliënten die vrijwilligerswerk verrichten

De 41% die vrijwilligerswerk doet is vertegenwoordigd in verschillende leeftijdscategorieën. Respondenten in de leeftijd tussen de 41-50 bedraagt 46% en 36% is tussen de 51-60 jaar. Respondenten die jonger zijn dan 25 jaar is 9% en 9% is tussen de 31-40.



Onderneemt u naast het reïntegratietraject ook nog andere activiteiten om aan het werk te komen?

Deze vraag is door 97 respondenten ingevuld. Hiervan geeft 69% van de respondenten aan naast het traject nog andere activiteiten te ondernemen om aan het werk te gaan.

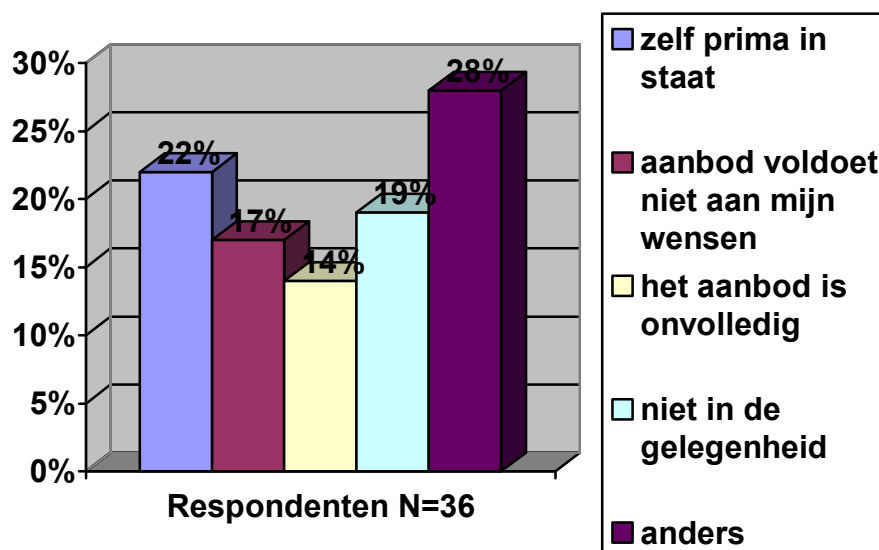
Van de respondenten die andere activiteiten verrichten heeft 33% aangegeven dat ze naar vacatures in de krant kijkt. Bij het CWI langs gaan doet 23% van de respondenten. Het blijkt dat langsgaan bij uitzendbureaus de minst favoriet is, 13% doet dit maar. 17% kijkt naar vacatures op internet. Van deze 17% zou een deel bij het CWI langs kunnen gaan. Dit omdat je bij het CWI gratis op internet mag. Het is dus niet helemaal duidelijk of de 17% het thuis doet, in de bibliotheek, bij vrienden of bij het CWI. Daarnaast doet 15% het op een andere manier, bijvoorbeeld door bedrijven te bellen of langs te gaan bij bedrijven.

Bij het ontvangen van een uitkering horen rechten en plichten. Een van de plichten is deelnemen aan een door de gemeente Gouda aangeboden reïntegratietraject. Indien deze deelname geen verplichting was zou u dan deelnemen?

Op deze vraag geeft 72% van de respondenten aan dat ze zeker deel zou nemen aan het traject. De andere 28% zou het niet doen. Op de vraag waarom men het niet zou doen wordt verschillend geantwoord.

Van de groep die heeft ingevuld dat ze het niet doet geeft 22% aan dat ze zelf wel in staat zijn om een baan te vinden. Voor 17% van de respondenten voldoet het aanbod niet volledig aan de wensen.

Daarnaast zijn er respondenten die aangeven dat ze eigenlijk niet in de gelegenheid zijn om een reïntegratietraject te volgen, 19%. Voor 14% is het aanbod onvolledig. 28% geeft aan dat er andere redenen zijn waarom er niet aan een traject deelgenomen zou kunnen worden.



3.4 Doeltreffendheid

Onder doeltreffendheid wordt verstaan of cliënten het gevoel hebben dat ze via een traject weer aan werk kunnen komen.

Er is gevraagd om een rapportcijfer te geven over de aanpak van het traject. De antwoorden zullen worden onderverdeeld in een totaal cijfer per reïntegratie bedrijf.

N=101	ontvangen	Onvoldoende 1-4	Matig 5-6	Voldoende 7-10
Totaal	101	24%	29%	47%
Siom	8	25%	25%	50%
Manpower	35	17%	29%	54%
Kliq	58	28%	29%	43%

De mate waarin het reïntegratiebedrijf uw kansen op werk vergroot.

In totaal heeft 79 van de respondenten deze vraag ingevuld. Aan de respondenten werd gevraagd om aan te geven of het absoluut onbelangrijk, onbelangrijk, belangrijk of zeer belangrijk voor hen is. Er is ook gevraagd om een rapport cijfer te geven. Bij het verwerken van de rapportcijfers zijn de antwoorden van de respondenten die het onbelangrijk vinden niet meegenomen.

Van de 79 respondenten vindt 16% het onbelangrijk of het reïntegratiebedrijf hun kansen op werk vergroot. 84% vindt het wel van belang. Van de laatste groep is gekeken naar wat voor rapportcijfer er is gegeven.

N= 79	onvoldoende	matig	voldoende	n.v.t.
Aantal	14	19	29	4
Percentage	21%	29%	44%	6%

Het behaalde/te behalen resultaat

Deze vraag is door 76 respondenten ingevuld. Ook hier werd weer gevraagd om aan te geven of het absoluut onbelangrijk tot zeer belangrijk is. Daarnaast moest er ook weer een rapportcijfer gegeven worden. Hier zijn wederom de antwoorden van de respondenten die het onbelangrijk vinden niet meegenomen.

Van de respondenten vindt 18% het absoluut onbelangrijk of onbelangrijk. Er zijn 62 respondenten die hebben ingevuld dat het belangrijk of zeer belangrijk is.

N=76	onvoldoende	Matig	voldoende	n.v.t.
Aantal	11	18	28	5
Percentage	18%	29%	45%	8%

3.5 Doelmatigheid

De mate waarin u inzicht heeft gekregen in welke baan bij u past.

Deze vraag is door 76 respondenten ingevuld. Van deze groep hebben 8 respondenten ingevuld dat ze het onbelangrijk vinden of ze inzicht krijgen in welke baan bij hen past.

De resterende 68 geeft de volgende cijfers

N=76	onvoldoende	Matig	voldoende	n.v.t.
Aantal	13	22	29	4
Percentage	19%	32%	43%	6%

De mate waarin u ondersteuning heeft gekregen om zelfstandig werk te vinden.

Wederom hebben 76 respondenten deze vraag beantwoord. Hiervan geven 9 respondenten aan dat ze het onbelangrijk vinden of ze ondersteuning krijgen om zelfstandig werk te vinden.

Hieronder staan de gegevens vermeld van de overige 67 respondenten.

N=76	onvoldoende	Matig	voldoende	n.v.t.
Aantal	15	19	29	4
Percentage	23%	28%	43%	6%

Ziet u het reïntegratietraject als een kans op een baan?

Deze vraag is door 92 respondenten ingevuld. Van de totale groep geeft 43% aan dat het traject er niet voor zal zorgen dat ze een baan krijgen. 57% geeft aan dat het wel mogelijk is.

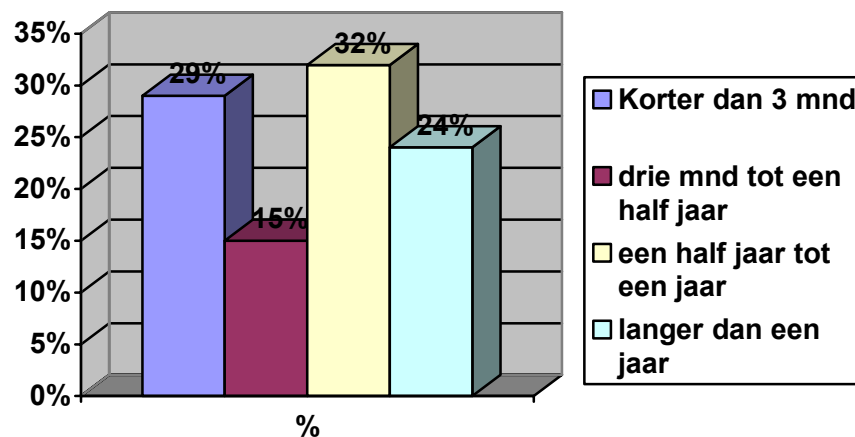
Hoe lang volgt u op dit moment al een traject?

Het volgen van een traject is gekoppeld aan de fase waarin cliënten zitten. Zit men in fase 2 dan mag men maximaal een jaar een traject volgen. Fase 3 cliënten maximaal anderhalf jaar en fase 4 cliënten maximaal twee jaar.

De vraag maakt helaas alleen duidelijk hoe lang mensen in een traject zitten en niet in welke fase ze zitten.

De vraag is door 85 respondenten ingevuld. Van deze groep zit 29% korter dan drie maanden in een traject. 15% van de respondenten zit drie maanden tot een half jaar in een traject. Van de 85 respondenten zit 32% een half jaar tot een jaar in een traject. 24% zit al langer dan een jaar in een traject.

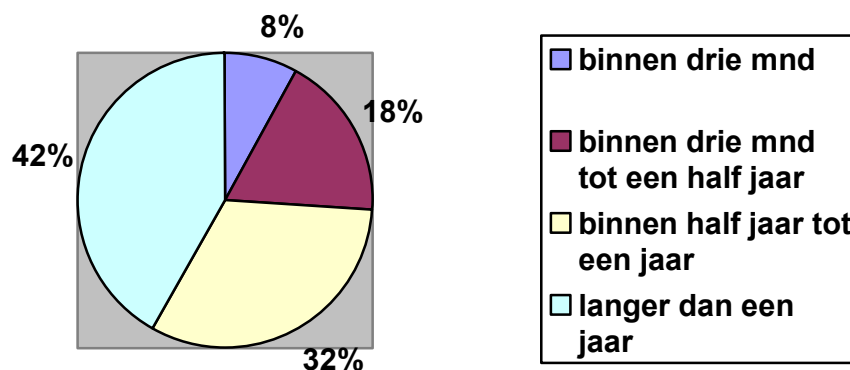
N= 85



Binnen hoeveel tijd ziet u uw zelf weer aan het werk gaan?

78 respondenten hebben deze vraag ingevuld. Hiervan denkt 42% dat hij/zij langer dan een jaar nodig heeft om zelf weer aan het werk te gaan. En 8% denkt dat hij/zij binnen drie maanden weer aan het werk is. Dit een groot verschil in de tijdsplanning. Maar er kunnen verschillende redenen zijn waarom cliënten denken dat ze er lang over zullen doen voordat ze zelf weer aan het werk zijn.

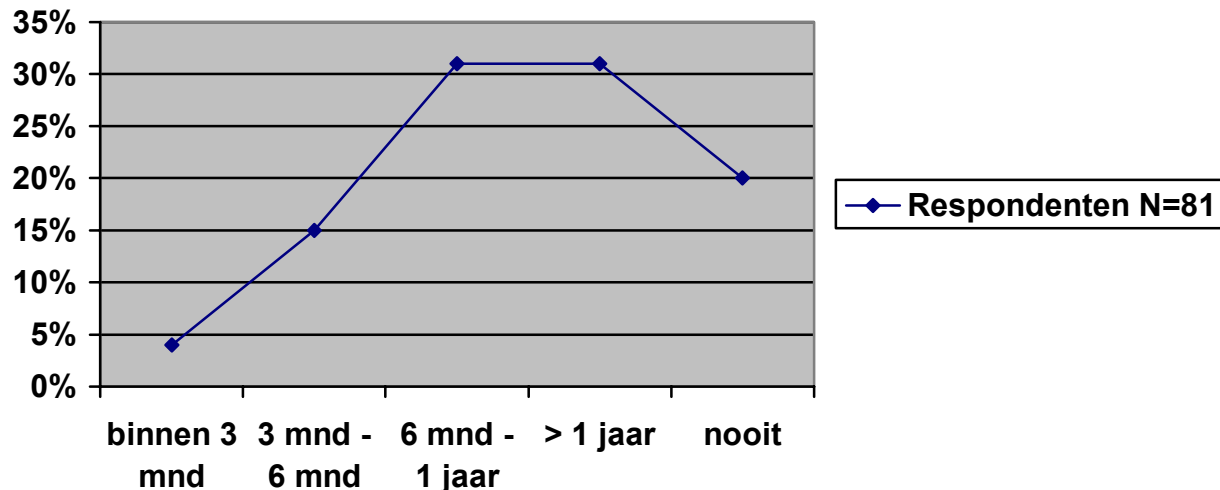
N= 78



Binnen hoeveel tijd verwacht u uit de uitkering te komen?

Aangezien de uitkering in principe een vangnet is voor mensen die op geen andere manier aan inkomen kunnen komen is de vraag gesteld hoe snel cliënten denken uit de uitkering te komen.

Hierop werd verschillend gereageerd. In totaal hebben 81 respondenten deze vraag beantwoord. Van de respondenten denkt 20% nooit uit de uitkering te komen. En 31% denkt langer dan een jaar nodig te hebben voordat hij/zij de uitkering uit is.



3.6 Zorgvuldigheid

De zorgvuldigheid waarmee het reïntegratiebedrijf met uw gegevens omgaat.

Het is van belang dat als de gemeente en reïntegratiebedrijven willen dat cliënten zich prettig voelen bij een reïntegratiebedrijf, de consultants zorgvuldig met de cliënten omgaan maar ook met hun gegevens en dossiers. Het is vervelend als blijkt dat gegevens verdwijnen of dat consultants niet meer weten wie er voor hen zit.

73 respondenten hebben deze vraag beantwoord. Van deze groep vonden 4 respondenten (5%) het absoluut onbelangrijk en onbelangrijk of er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan. De overige respondenten (95%) vindt het wel van belang. Aan de respondenten is ook gevraagd om er een rapportcijfer aan te geven. Wederom zijn de antwoorden van de respondenten die het onbelangrijk vinden niet meegenomen in de analyse van de rapportcijfers.

N=73	onvoldoende	Matig	voldoende	n.v.t.
Aantal	2	13	52	2
Percentage	3%	19%	75%	3%

3.7 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van het reïntegratiebedrijf per telefoon, e-mail of fax.

Aan de respondenten is gevraagd om aan te geven of dit onderdeel van belang is en welk rapport cijfer ze er aan geven.

Deze vraag is door 77 respondenten ingevuld. Hiervan vindt 12% de bereikbaarheid van het reïntegratiebedrijf onbelangrijk. De andere 88% vindt het wel van belang. Van deze 88% is gekeken naar het rapportcijfer.

N=77	onvoldoende	Matig	voldoende	n.v.t.
Aantal	4	10	52	2
Percentage	6%	15%	76%	3%

Wat apart is om te zien is dat de cliënten wel vinden dat de reïntegratiebedrijven goed te bereiken zijn, terwijl de medewerkers van de afdeling BAI vinden dat ze erg slecht te bereiken zijn. Waar zou dit mee te maken hebben? Zouden cliënten het misschien helemaal niet zo erg vinden als de reïntegratiebedrijven niet goed bereikbaar zijn? Op die manier kan hen immers niets verweten worden als ze niet meewerken. Of zou het echt zo zijn dat alleen de medewerkers van BAI vinden dat de reïntegratiebedrijven slecht te bereiken zijn.

Mogelijk moet hier verder onderzoek naar gedaan worden.

De fysieke bereikbaarheid van het reïntegratiebedrijf.

Het is van belang dat als men wil dat cliënten naar een reïntegratiebedrijf gaan, deze fysiek ook goed bereikbaar is.

Deze vraag is door 78 respondenten ingevuld. Van deze 78 respondenten vindt 85% het belangrijk dat het reïntegratiebedrijf goed bereikbaar is. De andere 15% vindt het absoluut onbelangrijk en onbelangrijk.

Van de 66 respondenten die het belangrijk vinden is ook gekeken naar het gegeven rapportcijfer.

N=78	onvoldoende	Matig	voldoende	n.v.t.
Aantal	3	14	47	2
Percentage	5%	21%	71%	3%

Kunt u zonder afspraak terecht bij het reïntegratiebedrijf?

Deze vraag is door 93 respondenten ingevuld. Hiervan geeft 15% aan dat ze zonder afspraak terecht kunnen en 85% geeft aan niet zomaar langs te kunnen bij het reïntegratiebedrijf.

Neemt u zelf wel eens het initiatief voor een afspraak bij een reïntegratiebedrijf?

Op deze vraag heeft 94 van respondenten een antwoord gegeven. Van deze 94 respondenten geeft 45% aan nooit zelf initiatief te nemen. 55% neemt dit initiatief wel.

3.8 Klantgerichtheid

Om na te gaan wat de ervaringen zijn op het gebied van klantgerichtheid zijn vragen gesteld over het geven van persoonlijke inbreng bij het opstellen van het reïntegratieplan, de inzet van de medewerkers van het reïntegratiebedrijf en de betrokkenheid van de medewerkers bij de persoonlijke situatie van de cliënt. Daarnaast wordt er gekeken naar de ingezette middelen.

Aan de respondenten is gevraagd om aan te geven of iets, onbelangrijk, belangrijk of zeer belangrijk is. Daarnaast is gevraagd om er een rapportcijfer aan te geven. Alleen de rapportcijfers van de respondenten die het belangrijk vinden zijn meegenomen in de tabel.

De ruimte voor het geven van persoonlijke inbreng in het reïntegratieplan.

Uit onderstaande tabel komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over de ruimte die ze krijgen. Dit is zeker een voorwaarde als de gemeente wil dat een reïntegratie traject kans van slagen heeft. Als de cliënten het niet eens zijn met hun trajectplan zal er veel weerstand ontstaan.

Van de 81 respondenten hebben 67 aangegeven het belangrijk te vinden. Van deze groep geeft 57% aan dat de ruimte voor persoonlijke inbreng voldoende is.

N=81	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Aantal	8	20	38	1
Percentage	12%	30%	57%	1%

De inzet van de medewerkers van het reïntegratiebedrijf.

Deze vraag is ook door 81 respondenten ingevuld. Binnen deze groep hebben 73 respondenten aangegeven het belangrijk te vinden.

N=81	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Aantal	7	14	51	1
Percentage	10%	19%	70%	1%

Uit bovenstaande tabel komt duidelijk naar voren dat de respondenten tevreden zijn over de inzet van de medewerkers.

De betrokkenheid van de medewerkers bij uw persoonlijke situatie.

Van de 82 respondenten die de vraag hebben ingevuld hebben 74 respondenten aangegeven het belangrijk te vinden dat er betrokkenheid is bij hun persoonlijke situatie.

N=82	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Aantal	8	18	47	1
Percentage	11%	24%	64%	1%

Aangezien een groot deel van de cliënten die een uitkering ontvangen diverse problemen heeft is het van belang dat daar voldoende aandacht aan wordt gegeven. Door cliënten het gevoel te geven dat er naar hun persoonlijke situatie gekeken wordt zullen ze meer open staan voor een traject. Want als de cliënt zich niet serieus genomen voelt dan zal de motivatie voor het meewerken aan een traject lager zijn.

De ingezette middelen (bijvoorbeeld scholing, medische interventie enz.)

Deze vraag is in totaal door 74 respondenten ingevuld. Op de vraag of het belangrijk is dat er ondersteunende activiteiten ingezet worden heeft 66 respondenten ingevuld dat het belangrijk is.

N=74	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Aantal	17	19	24	6
Percentage	26%	29%	36%	9%

Uit deze laatste tabel komt naar voren dat de respondenten niet tevreden zijn over de ingezette middelen. 36% geeft immers een voldoende en 55% geeft een onvoldoende tot matig.

3.9 Klantvriendelijkheid

Wanneer u de dienstverlening van het reïntegratiebedrijf zou moeten beoordelen met een cijfer welk rapportcijfer zou u dan geven?

Bij deze vraag is gekeken naar het totale overzicht en is er een verdeling gemaakt naar reïntegratiebedrijf. Het totaal aantal respondenten is 101.

	ontvangen	Onvoldoende 1-4	Matig 5-6	Voldoende 7-10
Totaal	101	18%	33%	49%
Siom	8	25%	0%	75%
Manpower	35	17%	29%	54%
Kliq	58	28%	29%	43%

De mate waarin afspraken zijn/worden nagekomen.

Deze vraag is door 80 respondenten ingevuld. Van deze groep hebben 72 respondenten ingevuld dat het belangrijk is dat afspraken worden nagekomen. De overige respondenten vinden dat niet belangrijk.

N=80	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Ontvangen	10	22	39	1
Percentage	14%	31%	54%	1%

De (duur van de) wachttijden tijdens het reïntegratietraject.

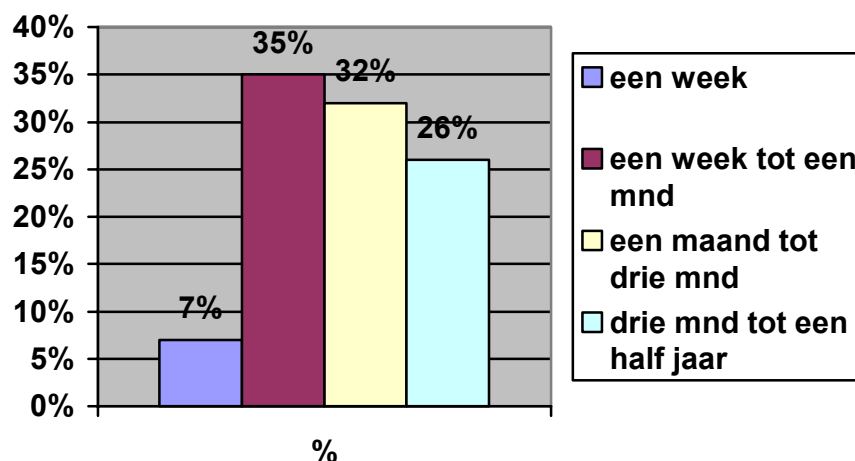
Van de 103 respondenten in totaal hebben 77 respondenten deze vraag ingevuld. Hiervan vinden 68 respondenten het belangrijk dat er gekeken wordt naar de duur van de wachttijden. Uit de antwoorden komt naar voren dat 49% het een onvoldoende tot matig geeft. Dit is geen overtuigende meerderheid maar het geeft wel aan dat er iets aan moet gebeuren.

N=77	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Aantal	12	21	31	4
Percentage	18%	31%	45%	1%

Hoe lang duurde het, nadat u een brief van de afdeling Arbeid en Integratie kreeg over het traject, voordat u door het reïntegratiebedrijf werd uitgenodigd?

Deze vraag is door 91 respondenten ingevuld. Hieruit komt naar voren dat 35% binnen een week tot een maand is opgeroepen. 32% is binnen een maand tot drie maanden opgeroepen en 26% is binnen drie maanden tot een half jaar opgeroepen. Bij maar 7% van de respondenten lag binnen een week de brief op de mat.

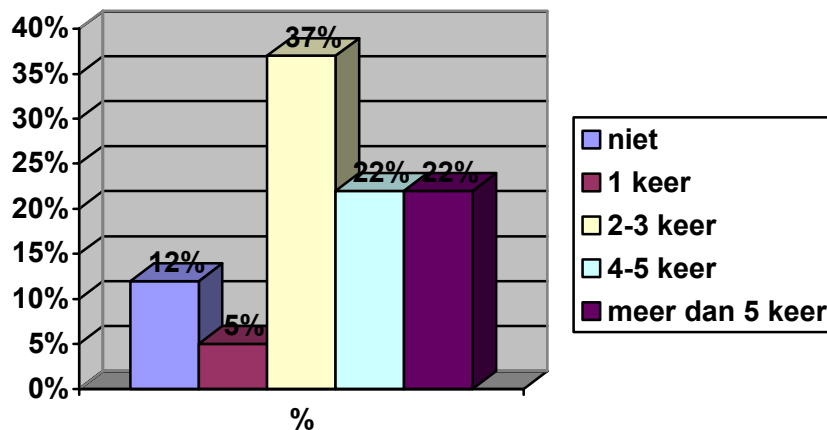
N=91



Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden persoonlijk contact gehad met een consulent van het reïntegratiebedrijf?

Om cliënten te blijven motiveren en stimuleren is het van belang dat er regelmatig contact is tussen de cliënt en het reïntegratie bedrijf. Deze vraag is door 96 respondenten ingevuld. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt het volgende:

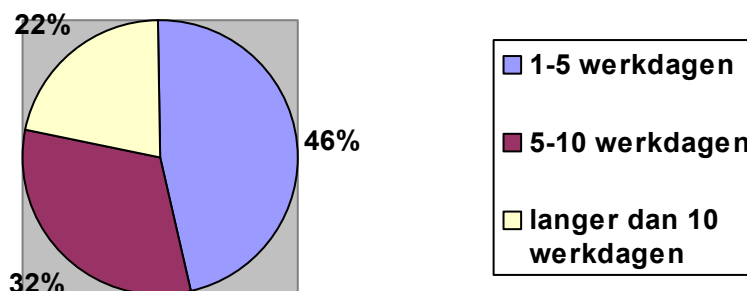
N=96



Hoeveel werkdagen verstreken tussen de dag dat u een afspraak maakte en de dag dat u op bezoek kon komen?

In deze vraagstelling komt niet duidelijk naar voren of er bedoeld wordt dat de cliënt zelf een afspraak heeft moeten maken of dat er een uitnodigingsbrief van het reïntegratiebedrijf is ontvangen.

Deze vraag is door 87 respondenten ingevuld. Het blijkt dat ongeveer de helft (46%) binnen 1 – 5 werkdagen op bezoek kon komen bij het reïntegratiebedrijf. Bij de overige respondenten ligt het tussen de 5 – 10 werkdagen (32%) of langer dan 10 werkdagen (22%).



3.10 Doorzichtigheid/transparantie

Hier wordt bekeken of er voldoende informatie is gegeven over het doel van het traject en de te behalen resultaten. Daarnaast wordt gekeken of er duidelijkheid is gegeven over de rechten en plichten die horen bij het hebben van een uitkering.

Geef uw rapportcijfer voor de duidelijkheid van de verstrekte informatie over het traject.

	Ontvangen	Onvoldoende 1-4	Matig 5-6	Voldoende 7-10
Totaal	102	17%	28%	53%
Siom	8	25%	25%	50%
Manpower	35	12%	34%	54%
Kliq	59	21%	25%	54%

Uit bovenstaande tabel kan geconcludeerd worden dat de reïntegratiebedrijven op het gebied van informatie verstrekking een kleine voldoende krijgen. Voor een goede reïntegratie is het van belang dat cliënten weten wat er van hun verwacht wordt. Dit punt zal dan ook meegenomen worden in de aanbevelingen.

Geef uw rapportcijfer voor de verstrekte informatie over de resultaten die behaalt dienen te worden.

N=96	Ontvangen	Onvoldoende 1-4	Matig 5-6	Voldoende 7-10
Totaal	96	12%	31%	57%
Siom	7	14%	0%	86%
Manpower	32	9%	28%	63%
Kliq	57	14%	37%	49%

Dit onderdeel wordt door de respondenten van twee reïntegratiebedrijven met een voldoende gewaardeerd. Bij het andere reïntegratiebedrijf zou het beter kunnen. Dit zou teruggekoppeld moeten worden aan het reïntegratiebedrijf.

De verstrekte informatie over de stand van zaken van het reïntegratiebedrijf.

Deze vraag is door 80 respondenten ingevuld waarbij 69 respondenten hebben aangegeven dat ze het belangrijk vinden. Van deze groep geeft 54% een voldoende.

N=80	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t
Aantal	10	22	37	0
Percentage	14%	32%	54%	0%

Informatie over uw rechten en plichten tijdens het reïntegratietraject.

Ook deze vraag is door 80 respondenten ingevuld. Hier hebben 69 respondenten ingevuld dat ze het belangrijk vinden om informatie te krijgen over hun rechten en plichten tijdens het traject. Van die groep geeft 50% het rapportcijfer onvoldoende tot matig.

Voor een goed verloop van een traject is het belangrijk dat cliënten weten wat ze wel en niet mogen. De cliënten kunnen dan ook aangesproken worden als ze iets niet doen. En aan de andere kant kunnen cliënten de reïntegratiebedrijven aanspreken als er dingen niet gebeuren die wel zijn afgesproken.

N=80	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Aantal	14	20	34	1
Percentage	21%	29%	49%	1%

Bekendheid van het reïntegratiebedrijf met vacatures in de regio.

Als reïntegratiebedrijf heb je de doelstelling om cliënten weer aan het werk te krijgen. Daarom is het van belang dat je als consulent weet welke vacatures er zijn in de regio.

N=76	Onvoldoende	matig	Voldoende	n.v.t.
Aantal	10	18	30	5
Percentage	16%	28%	48%	8%

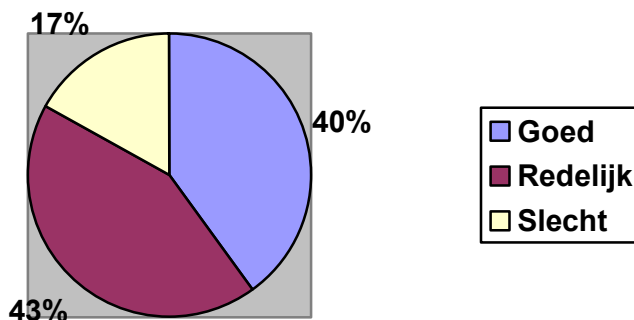
Wat vindt u van de informatieverstrekking van de afdeling Arbeid en Integratie over het reïntegratietraject?

Binnen de gemeente Gouda is BAI verantwoordelijk voor de uitstroom van cliënten. Deze afdeling moet er ook voor zorgen dat de cliënten duidelijk op de hoogte worden gebracht over alles wat met de het reïntegratietraject te maken heeft.

Deze vraag is door 98 respondenten ingevuld. 40% geeft aan dat ze de informatieverstrekking goed vindt. 43% vindt de informatieverstrekking redelijk en de overige 17% geeft aan dat ze het slecht vindt.

Hieruit blijkt dat het merendeel niet echt tevreden is over de informatieverstrekking. Dit zal dan ook meegenomen worden als aandachtspunt.

N= 98

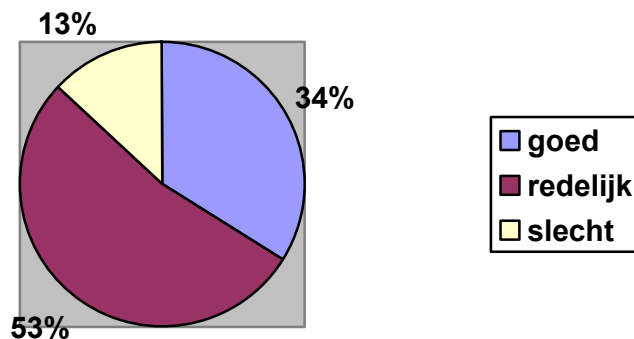


Wat vindt u van de informatieverstrekking van de afdeling Arbeid en Integratie over de rechten en plichten die horen bij een Abw-uitkering?

Bij het hebben van een uitkering horen allerlei rechten en plichten. Bureau Arbeid en Integratie heeft de taak om cliënten hierover voldoende in te lichten. Bijvoorbeeld: dat het niet mee werken aan een traject gevolgen kan hebben voor de hoogte van de uitkering.

Op deze vraag hebben 93 respondenten een antwoord gegeven. Het blijkt dat informatieverstrekking door Bureau Arbeid en Integratie voor verbetering vatbaar is. Van de 93 respondenten geeft 34% aan dat het goed is. 53% geeft aan dat het redelijk is en 13% vindt de informatieverstrekking slecht.

N=93



Overig

In de enquête zijn twee open vragen gesteld;

- de volgende activiteiten mis ik binnen het reïntegratiemodel;
- opmerkingen.

Kijkend naar de open antwoorden die gegeven zijn door de respondenten blijkt het volgende:

- cliënten vinden het jammer dat ze niet de opleidingen mogen doen die ze graag zouden willen doen;
- cliënten geven aan dat er niet voldoende informatie wordt verstrekt door de reïntegratiebedrijven betreffende het te volgen traject;
- cliënten geven aan dat de doorlooptijden sneller zouden moeten zijn. Het blijkt voor de cliënten te lang te duren voordat ze reactie krijgen;
- cliënten geven aan dat ze het jammer vinden dat ze geen baan kunnen vinden waarmee ze meer verdienen dan de bijstandsnorm. Inkomsten worden gekort op de uitkering. Daarnaast verliezen ze bepaalde voordeel regelingen. Bijvoorbeeld kwijtschelding van schulden, huursubsidie en voordeel op de OZB-belasting.

3.11 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de vragen, die gesteld zijn in de enquête, geanalyseerd. Per vraag is een tabel gemaakt waardoor de uitkomst van de antwoorden nog duidelijker zichtbaar wordt. Over het algemeen hebben de cliënten redelijk positief geantwoord. Maar er zijn wel dingen voor verbetering vatbaar. De vragen zijn niet altijd per reïntegratiebedrijf geanalyseerd omdat het anders te omvangrijk zou worden. Daarnaast was het bij dit onderzoek ook van belang dat de gebruikte theorie van de studie in het verslag naar voren zou komen. Dit wordt dan ook meegenomen in het volgende hoofdstuk.

In de vragen die per reïntegratie bedrijf zijn geanalyseerd komt naar voren dat Siom goed beoordeeld wordt. Hier moet echter een kanttekening bij geplaatst worden. Van de 38 cliënten van Siom die aangeschreven zijn hebben er maar 8 geantwoord. Aangezien maar een klein aantal cliënten heeft geantwoord is het niet voldoende representatief. Het is aan te bevelen om de groep van Siom verder te onderzoeken.

4. Eigen visie

In dit hoofdstuk geef ik mijn eigen mening over onderwerpen die meespelen bij de werkprocessen binnen de Dienst Arbeid en Inkomen. De onderwerpen die besproken worden zijn ook tijdens de studie maatschappelijk werk en dienstverlening aanbod gekomen. Ik heb deze onderwerpen gekozen omdat het naar mijn idee aansluit bij het onderwerp en omdat ik deze onderwerpen interessant vind.

Als eerste zal er een koppeling gemaakt worden tussen het maatschappelijk werk en het werken bij een sociale dienst (4.1).

De geschiedenis van de bijstandswet heb ik in hoofdstuk twee weergegeven. De laatste paragraaf ging over arbeidsverplichtingen. Hieruit is naar voren gekomen dat het mogelijk is om cliënten van de sociale dienst te disciplineren als ze zich niet aan de regels houden. Het woord disciplineren komt terug in de disciplineringstheorie van Foucault (4.2). Om disciplineren te voorkomen is het van belang om te zorgen voor een goede communicatie. Het is voor een casemanager belangrijk om cliënten die niet willen zo te motiveren dat ze toch aan het werk gaan. De Duitse socioloog Jurgen Habermas heeft een onderverdeling gemaakt in systeem en leefwereld (4.3). Als laatste zal er een stuk beschreven worden over arbeidsethos (4.4).

4.1 De vergelijking tussen maatschappelijk werk en met werken bij een sociale dienst

Maatschappelijk werk heeft als functie:

Het ondersteunen van mensen bij het oplossen van en omgaan met problemen en verstoringen in hun functioneren in wisselwerking met hun omgeving. Door het geven van hulpverlening probeer je het sociaal functioneren of de wisselwerking tussen personen en hun sociale omgeving te verbeteren.

Het maatschappelijk werk heeft vijf kerntaken die gebruikt worden om de bovenstaande beschrijving te kunnen uitoefenen.

1. psychosociale hulpverlening
2. concrete en informatieve hulpverlening
3. onderzoek en rapportage
4. signalering, belangenbehartiging en preventie
5. Organisatie en coördinatie

Deze vijf kerntaken worden gedeeltelijk gebruikt bij de werkzaamheden van de sociale dienst. Het punt van psychosociale hulpverlening komt niet echt meer voor bij de Sociale Diensten. Een belangrijke taak van de sociale dienst is concrete en informatieve hulpverlening. Hieronder wordt verstaan dat je als hulpverlener diverse hand- en spandiensten verricht. Materiële hulpverlening gericht op het verbeteren van bestaansvoorwaarden, zover deze bijdragen tot de problematiek, hoort hier ook bij. Onder informatieve hulpverlening wordt verstaan het verzamelen en verschaffen van informatie in het kader van het hulpverleningsproces aan of ten behoeve van de cliënt. Bij de sociale diensten wordt niet met een hulpverleningsproces gewerkt maar wel met trajecten.

Deze trajecten kunnen als hulpverleningsproces beschouwd worden. In de gemeente Gouda is er een extern reïntegratiebedrijf die deze trajecten vaststelt. Deze trajecten worden vastgelegd in een trajectplan nadat er een intakegesprek is gehouden. In dit trajectplan staat de route die gevolgd moet worden. Het trajectplan moet er uiteindelijk voor zorgen dat de cliënten weer in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien.

De kerntaak signalering, belangenbehartiging en preventie komt bij de Sociale Dienst ook voor. Dit komt naar voren in beleidsstukken die geschreven worden in het kader van allerlei voorzieningen die door Sociale Diensten aangeboden worden. Bijvoorbeeld: bijzondere bijstand en reïntegratie trajecten. Preventie komt ook naar voren in de doorbetaling van vaste lasten. Voor sommige cliënten wordt dit gedaan omdat ze het zelf niet kunnen. En als de vaste lasten niet worden doorbetaald bestaat de kans dat ze het huis worden uitgezet.

De andere kerntaken zijn ook van belang maar zullen hier niet verder uitgewerkt worden om de nadruk niet teveel op maatschappelijk werk te leggen.

Ervaring leert dat materiële en immateriële problematiek vaak aan elkaar gekoppeld is. Het is daarom belangrijk om te kijken hoe je beide onderdelen kunt aanpakken. Vroeger was het een gecombineerde functie bij de sociale dienst. In de loop der jaren heeft er functie differentiatie plaatsgevonden. Hierdoor is de functie van maatschappelijk werker helemaal verdwenen. Zeker in de laatste jaren. Als inkomensconsulent is het vooral belangrijk om er voor te zorgen dat de cliënt zijn geld krijgt. Daarnaast is er nog een taak om er voor te zorgen dat de cliënt weer aan het werk gaat. Deze laatste taak is vanuit de overheid gezien op dit moment het belangrijkste wat er is. In elke gemeente is men bezig om te kijken hoe dit op de meest effectieve manier vorm gegeven kan worden. Indien men te weinig cliënten reïntegreert naar reguliere arbeid heeft dit gevolgen voor de bijdrage die de gemeente ontvangt van het Rijk. In de gemeente Gouda heeft men ervoor gekozen om een splitsing te maken in functies.

4.2 Disciplineren

In de loop der jaren is gebleken dat het lastig is om alle cliënten van de sociale dienst te motiveren. Zie hiervoor ook het hoofdstuk over de geschiedenis van de bijstand. De overheid geeft elke gemeente een reïntegratiebudget om een actief reïntegratiebeleid te gaan voeren. Dit wordt het "werkdeel" genoemd. Als aan het einde van jaar geld over is van het "werkdeel" dan moet dit terug naar het Rijk. Naast het "werkdeel" krijgen gemeenten een "inkomensdeel". Hier moeten de uitkeringen van betaald worden. Als cliënten snel uitstromen dan houden gemeenten uitkeringsgelden over dat ze vrij mogen besteden. Er zijn verschillende manieren om cliënten te motiveren om weer aan het arbeidsproces deel te nemen. Van belang is het om cliënten duidelijk te maken wat de voordelen zijn van het deel nemen aan het arbeidsproces. Zoals het feit dat men niet meer afhankelijk is van een uitkering en dat er geen verantwoording meer hoeft worden afgelegd. Mocht het via motiveren en confronteren toch niet lukken om cliënten aan een reïntegratietraject te laten deelnemen dan bestaan er nog andere mogelijkheden. De bijstandswet geeft de mogelijkheid om cliënten te straffen. Dit gebeurt door het geven van maatregelen. Binnen de WWB heet dit handhaven.

De Franse filosoof Michel Foucault heeft een theorie ontwikkeld over disciplineren. Foucault schrijft over disciplineren als kritische noot naar de maatschappij. Met deze theorie verzet hij zich tegen de gedachte van een vaste tweedeling in de maatschappij tussen heersers en overheersten.

Hieronder zal een klein onderdeel van deze theorie worden uitgewerkt.

De disciplineringstheorie :

"Mensen moeten aan de maatschappij worden aangepast. Ze moeten politiek volgbaar worden gemaakt en economisch nuttig. Mensen worden dan tot subject gemaakt van de maatschappij (assujettissement)".

De disciplineringstheorie heeft een tweetal punten waarmee gewerkt kan worden:

- a. Disciplinaire macht: dit is vooral gericht op individuele lichamen, ze proberen de lichamen zo te bespelen dat ze nuttiger worden en er een dwang ontstaat die lichamen aangrijpen en alles manipuleert zonder dat mensen het weten. Dit heet politieke anatomie.
- b. Bio-politiek: dit heeft betrekking op de gehele bevolking. Ze houden zich bezig met de omvang en de groei van de bevolking, met de voortplanting, de gezondheid en de hygiëne. Dit noemt men ook wel Bevolkingspolitiek.

Binnen de bijstandswet wordt vooral met punt a. gewerkt. Disciplinaire macht heeft als belangrijkste taak het dresser van mensen. Er zijn drie technieken die men kan gebruiken om mensen te dresser.

1. Hiërarchisch toezicht: hiermee wil men volgbaarheid en kenbaarheid bewerkstelligen
2. Normerende sancties: om mensen te dresser worden aan hun normen opgelegd. Als mensen zich niet aan deze normen houden dan volgen er sancties
3. Onderzoek: hier worden het hiërarchisch toezicht en de normerende sancties samengebracht

Van de disciplinaire macht komt vooral onderdeel 2 regelmatig voor in de bijstandswet. Dit gebeurt in de vorm dat cliënten een maatregel krijgen als ze zich niet houden aan de rechten en plichten die horen bij het hebben van een uitkering. Door die maatregel proberen we de cliënten te dresser zodat ze zich gaan houden aan de normen van de bijstandswet.

In de praktijk blijkt dat het opleggen van een maatregel niet het altijd het gewenste effect oplevert. Sommige cliënten geven aan dat ze liever een maatregel krijgen dan dat ze aan het werk gaan. Hoe krijg je deze mensen nu toch zo gemotiveerd dat ze gaan werken? Of is het in sommige situaties beter om deze cliënten met rust te laten?

Persoonlijk denk ik dat het in sommige situaties beter is om de cliënt met rust te laten. Ik denk dan vooral aan zwervers, langdurig verslaafden, mensen met psychische problematiek etc. Deze groep moet niet gelijk ontheven worden van de verplichtingen maar als na onderzoek blijkt dat ze echt geen arbeidsmarkt perspectief hebben lijkt het me beter om ze met rust te laten. Je kunt dan als gemeente beter het geld investeren in cliënten die echt gemotiveerd zijn. Het is een idee dat als de gemeente deze mensen toch wil bereiken hiervoor "outreaching" maatschappelijk werkers in dienst te nemen.

Deze maatschappelijk werkers zijn erin gespecialiseerd om mensen thuis op te zoeken en ze op doelmatig te helpen zodat ze toch hulp gaan aanvaarden.

Daarnaast moet men ook kijken naar de leeftijd van cliënten. Vanaf 1 januari 2004 is de arbeidsverplichting voor iedereen in de leeftijd van 18 tot 65 jaar. Mijns inziens zal het heel moeilijk worden om cliënten die al langere tijd in de uitkering zitten en een bepaalde leeftijd hebben bereikt weer aan het werk te krijgen. Voor deze groep is het mijns inziens wel belangrijk dat ze vrijwilligerswerk doen of een andere vorm van sociale activering kunnen doen. Door vrijwilligerswerk komen ze onder de mensen en is de kans op vereenzaming minder. De kans op vereenzaming geldt vooral voor alleenstaande ouderen. Natuurlijk heeft niet iedere oudere behoefte aan vrijwilligerswerk. In die situatie moet bekeken worden of iemand vrijgesteld kan worden. Ik vind het daarom jammer dat men in de gemeente Gouda ervoor heeft gekozen om vanaf 1 januari 2004 deze twee vormen van activering niet meer aan de cliënten aan te bieden.

4.3 Communicatie

Door goed te communiceren kun je veel duidelijk maken aan mensen. In het dagelijks leven merk je dat veel dingen niet goed gaan vanwege de communicatie. Mensen begrijpen elkaar niet en bepaalde afspraken komen niet goed door. Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de respondenten een onvoldoende tot matig geeft bij de vragen over communicatie. Als je met cliënten te maken hebt die al langere tijd uit het arbeidsproces zijn is het van belang dat je goed duidelijk maakt wat de voordelen zijn van werken. Daarnaast moet je duidelijk kunnen maken wat de gevolgen zijn op de uitkering als men niet of onvoldoende meewerkt.

De Duitse socioloog Jurgen Habermas heeft een koppeling gemaakt tussen de moderne maatschappij en de disciplinerings-theorie van Foucault. Door het maken van die koppeling is Habermas gekomen op de theorie "systeemwereld en leefwereld". Deze twee onderdelen kunnen van invloed zijn op het communicatief handelen.

Systeem en leefwereld¹

Onder leefwereld wordt verstaan de handelingsruimte waarin mensen (communicatief) handelen tegen de achtergrond van een gedeelde en door de betrokkenen beaamde consensus. Leefwereld is niet een of ander ruimtelijk af te grenzen gebied. Leefwereld heeft betrekking op de hulpbronnen die mensen kunnen gebruiken om tot 'onderling begrip' te komen. Habermas noemt dit communicatief handelen. Om tot overeenstemming te komen tijdens een gesprek is het van belang dat men kijkt naar de verschillen tussen mensen. Iedereen heeft verschillende interpretaties tijdens een gesprek, daarnaast heeft iedereen verschillende belangen. Het is van belang om hier duidelijkheid in te krijgen. Men kan gebruik maken van cultureel ingegeven interpretatiekaders bij het streven naar consensus.

¹ Laan, Geert van der, Legitimatatieprobleem in het maatschappelijk werk

De systeemwereld is alles wat om mensen heen is. Bijvoorbeeld het gezin waar iemand in opgroeit, een huwelijk, je werk. Habermas geeft aan dat bureaucratie ook een systeem is. In dit punt zit veel waarheid aangezien er ook gezegd wordt dat een systeem te maken heeft met macht, media en geld. Bij bureaucratie gaat het vooral om macht. Er wordt echter wel gezegd dat bureaucratisering niet alleen een negatief effect heeft.

De sociale dienst kan hier als voorbeeld fungeren. Als mensen in aanmerking komen voor een uitkering dan hebben ze er recht op en kunnen ze dat recht ook doen gelden. Dit is een positief beeld van bureaucratie. Maar deze vorm van bureaucratie kan ook weer negatief werken. Dit omdat de bureaucratie de regels bepaald voor cliënten. En sommige regels zijn nu eenmaal niet altijd cliëntvriendelijk. Hiermee maak ik weer een terugkoppeling naar de disciplinerings-theorie van Foucault. Hij zegt immers dat mensen zich moeten schikken naar regels die zijn opgesteld ook al zijn die cliëntonvriendelijk. Het opleggen van maatregelen is hiervan een voorbeeld.

Leefwereld wordt in verband gebracht met communicatief handelen, systeemwereld wordt in verband gebracht met strategisch handelen. Strategisch handelen is niet gericht op overeenstemming, maar op het bereiken van bepaalde gedragseffecten bij de ander. Daarnaast wordt gezegd dat strategisch handelen gericht is op verwezenlijking van eigen, eenzijdig geformuleerde doelen. Daartoe dienen de middelen zodanig aangewend te worden dat de kans op het optreden van een bepaald effect maximaal is. Daarmee krijgt het intermenselijk verkeer het karakter van een doel - middel relatie.

Bij de Sociale Dienst wordt het onderdeel strategisch handelen vaak gebruikt. Niet alleen door de medewerkers van de Sociale Dienst maar ook door de cliënten. Zij hebben ook strategieën om dingen voor elkaar te krijgen of om in sommige situaties dingen niet te hoeven doen.

In dit onderzoek gaat het om reïntegratie. Ik zal doen ook het strategisch handelen in deze context gebruiken. Zoals al eerder beschreven wil de sociale dienst dat cliënten weer aan het werk gaan. Ze gebruikt daar verschillende methoden voor en daarnaast wordt cliënten allerlei mogelijkheden geboden. Zoals uit het onderzoek naar voren komt blijkt dat een deel van de cliënten denkt dat ze de uitkering uit komen, en een deel denkt van niet. En er zijn ook cliënten die aangeven dat ze de mogelijkheid niet hebben om de uitkering uit te komen. Dit komt door lichamelijk en/of psychische, sociale omstandigheden. Als casemanager moet je cliënten, die denken de uitkering nooit uit te zullen komen, op een dusdanige manier benaderen zodat het doel, aan het werk gaan, zoveel mogelijk bereikt wordt.

4.4 Kritische noot

De communicatietheorie van Habermas is bedoeld als kritische noot op de maatschappij. Hij wil met zijn theorie over systeem en leefwereld duidelijk maken dat het belangrijk is dat je als individu vast blijf houden aan je eigen gevoelens en ideeën. Men moet zich niet laten opslokken door het systeem waarin men zich bevindt. Dit lijkt makkelijker gezegd dan gedaan maar het is wel van belang dat het gebeurt. Zeker als maatschappelijk werkster is het van belang dat je vasthoudt aan je eigen ideeën. Het kan niet zijn dat de belangen van een organisatie vóór de belangen van de cliënt gaan. Men moet zich realiseren dat regels eventueel op een andere manier geïnterpreteerd

kunnen worden. Als je maar een goed verhaal hebt en dit stevig kan onderbouwen. In mijn werk is het mogelijk om de wet op verschillende manieren te gebruiken. In het stuk disciplineren heb ik al aangegeven dat het me in sommige situaties beter lijkt om bepaalde doelgroepen te ontheffen van de arbeidsverplichtingen. De wet geeft heel duidelijk aan dat dit niet de bedoeling is. Maar mijn gevoel zegt dat het voor deze groep beter is om met rust gelaten te worden als het gaat om de arbeidsverplichting. Om deze groep op een andere manier te benaderen moet wel een duidelijk rapport geschreven worden met goede motivatie en onderbouwing.

4.5 Arbeidsethos

Het lijkt alsof mensen altijd maar aan bepaalde richtlijnen moeten voldoen willen ze geaccepteerd worden. Vooral in de voorgaande eeuwen komt dit duidelijk naar voren. In de periode van de eerste armenwet kreeg men ook alleen maar bijstand als de cliënt zich zouden schikken naar de rest van de maatschappij. Ze moesten gaan werken of een opleiding volgen.

In de huidige maatschappij is de bijstand niet alleen meer daarvoor bedoeld. Het wordt nu als een vangnet gezien. De overheid wil voor haar bevolking zorgen (de overheid = de maatschappij) en heeft niet als eerste doel om mensen te vormen naar haar waarden en normen. Uiteindelijk heeft de bijstand dit doel wel maar in beginsel is het om mensen op te vangen. Hiermee bedoel ik dat de overheid wil dat cliënten met een bijstandsuitkering uiteindelijk toch gaan werken. Dat zijn de normen en waarden van onze maatschappij. Werken staat hoog in het vaandel.

In de vroegere jaren kregen mensen ook geen bijstand als ze zich niet hielden aan de richtlijnen. Zoals al eerder beschreven is dat in de loop van de jaren veranderd. In de jaren 60, 70 en 80 kon je vrij lang in de uitkering zitten zonder dat er iets van je gevraagd werd. Het was echt een verzorgingsstaat. In de huidige maatschappij gaan we weer terug naar de jaren voor 1960. We willen immers dat iedereen die een uitkering ontvangt zo snel mogelijk aan het werk gaat. Mocht de cliënt dit zelf niet willen dan heeft dit gevolgen voor de uitkering.

Maar waarom willen wij eigenlijk met z'n allen dat iedereen aan het werk gaat? Voor de economie is het natuurlijk beter als er meer mensen werken dan in de uitkering zitten. Hoewel dit niet door iedereen zo gezien wordt. De sociale econoom Keynes heeft geschreven dat het feit dat mensen in de uitkering zitten niet alleen maar negatief hoeft te zijn. Deze mensen doen immers ook boodschappen en houden daarmee de economie draaiende.

Maar wat zou de anderen redenen kunnen zijn? Voor een deel van de samenleving is het gewoon niet altijd haalbaar om te werken. Wat is dan de reden dat wij het met z'n allen zo belangrijk vinden? Waarom zou het zelfontplooiing zijn?

Hieronder staan twee verschillende opvattingen.

Karl Marx zegt er het volgende over:

"Menselijk leven ontplooit zich in de arbeid die mensen verrichten. In hun arbeid bevechten mensen hun bestaan op de natuur, in een voortdurende wisselwerking met die natuur. In beginsel is het mogelijk dat de individuele mens zich in deze arbeid ontplooit.

Maar dat is alleen mogelijk, wanneer hij zich in vrijheid medeverantwoordelijk kan voelen voor de arbeid die collectief verricht moet worden om in het bestaan van betrokkenen te voorzien, en wanneer hij aan die arbeid overeenkomstig zijn gaven en vermogens kan bijdragen”.

Nijk (1978) heeft op het stuk van Marx een tegenargument gegeven:

“wanneer arbeid niet in dienst staat van het gemeenschappelijk welzijn, maar van het kapitaal en geschiedt onder de voorwaarden die door de belangen van het kapitaal worden gedicteerd. Onder dergelijke omstandigheden over zelfontplooiing spreken als over iets dat voor ieder weggelegd zou zijn is ideologie, dat wil zeggen: tegelijkertijd ontkenning van de feitelijke verhoudingen en uitdrukking daarvan”.

Persoonlijk vind ik dat werken een heel belangrijk goed is. Dit heeft ook te maken met mijn eigen socialisatieproces. Ik heb van huis uit meegekregen dat het belangrijk is om voor jezelf te kunnen zorgen. In mijn werk merk ik dat ik dit probeer over te brengen op mijn cliënten. Vooral bij de alleenstaande moeders leg ik de nadruk op de voordelen van werken. Hierbij moet ik wel in de gaten houden dat dit niet voor iedereen hetzelfde is. Sommige cliënten vinden het wel best om thuis te zitten. Vaak zijn ze niet anders gewend. De meeste vrouwen zijn vaak op jonge leeftijd getrouwd en hebben kinderen gekregen. In de periode dat ze getrouwd waren hebben ze voor de kinderen gezorgd. Een andere groep alleenstaande moeders zijn de jonge meiden. Van deze groep blijkt in de praktijk dat het merendeel geen opleiding afgerond heeft.

Hierdoor zal het voor hen in de toekomst alleen maar moeilijker worden om een baan te vinden. Voor deze groep is het belangrijk dat er niet alleen werk is maar ook dat ze een scholing gaan volgen. In het nieuwe reïntegratiemodel van de gemeente Gouda wordt hier naar mijn idee te weinig rekening mee gehouden. Jonge moeders alleen aan het werk helpen is niet genoeg. Het lijkt me van belang dat de gemeente, voor deze groep, kijkt naar het langere termijn perspectief. Het geven van bepaalde opleidingen zou de terugkeer van deze cliënten in de uitkering tegen kunnen gaan. Ze kunnen dan niet meer afgewezen worden op het feit dat ze geen opleiding hebben genoten.

Kijkend naar de theorie van Nijk kan ik ook goed begrijpen dat mensen anders over werk kunnen denken. Het enige wat ik dan denk is: waarom zouden ze dan wel recht hebben op een bijstandsuitkering? De mensen daargelaten, die echt niet kunnen werken door persoonlijke en/of lichamelijke omstandigheden. Cliënten die wel kunnen maar niet willen werken vind ik een lastige doelgroep. Dit komt vooral vanwege het feit dat ik werken dus zo belangrijk vind.

Deze doelgroep heeft een goede manier van strategisch handelen gevonden om met rust gelaten te worden. Agressief gedrag. In de gemeente Gouda is vanaf 1 mei een nieuwe verordening van kracht. Deze zal er waarschijnlijk aan bijdragen dat mensen ongewenst gedrag gaan vertonen. Indien cliënten niet mee werken aan een traject of niet op afspraken komen kunnen ze 50% gekort worden op hun uitkering. Nu moet dat gedrag van de cliënten ons er niet van gaan weerhouden om de wet uit te voeren, maar in sommige situaties zal ik er wel extra over nadenken wat de gevolgen voor mij kunnen zijn, van het opleggen van een maatregel.

4.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk is theorie aan bod gekomen die naar mijn idee een verband legt tussen de studie maatschappelijk werk en het werk bij Bureau Arbeid en Integratie. Het onderdeel "disciplineren" is veel naar voren gekomen. Hier zit naar mijn idee een struikelblok. In het huidige beleid worden de casemanagers geacht om alleen maar een regisserende rol te vervullen. Het is niet de bedoeling dat wij de cliënten begeleiden naar werk. Hiervoor zijn verschillende partners aangetrokken. Echter deze partners mogen geen maatregel opleggen als de cliënten zich niet aan het traject houden. Wij als casemanagers zijn dus altijd de partij die het slechte nieuws moeten brengen en uitvoeren. In principe hoeven wij alleen maar de maatregel op te leggen zonder de cliënten te spreken. In sommige situaties zou het echter beter zijn om de cliënten wel te spreken. Nu hebben wij die vrijheid om dat te beslissen, maar het is niet haalbaar om iedereen te spreken.

In hoofdstuk 5 worden de conclusies van mijn onderzoek weergegeven en de daarbij behorende aanbevelingen.

5. Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies weergegeven. Tevens zullen enkele aanbevelingen worden gedaan.

Wat kan er gezegd worden op basis van de resultaten van het onderzoek over de tevredenheid van cliënten van reïntegratiebedrijven? Voor dit onderzoek is er op acht kwaliteitscriteria beoordeeld. Hierbij is onderscheid gemaakt in waardering (rapportcijfer 1 tot 10) en een toegekend belang (van totaal onbelangrijk tot zeer belangrijk). Aan de hand van deze kwaliteitscriteria kunnen de drie onderdelen van kwaliteit beoordeeld worden. Voor alle duidelijkheid staan de drie onderdelen hier nog een keer genoemd:

- kwaliteit van procesgang
- kwaliteit van de klantbehandeling
- kwaliteit van het geleverde product

Gebleken is dat de drie bedrijven waarover een oordeel is geveld het in het algemeen matig doen. Van de 20 vragen die zijn gesteld over cliënttevredenheid zijn er 10 beoordeeld met een onvoldoende tot matig, maar worden wel met belangrijk/zeer belangrijk gekenmerkt. Dit betekent dat er aandachtspunten zijn waaraan gewerkt moet worden.

5.1 Procesgang

Het blijkt dat het merendeel (58%) van de cliënten één tot zes maanden moet wachten voordat er een uitnodiging komt van het reïntegratiebedrijf. Vanzelfsprekend komt dit een snelle uitstroom naar werk niet ten goede. Daarnaast ontstaat er op deze manier al een negatieve beeldvorming bij cliënten over o.a. effectiviteit van een traject en de mate waarin de gemeente haar doelstelling (zie reïntegratie model hoofdstuk 2) serieus neemt. Dit lijkt me een punt van aandacht voor zowel de gemeente als haar gecontracteerde partners.

Uit het onderzoek blijkt ook dat de doorlooptijden van een traject beter zouden kunnen. Zowel bij aanmelding, het opstarten van activiteiten als de reactiesnelheid van de reïntegratiebedrijven tijdens het traject geven de respondenten aan dat dit verbeterd kan worden. Bij de vragen waarin een rapportcijfer wordt gegeven komt niet echt nadrukkelijk een onvoldoende of voldoende naar voren echter een kleine meerderheid geeft een onvoldoende tot matig.

Voorstel: de doorlooptijden binnen een reïntegratietraject verkorten.
--

Als men kijkt naar de waardering van de dienstverlening door de reïntegratiebedrijven dan ziet men dat ook hier matige resultaten worden geboekt. Van de respondenten geeft 51% een onvoldoende tot matig en geeft 48% een voldoende.

De duidelijkheid van de verstrekte informatie wordt beter beoordeeld. Hier geeft meer dan de helft een voldoende. Als rapportcijfer voor de aanpak van het traject geeft 53% een onvoldoende tot matig en 47% een voldoende.

Als laatste is een vraag gesteld over de verstrekte informatie die betrekking heeft op de resultaten die behaalt dienen te worden. Deze vraag kreeg als enige een echte voldoende (59%). De overige 41% gaf een onvoldoende tot matig.

Er kan geconcludeerd worden dat de reïntegratiebedrijven een voldoende scoren bij de cliënten op deze onderdelen maar is gezien het belang voor verbetering vatbaar.

Voorstel: gedurende het traject betere voorlichting geven over de traject doelstellingen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat 49% van de respondenten vindt dat er te weinig informatie over de rechten en plichten tijdens een traject wordt gegeven. Dit zijn dus niet de rechten en plichten die horen bij het hebben van een uitkering maar bij het wel of niet (in voldoende mate) meewerken aan activiteiten. Een voorbeeld van een plicht tijdens het traject is: het (tijdig) melden van afwezigheid en ziekte. In het oude beleid werd deze informatie door de consultants van de reïntegratiebedrijven gegeven. Momenteel krijgen de cliënten deze informatie op het moment dat ze een uitkering aanvragen bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) en daarna nog een keer bij het intakegesprek met het reïntegratiebedrijf. Het is wel van belang om zo nu en dan te controleren of de cliënten inderdaad op de hoogte zijn van alle rechten en plichten.

Voorstel: frequente voorlichting geven over de rechten en plichten die bij het hebben van een uitkering horen. Goede voorlichting is het halve werk.

5.2 Klantbehandeling

Uit de vragen die gesteld zijn over de informatieverstrekking van BAI komt duidelijk naar voren dat deze voor verbetering vatbaar is. Meer dan de helft van de respondenten geeft namelijk aan dat het redelijk tot slecht is.

De gemeente werkt met zogenaamde "nieuwsbrieven". In deze folders worden o.a. alle wijzigingen op de Abw en het gemeentebeleid gecommuniceerd. Deze nieuwsbrieven zijn een eenzijdige (in de Nederlandse taal) kennisgeving. Ondanks dat de gemeente weet dat een deel van haar cliënten geen of slecht Nederlands kan lezen. Zoals al eerder besproken, is een goede communicatie van groot belang. Het voorkomt allerlei problemen die, indien partijen elkaar begrijpen, voorkomen kunnen worden. Het lijkt mij een goed idee om cliënten die de Nederlandse taal niet of minder goed machtig zijn, dan wel niet in staat zijn om te kunnen lezen, via een bijeenkomst voor te lichten. Op deze manier kun je het gelijk goed duidelijk maken. Indien cliënten dan vragen en/of opmerkingen hebben kunnen die ook gelijk beantwoord worden.

Voorstel: introduceer verschillende vormen van voorlichting.

5.3 Geleverde product

Een reïntegratietraject heeft als doel cliënten weer zelfstandig in hun eigen levensonderhoud te laten voorzien. Om te komen tot een functie op de arbeidsmarkt dien je op de hoogte te zijn voor welke functies je in aanmerking komt. Dit hangt o.a. af van de genoten opleiding, interesse, capaciteiten en beschikbaarheid. In het bijzonder het beeld dat de cliënten hebben over welke functies voor hen geschikt zijn lijkt in de praktijk een punt van aandacht. Uit de antwoorden van de respondenten komt naar voren dat er weinig duidelijkheid wordt gegeven over welke baan passend is.

Voorstel: verbeter de middelen om te komen tot een realistisch zelfbeeld bij cliënten.

In het nieuwe reïntegratiemodel wordt iedere cliënt doorverwezen naar een reïntegratiebedrijf, alwaar de cliënt samen met een reïntegratieconsulent een trajectplan opstelt. Het trajectplan zal naast eventuele ondersteunende activiteiten in de regel ook een leerwerkplek omvatten. Op deze plek zal getracht worden, naast de eventuele ondersteunende activiteiten, de cliënt te bemiddelen naar plaatsing op de reguliere arbeidsmarkt.

Het is voor de gemeente van belang dat cliënten een opleiding volgen die arbeidsmarktperspectief biedt. Daarom krijgen cliënten niet altijd de opleiding die ze graag zouden willen doen. Uit de open vragen komt naar voren dat cliënten het vervelend vinden dat ze niet de opleiding mogen doen die ze zelf graag willen. Dit is te begrijpen echter de cliënt moet zich realiseren dat de doelstelling van de gemeente anders is dan die van hun (namelijk direct algemeen aanvaarde arbeid en geen wensberoepen). Tevens is het van belang om na te gaan waarom cliënten een bepaalde opleiding willen gaan doen. Staat de opleiding interessant, is het gewoon leuk, rekt het de uitkeringsperiode etc. Daarnaast is het van belang dat cliënten zich bewust worden van het feit dat opleidingen kostbaar zijn en dat de gemeente daar dan ook wel profijt van wil hebben. Daarmee bedoel ik dat het moet bijdragen aan een snelle plaatsing op de reguliere arbeidsmarkt. Als de cliënt na de opleiding alsnog in de uitkering blijft heeft de opleiding dus geen toegevoegde waarde. Vanuit de overheid is bepaald dat er geen subsidie meer wordt gegeven voor carrièregerichte scholing.

Voorstel: geef duidelijke voorlichting over de veranderingen in beleid en wetgeving.

5.4 Algemeen

Uit het onderzoek komt naar voren dat een deel van de cliënten werk heeft naast de uitkering. Van deze groep doet 41% aan vrijwilligerswerk. In het nieuwe reïntegratiemodel is de mogelijkheid tot het doen van vrijwilligerswerk niet meer aanwezig.

De cliënt moet aan het werk via een leerwerkplek. Deze is van tijdelijke aard. Voor sommige cliënten zal vrijwilligerswerk echter het hoogst haalbare zijn.

Voorstel: breng vrijwilligerswerk terug in het reïntegratiemodel.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat 20% van de 103 respondenten verwacht nooit uit de uitkering te zullen komen. Van deze groep zit 24% al langer dan 5 jaar in de uitkering. Indien de gemeente er belang aan hecht dat ook deze groep cliënten weer aan de slag gaat zal hier extra aandacht aan besteed moeten worden. Alleen deelnemen aan een traject is namelijk niet voldoende. Cliënten moeten namelijk eerst zelf inzien dat betaalde arbeid een noodzakelijk goed is.

Voorstel: ontwikkel beleid voor specifieke doelgroepen.

In de dagelijkse praktijk en uit het onderzoek blijkt dat sommige cliënten niet "lastig gevallen" willen worden met een reïntegratietraject. Vaak zitten deze cliënten al jaren in de uitkering. Deze groep heeft het leven zo aangepast dat hun dagindeling en uitgave patroon gebaseerd is op de maandelijkse uitkering. Daarnaast zijn er de groepen (bijv. alleenstaande ouders met jonge kinderen) die net als de langdurig uitkeringsgerechtigden intensieve aandacht behoeven om ze (weer) te plaatsen op de reguliere arbeidsmarkt. Daar de gemeente maar een beperkt budget en capaciteit tot haar beschikking heeft is de vraag of deze aandacht gegeven kan worden. Wordt er gekozen voor gedeelde aandacht en capaciteit voor iedere cliënt of kiest de gemeente ervoor om haar pijlen te richten op de meest succesvolle (lees: het snelst te plaatsen op de reguliere arbeidsmarkt) cliënten.

Voorstel: bekijk wat de meest effectieve en succesvolle manier is om gewenste doelstellingen te behalen binnen de beschikbare budgetten.

Van de totale Goudse bevolking is 8% van Marokkaanse afkomst terwijl 23% van de totale groep bijstandsgerechtigden van Marokkaanse afkomst is. Er kan dus geconcludeerd worden dat er relatief gezien veel Marokkanen gebruik maken van de bijstand. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn. Eén van de redenen is dat de Marokkaanse gemeenschap over het algemeen lager geschoold is. Vooral de eerste generatie heeft weinig tot geen opleiding genoten. Zij zijn vanuit Marokko naar Nederland gehaald om het werk te gaan doen waar wij als Nederlanders geen zin meer in hadden. Voor dit werk was geen opleiding noodzakelijk en veelal was dit zwaar en vies werk. Na dit werk jaren gedaan te hebben ontstonden lichamelijke klachten en raakten mensen arbeidsongeschikt en belandden ze in de WAO. De WAO is vaak niet voldoende om van rond te komen en mensen gingen dus aanspraak maken op een aanvullende uitkering, de bijstand. De eerste generatie Marokkanen bereikt nu ook de AOW leeftijd en aangezien ze vaak te weinig verzekeringsjaren hebben opgebouwd in Nederland krijgen ze minder AOW dan de Nederlandse leeftijdsgenoten.

Hierdoor moet men ook weer terugvallen op de bijstand. In de huidige economische malaise worden bij gedwongen ontslag vooral de mensen die laag geschoold zijn als eerste op straat gezet.

Een andere reden is de relatief grote taalachterstand bij een deel van de Marokkaanse gemeenschap. Ook hier zijn het vaak weer de ouderen. Daarnaast zie je bij de jongere generaties dat door voornoemde redenen en een gebrek aan kennis van de Nederlandse cultuur en haar normen en waarden, een achterstand ontstaat. Voor deze groep is het van belang dat er een mogelijkheid tot ontwikkeling en scholing bestaat. Door het geven van opleidingen geef je de cliënten een betere kans op langere termijn. Net zoals ik heb beschreven bij de jonge alleenstaande moeders ben ik ook hier van mening dat deze cliënten via ons traject wel een baan kunnen vinden maar als ze voor de rest geen verdere scholing volgen er een grote kans bestaat dat ze terugkeren.

Tegenwoordig zie je ook steeds meer alleenstaande Marokkaanse vrouwen in de uitkering komen. Ook deze groep heeft een achterstand qua scholing. Over het algemeen hebben ze alleen voor de kinderen gezorgd en omdat ze niet gewerkt hebben is hun kennis van de Nederlandse taal slecht tot matig. Hierdoor maken ze weinig kans op de arbeidsmarkt. Voor deze groep is het van belang dat er goede taallessen worden gegeven.

Nu is het nog belangrijk om de groep gemotiveerd te krijgen. Een idee zou kunnen zijn om medewerkers een cursus interculturele communicatie te geven. Aan de hand van zo 'n cursus leert men de verschillen tussen culturen en hoe daar mee om te gaan. Dit kan een handvat zijn om de groep te motiveren.

Voorstel: geef medewerkers van BAI een cursus interculturele communicatie.

Voorstel: zoek naar een snelle en effectieve methoden om medewerkers kennis en capaciteiten bij te brengen.

5.5 Samenvatting

Uit het onderzoek zijn verschillende zaken naar voren gekomen die voor verbetering vatbaar lijken. In het huidige beleid is men al bezig om zaken te verbeteren als het verstrekken van informatie over de rechten en plichten die horen bij een traject. Kwaliteit van het proces, de klantbehandeling en de kwaliteit van het reïntegratietraject en de ondersteunende activiteiten verdienen de nodige aandacht. Een snelle doorloop van uitnodiging tot eventuele bemiddeling dient zonder al teveel noemenswaardig belemmeringen in gang te worden gezet. Naast formele verplichtingen aan de kant van de cliënt dient er, om succesvol te zijn, een goede afweging gemaakt te worden tussen korte termijn doelstellingen (snelle plaatsing op de reguliere arbeidsmarkt) en lange termijn doelstellingen (voldoende opgeleide mensen waarbij de kans klein is dat ze na een eventuele tegenslag weer terugkeren in de uitkering).

Literatuurlijst

- Michielse, H.C.M., *Welzijn & discipline, Van tuchthuis tot psychotherapie*, Amsterdam 1989
- Laan, G. van der, *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk*, Amsterdam 1990
- Kunneman, H. dr. Prof, *Van Verzorgingsideaal naar Zelfstandigheidsideaal*, Utrecht 1994
- Nvmw, *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*, Utrecht 1999
- RWI, *Klanttevredenheid over reïntegratiebedrijven*, juni 2003
- D&K onderzoek en opleidingen, *Klanttevredenheidsonderzoek onder de Abw-clients in de gemeente Wijchen*, Eindhoven juli 2003
- Nederlands Vragenforum Bijstand
- Beleidsnota afdeling Bureau Arbeid en Integratie gemeente Gouda, 2004

Afkortingenlijst

Abw	=	Algemene bijstandswet
ANW	=	Algemene nabestaandenwet
BAI	=	Bureau Arbeid en Integratie
DSW	=	Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Nuggers	=	Niet uitkeringsgerechtigden
SUWI	=	Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen
WIN	=	Wet Inburgering Nieuwkomers
WWB	=	wet werk en bijstand

Begrippenlijst

Arbeidsverplichtingen	=	dit zijn de verplichtingen die erop gericht zijn dat cliënten zo spoedig mogelijk zelf in hun kosten van bestaan gaan voorzien. Hieronder staan de verplichtingen: Het gaat om de volgende verplichtingen: a. te proberen arbeid in dienstbetrekking te vinden; b. als werkzoekende ingeschreven te staan bij het Centrum voor Werk en Inkomen; c. passende arbeid te aanvaarden; d. na te laten wat inschakeling in de arbeid belemmert; e. mee te werken aan een onderzoek naar de geschiktheid voor scholing of opleiding en aan een scholing of opleiding, die noodzakelijk wordt geacht; f. beschikbaar te zijn voor de voorzieningen als bedoeld in artikel 7, lid 1, sub a, WWB, mee te werken aan het verkrijgen van de voorzieningen, daarvan gebruik te maken en daartoe op een aangegeven tijd en plaats te verschijnen.
Bijstand	=	vangnetregeling voor cliënten om in hun levensonderhoud te kunnen voorzien.
Casemanager	=	De werkzaamheden bestaan uit het stimuleren en begeleiden van cliënten naar werk of scholing en het onderhouden van een cliëntenbestand. Daarnaast beoordeelt de casemanager de trajectplannen die opgesteld zijn door het reïntegratiebedrijf. Tevens voert de casemanager regie over de trajecten die uitbesteed zijn aan derden.
CWI	=	Centrum voor Werk en Inkomen, hier moeten cliënten zich melden die aanspraak willen maken op een bijstandsuitkering.
Reïntegratie	=	mensen met een bijstandsuitkering/werkzoekenden toeleiden richting de reguliere arbeidsmarkt via een leerwerkplek naar een betaalde baan.
Respondenten	=	cliënten die de enquêtes hebben ingevuld en geretourneerd.
Trajectplan	=	een stappenplan waarin alle noodzakelijke activiteiten staan die gericht zijn op arbeidsinschakeling.

Bijlage

- I. Begeleidende brief
- II. Enquete

Bijlage I

Naam
Adres
Postcode
Plaats

Gouda,

Betreft: tevredenheidsonderzoek

Geachte ,

In het kader van mijn afstudeeropdracht voor de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, zal ik de komende periode een tevredenheidsonderzoek houden. Het onderzoek zal zich toespitsen op het reïntegratiemodel van de Dienst Arbeid en Inkomen (voorheen Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid). Door middel van een tevredenheidsonderzoek wordt onderzocht hoe cliënten die staan ingeschreven bij de Dienst Arbeid en Inkomen denken over de werkwijze van het huidige reïntegratiemodel.

In het kader van bovengenoemd onderzoek is er, met toestemming van de Gemeente Gouda, een selectie gemaakt uit het klantenbestand en u behoort tot deze selectie. Het onderzoek is een gelegenheid om uw mening te geven over de werkwijze van de Dienst Arbeid en Inkomen en haar reïntegratiemodel.

Met behulp van vragenlijsten wil ik graag nagaan wat de ervaringen van de cliënten zijn met het reïntegratiemodel. U, als cliënt van de Sociale Dienst, ontvangt bij deze de brief met vragenlijst. Ik wil u vragen deze vragenlijst, binnen twee weken, zo volledig mogelijk in te vullen. Het invullen ervan vraagt ongeveer 20 minuten van uw tijd. De ingevulde vragenlijst kunt u in de bijgevoegde portvrije envelop terugsturen

U kunt er van op aan dat uw gegevens vertrouwelijk en anoniem zullen worden behandeld. De resultaten van het onderzoek zullen samen met aanbevelingen worden verwerkt in een rapport welke zal worden aangeboden aan de Gemeente Gouda. Vanzelfsprekend zal dit rapport ook tot uw beschikking staan.

Wellicht heeft u naar aanleiding van deze brief vragen en/of opmerkingen. Stelt u ze gerust! Ik ben bereikbaar op maandag, dinsdag en woensdag tussen 10.30 en 12.30 uur op nummer 0182-588771.

Ik hoop dat u aan het onderzoek zult meewerken en dank u alvast voor de genomen moeite.

Met vriendelijke groet,

Daphne Blonk
Casemanager Bureau Arbeid en Integratie

Vragenlijst

Wat treft u aan in deze vragenlijst?

In deze vragenlijst worden vragen gesteld over de volgende onderwerpen:

1. Algemeen persoonlijk
2. Cliënttevredenheid
3. Diverse

Om de dienstverlening op het gebied van reïntegratie te kunnen beoordelen en te verbeteren is het **zeer belangrijk** om te horen hoe tevreden of ontevreden u bent. Het is dan ook van groot belang dat u meewerkt aan dit onderzoek door het invullen van deze vragenlijst. Alle informatie die u verstrekt wordt anoniem verwerkt.

De meeste vragen kunt u beantwoorden door het aankruisen van het antwoord dat voor u het meest van toepassing is.

Het is van belang dat u bij het invullen van de vragenlijst iedere vraag goed doorleest, voordat u het meest passende antwoord invult. Denk niet te lang na over het antwoord, vaak is de eerste ingeving de beste. Bij het beantwoorden van de vragen gaat het om uw mening: er zijn dus geen goede of foute antwoorden mogelijk. Wilt u de vragen zo eerlijk mogelijk invullen? Laat alstublieft geen vragen onbeantwoord.

Vanzelfsprekend zal u deelname anoniem verwerkt worden. Om die reden staat er op deze vragenlijst geen gegevens van u genoteerd en kunt u de ingevulde vragenlijst in de bijgesloten antwoordenvelop anoniem versturen.

Ik dank u alvast voor de genomen moeite!

Met vriendelijke groet,

Daphne Blonk

Algemene vragen

1. Wat is uw leeftijd?

- | | |
|--|---|
| ☐ jonger dan 25 jaar | ☐ 25 – 30 jaar |
| ☐ 31 - 40 jaar | ☐ 41 – 50 jaar |
| ☐ 51- 60 jaar | ☐ ouder dan 60 jaar |

2. Wat is uw geslacht?

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| ☐ man | ☐ vrouw |
|---------------------------|-----------------------------|

3. Wat is uw nationaliteit?

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ☐ Nederlandse | ☐ Marokkaanse |
| ☐ Turkse | ☐ Antilliaanse |
| ☐ overig | |

4. Wat is uw gezinssituatie?

- ☐ gehuwd of samenwonend, met kinderen onder de 18 jaar
- ☐ gehuwd of samenwonend, zonder kinderen onder de 18 jaar
- ☐ alleenstaand, met kinderen onder de 18 jaar
- ☐ alleenstaand, zonder kinderen onder de 18 jaar

5. Heeft u kinderen onder de vijf jaar? (indien nee, doorgaan met 7)

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| ☐ ja | ☐ nee |
|--------------------------|---------------------------|

6. Zo ja, vind u dat er genoeg wordt gedaan aan kinderopvang?

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| ☐ ja | ☐ nee |
|--------------------------|---------------------------|

7. Hoe lang heeft u een uitkering bij de Sociale Dienst?

- | | |
|--|---|
| ☐ korter dan half jaar | ☐ een half tot 1 jaar |
| ☐ 1 tot 3jaar | ☐ 3 tot 5 jaar |
| ☐ 5 jaar en langer | |

8. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

- | | |
|--|--|
| ☐ geen opleiding | ☐ lagere school |
| ☐ lager beroepsonderwijs | ☐ Mulo, Mavo |
| ☐ MBO | ☐ Havo, Gymnasium, HBS |
| ☐ HBO | ☐ Wetenschappelijk onderwijs |

9. Heeft u voor dat u een bijstandsuitkering kreeg een andere uitkering ontvangen?

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| ☐ WW | ☐ WAO |
| ☐ Wajong | ☐ Ziektewet |
| ☐ Anders | |

10. Hoe lang was u werkloos of ziek/arbeidsongeschikt, voordat u startte met het reïntegratie traject?

- | | |
|---|--|
| ☐ minder dan 3 maanden | ☐ 3 – 6 maanden |
| ☐ 6 maanden – 1 jaar | ☐ 1 tot 2 jaar |
| ☐ langer dan 2 jaar | |

11. Heeft u op dit moment, naast uw uitkering, werk? (indien nee, ga verder met 13)

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| ☐ ja | ☐ nee |
|-----------------------------|------------------------------|

12. Wat voor soort (arbeids) overeenkomst heeft u?

- | | |
|--|--|
| ☐ vast contract | ☐ tijdelijk, korter dan 6 maanden |
| ☐ tijdelijk, langer dan 6 maanden | ☐ uitzendcontract |
| ☐ WIW; In/Doorstroombaan | ☐ sociale werkvoorziening |
| ☐ vrijwilligerswerk | ☐ |

Cliënttevredenheid

Onderstaande cijfers zijn de beoordeling op een schaal van 1 (slecht) tot 10 (uitstekend).

13. Wanneer u de dienstverlening van het reïntegratiebedrijf zou moeten beoordelen met een cijfer welk rapportcijfer zou u dan geven?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (omcirkelen)

14. Geef uw rapportcijfer voor de duidelijkheid van de verstrekte informatie over het traject

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (omcirkelen)

15. Geef uw rapportcijfer voor de aanpak van het traject

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (omcirkelen)

16. Geef uw rapportcijfer voor de verstrekte informatie over de resultaten die behaalt dienen te worden

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (omcirkelen)

Met de volgende vragen wil ik niet alleen uitzoeken hoe tevreden of ontevreden u bent over het reïntegratietraject dat u volgt of u heeft gevolgd, maar hoor ik ook graag hoe belangrijk u iets vindt. Daarom vraag ik u bij de volgende vragen eerst aan te geven **hoe belangrijk** u een bepaald onderwerp vindt voor een goede reïntegratiedienstverlening. Daarnaast kunt u uw waardering voor het reïntegratiebedrijf op de verschillende onderwerpen aangeven: **hoe tevreden** bent u over de dienstverlening van het reïntegratiebedrijf op dit punt. Dit is noodzakelijk omdat iemand die ontevreden is over een onderwerp, dit nog wel een belangrijk onderwerp kan vinden.

17. De verstrekte informatie over de stand van zaken van het reïntegratiebedrijf

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

18. Informatie over uw rechten en plichten tijdens het reïntegratietraject

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

19. De ruimte voor het geven van persoonlijke inbreng in het reïntegratieplan

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

20. De mate waarin afspraken zijn/worden nagekomen

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

21. De (duur van de) wachttijden tijdens het reïntegratietraject

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

22. De bereikbaarheid van het reïntegratiebedrijf per telefoon, e-mail of fax

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

23. De fysieke bereikbaarheid van het reïntegratiebedrijf

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

24. De inzet van de medewerkers van het reïntegratiebedrijf

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

25. De betrokkenheid van de medewerkers bij uw persoonlijke situatie

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

26. De mate waarin u inzicht heeft gekregen in welke baan bij u past

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

27. De mate waarin u ondersteuning heeft gekregen om zelfstandig werk te vinden

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

28. De ingezette middelen (bijvoorbeeld scholing, medische interventie enz.)

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

29. De mate waarin het reïntegratiebedrijf uw kansen op werk vergroot

Waarde: 0 absoluut onbelangrijk 0 onbelangrijk 0 belangrijk 0 zeer belangrijk
Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

30. Het behaalde/te behalen resultaat

Waarde: ☐ absoluut onbelangrijk ☐ onbelangrijk ☐ belangrijk ☐ zeer belangrijk

Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

31. Bekendheid bij het reïntegratiebedrijf met vacatures in de regio

Waarde: ☐ absoluut onbelangrijk ☐ onbelangrijk ☐ belangrijk ☐ zeer belangrijk

Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

32. De zorgvuldigheid waarmee het reïntegratiebedrijf met uw gegevens omgaat

Waarde: ☐ absoluut onbelangrijk ☐ onbelangrijk ☐ belangrijk ☐ zeer belangrijk

Beoordeling: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nvt

Diverse

33. Wat vindt u van de informatie verstrekking van de afdeling Arbeid en Integratie over het reïntegratietraject?

☐ goed ☐ redelijk

☐ slecht

34. Wat vindt u van de informatie verstrekking van de afdeling Arbeid en Integratie over de rechten en plichten die horen bij een Abw-uitkering?

☐ goed ☐ redelijk

☐ slecht

35. Hoe lang duurde het nadat u een brief van de afdeling Arbeid en Integratie heeft gehad over het traject, voordat u door het reïntegratiebedrijf werd uitgenodigd?

☐ een week ☐ een week tot een maand

☐ een maand tot drie maanden ☐ drie maanden tot een half jaar

36. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden een persoonlijk contact gehad met een consulent van het reïntegratiebedrijf?

☐ niet ☐ 1 keer

☐ 2 - 3 keer ☐ 4 - 5 keer

☐ meer dan 5 keer

37. Hoe lang volgt u op dit moment al een traject?

☐ korter dan drie maanden ☐ drie maanden tot een half jaar

☐ een half jaar tot een jaar ☐ langer dan een jaar

38. Kunt u zonder afspraak terecht bij het reïntegratiebedrijf?

☐ ja ☐ nee

39. Neemt u zelf wel eens het initiatief voor een afspraak bij het reïntegratiebedrijf ?

☐ ja ☐ nee

40. Hoeveel werkdagen verstreken tussen de dag dat u een afspraak maakte en de dag dat u op bezoek kon komen?

☐ 1 – 5 werkdagen ☐ 5 – 10 werkdagen

☐ langer dan 10 werkdagen

41. Ziet u het reïntegratietraject als een kans op een baan? (indien nee, ga verder met 41)
☐ nee ☐ ja

42. Binnen hoeveel tijd ziet u uw zelf weer aan het werk gaan?
☐ binnen drie maanden ☐ binnen drie maanden tot een half jaar
☐ binnen half jaar tot een jaar ☐ langer dan een jaar

43. Binnen hoeveel tijd verwacht u uit de uitkering te komen?
☐ binnen drie maanden ☐ binnen drie maanden tot een half jaar
☐ binnen half jaar tot een jaar ☐ langer dan een jaar
☐ nooit

44. Onderneemt u naast het reïntegratietraject ook nog andere activiteiten om aan het werk te komen? (indien nee, ga verder met vraag 46)
☐ ja ☐ nee

45. Welke van de onderstaande activiteiten onderneemt u dan? (meerdere antwoorden mogelijk)
☐ kijken naar vacatures in de kranten
☐ bij het CWI langs lopen om naar vacatures te kijken
☐ bij uitzendbureaus langs gaan
☐ kijken naar vacatures op internet
☐ anders, nl.....

46. Bij het hebben van een uitkering horen rechten en plichten. Een van de plichten is deelnemen aan een door de gemeente Gouda aangeboden reïntegratie traject. Indien deze deelname geen verplichting was zou u dan deelnemen? (indien ja, ga verder met 48)
☐ ja ☐ nee

47. Wat is hiervan de reden? (meerdere antwoorden mogelijk)
☐ ik ben zelf prima in staat om ander werk te vinden
☐ het aanbod voldoet niet aan mijn wensen
☐ het aanbod is onvolledig
☐ ik ben niet in de gelegenheid om een reïntegratietraject te volgen
☐ anders, nl.....

48. De volgende activiteiten mis ik binnen het reïntegratiemodel (meerdere antwoorden mogelijk)
.....
.....
.....
.....

49. Opmerkingen
.....
.....
.....
.....
.....