



Opdrachtgever

RWI



Raad voor
Werk en
Inkomen

Opdrachtnemer

Regioplan, SEO

Onderzoek

Beleid en praktijk na niet-geslaagde
trajecten

Einddatum – 1 september 2007

Categorie

Wets- en beleidsevaluatie

Beleid en praktijk na niet-geslaagde trajecten

Conclusie

De grote meerderheid van de re-integratietrajecten leidt nog altijd niet tot een succesvolle plaatsing. Dit betekent dat tienduizenden cliënten van UWV en gemeenten jaarlijks starten met een traject dat niet tot het gewenste resultaat leidt. Er is weinig bekend over de grote groep mensen die na het volgen van een re-integratietraject geen werk vindt of het werk snel weer verliest, zo constateert de RWI in de Re-integratiemarktanalyse. In welke mate zij een zogenoemd tweedekantstraject volgen of uit het zicht verdwijnen, is niet bekend. De RWI heeft daarom Regioplan gevraagd in samenwerking met SEO Economisch Onderzoek een onderzoek uit te voeren, waarmee het beleid en de praktijk van deze tweedekantstrajecten in kaart worden gebracht. Hiertoe zijn zowel interviews gevoerd met alle betrokkenen als een kwantitatieve analyse uitgevoerd. Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/ixszpa4e>

Beleid en praktijk na niet-geslaagde trajecten

Eindrapport

**Onderzoek uitgevoerd door Regioplan en SEO Economisch
Onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen**

De Raad voor Werk en Inkomen is het overlegorgaan van werkgevers, werknemers en gemeenten. De RWI doet voorstellen aan de regering en andere partijen over het brede terrein van werk en inkomen. Doel van deze voorstellen is een goed functionerende arbeidsmarkt te bevorderen. Het vergroten van de transparantie van en het verbeteren van de kwaliteit op de re-integratiemarkt behoort eveneens tot de kerntaken van de RWI.

September 2007

drs. S. Slotboom, drs. L. Mallee, drs. M. Blommesteijn, drs. J. Timmerman

Beleid en praktijk na niet-geslaagde trajecten

Eindrapport

Onderzoek uitgevoerd door Regioplan in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen

De Raad voor Werk en Inkomen is het overlegorgaan van werkgevers, werknemers en gemeenten. De RWI doet voorstellen aan de regering en andere partijen over het brede terrein van werk en inkomen. Doel van deze voorstellen is een goed functionerende arbeidsmarkt te bevorderen. Het vergroten van de transparantie van en het verbeteren van de kwaliteit op de re-integratiemarkt behoort eveneens tot de kerntaken van de RWI.

September 2007

INHOUDSOPGAVE

Beleid en praktijk na niet geslaagde trajecten

Onderzoek uitgevoerd door Regioplan

1	INLEIDING.....	5
1.1	ACHTERGROND.....	5
1.2	VRAAGSTELLING	5
1.3	DEFINITIES EN WERKWIJZE.....	5
1.4	LEESWIJZER.....	7
2	TRAJECT NIET GESLAAGD	9
2.1	COMMUNICATIE TIJDENS EERSTE TRAJECT	9
2.2	EINDRAPPORTAGE EN EINDGESPREK NA EERSTE TRAJECT	12
2.3	BESLUITVORMING OVER VERVOLG	15
2.4	ACHTERGROND NIET-SLAGEN EERSTE TRAJECTEN	19
2.5	CONCLUSIES	21
3	TWEEDEKANSTRAJECTEN	22
3.1	OVERDRACHT	22
3.2	AANPAK IN TWEEDEKANSTRAJECTEN	24
3.3	AANTALLEN TWEEDEKANSTRAJECTEN EN RESULTATEN	28
3.4	CONCLUSIES	30
4	CONCLUSIES.....	32
4.1	SPECIFIEKE AANPAK	32
4.2	DE PROCESGANG BIJ HET NIET-SLAGEN VAN EEN TRAJECT.....	33
4.3	AANTALLEN TWEEDEKANSTRAJECTEN EN RESULTATEN	37
4.4	SUCCES- EN FAALFACTOREN	38
4.5	BESCHOUWING VAN DE ONDERZOEKERS.....	39
BIJLAGEN	42
BIJLAGE 1	ONDERZOEKSVRAGEN.....	43
BIJLAGE 2	RESULTATEN OMNIBUSENQUÊTE.....	45
BIJLAGE 3	CASESTUDIES.....	47
BIJLAGE 4	WEBENQUÊTE ONDER CLIËNTEN	79
	ACHTERGROND.....	79
	RESULTATEN	79

Tweedekans re-integratie in cijfers

Onderzoek uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek

SAMENVATTING	82
1 INLEIDING	85
WERKWIJZE	85
DEFINITIES	85
LEESWIJZER	86
2 DE INZET VAN TWEDE RE-INTEGRATIETRAJECTEN	87
START TWEDE TRAJECT	87
VERANDERINGEN IN DE LOOP DER JAREN.....	90
WIE KRIJGT EEN TWEDE TRAJECT?	91
3 UITSTROOMKANSEN	93
BIJLAGE A GEBRUIKTE BESTANDEN	97
A1 CLIËNTSTROMENBESTAND	97
A2 BEWERKING VAN CLIËNTSTROMENBESTAND IN HET KADER VAN DIT ONDERZOEK	105
BIJLAGE B GEHANTEERDE DEFINITIES	107
BIJLAGE C UITKOMSTEN DUURMODEL KANS OP TWEDE TRAJECT	109
BIJLAGE D KENMERKEN ONDERZOEKSPOPULATIE	111
COLOFON	113

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

De grote meerderheid van de re-integratietrajecten leidt nog altijd niet tot een succesvolle plaatsing.¹ Dit betekent dat tienduizenden cliënten van UWV en gemeenten jaarlijks starten met een traject dat niet tot het gewenste resultaat leidt. Er is weinig bekend over de grote groep mensen die na het volgen van een re-integratietraject geen werk vindt of het werk snel weer verliest, zo constateert de RWI in de Re-integratiemarktanalyse 2006. In welke mate zij een zogenaamd tweedekanstraject volgen of uit het zicht verdwijnen, is niet bekend.

De RWI heeft daarom Regioplan gevraagd in samenwerking met SEO Economisch Onderzoek een onderzoek uit te voeren, waarmee het beleid en de praktijk van deze tweedekanstrajecten in kaart worden gebracht. In dit rapport doen wij verslag van dit onderzoek.

1.2 Vraagstelling

Het onderzoek is gericht op het beantwoorden van de volgende vier hoofdvragen:

1. Hebben UWV, gemeenten en re-integratiebedrijven een specifieke aanpak geformuleerd voor mensen wier initiële traject niet is geslaagd?
2. Wat gebeurt er in de praktijk wanneer een traject niet leidt tot het gewenste resultaat?
3. Welke resultaten hebben tweedekanstrajecten?
4. Wat zijn de succes- en faalfactoren van een effectieve inzet van tweedekanstrajecten en hoe zien good practices eruit?

Een gedetailleerde uitwerking van de onderzoeksvragen staat in bijlage 1.

1.3 Definities en werkwijze

Definities

Wij hebben voor de definitie van tweedekanstrajecten het uitgangspunt van de RWI genomen. Het gaat in principe om alle re-integratiedienstverlening die wordt ingezet voor mensen van wie een eerder traject niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. In de definitie van de RWI gaat het dus niet alleen om trajecten met als einddoel duurzame plaatsing, maar ook om andere einddoelen, bijvoorbeeld een volgende trede op de re-integratieladder.

Wat betreft het kwantitatieve deel van het onderzoek wordt de definitie gehanteerd dat na een 'einddatum traject' een 'begindatum traject' is geregistreerd in dezelfde

¹ Voor een overzicht van effectiviteitsonderzoek zie: Mallee et. al. (2006). *De re-integratiemarkt geijkt. Evaluatie introductie marktwerking bij re-integratie van niet-werkenden*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek, hoofdstuk 4.

uitkeringsperiode. Bij UWV blijven de trajecten die niet gericht zijn op werk buiten beschouwing.

In de tekst wordt regelmatig verwezen naar 'de opdrachtgever' of 'opdrachtgevers'. Dit betekent dat voor het betreffende punt geen noemenswaardige verschillen in werkwijze zijn tussen UWV en gemeenten. We verwijzen in dat geval naar zowel UWV als gemeenten. Wanneer er wel verschillen zijn, dan maken we hier expliciet melding van.

Werkwijze Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben we een aanpak gehanteerd die kort samengevat bestaat uit de volgende onderdelen.

Oriënterende fase

- Omnibusenquête. De RWI heeft voorafgaand aan het onderhavige onderzoek in januari 2007 een enquête onder gemeenten uitgezet over een aantal onderwerpen, waaronder tweedekansttrajecten. De enquête had een respons van 146 gemeenten (dit is bijna 38 procent van het totaal aantal gemeenten). Wij hebben de resultaten van dat deel van de omnibusenquête verwerkt in het rapport. Verder hebben we op basis van die resultaten een selectie gemaakt van gemeenten voor de oriënterende interviews.
- Oriënterende interviews. Wij hebben met zestien gemeenten, vijf re-integratiebedrijven en zes medewerkers van UWV telefonische interviews gehouden over het beleid en de praktijk van tweedekansttrajecten. De gesproken respondenten waren deels beleidsmedewerkers en deels begeleiders van cliënten. De gesprekken duurden doorgaans één à anderhalf uur.
- Webenquête onder cliënten. Hoewel dit niet expliciet in de aanvraag van de opdrachtgever was opgenomen, hebben we een extra enquête uitgezet onder cliënten van re-integratiebedrijven die in het landelijke tevredenheidsonderzoek 2005-2006 van Stichting Blik op Werk en de Raad voor Werk en Inkomen hebben aangegeven te willen participeren in een eventueel vervolgonderzoek. De belangrijkste reden hiervoor was dat we benieuwd waren of deze manier van bevragen voor ons zinvolle informatie zou opleveren. De resultaten hiervan hebben we verwerkt in bijlage 4. Deze zijn te gebruiken als check op de kwantitatieve analyses.
- Verslaglegging oriënterende fase. Wij hebben een verslag gemaakt van de resultaten van de oriënterende fase en deze besproken met de opdrachtgever en de begeleidingscommissie. Naar aanleiding hiervan zijn keuzes gemaakt voor het vervolgtraject.

Verdiepende fase:

- Casestudies. Bij zes gemeenten, drie re-integratiebedrijven en twee UWV-locaties hebben we casestudies uitgevoerd. Per case zijn (groeps)gesprekken gehouden met casemanagers re-integratie en een leidinggevende van deze casemanagers. Daarnaast zijn voor een aantal cases één of twee cliënten telefonisch geïnterviewd en is, voorzover aanwezig, de cliëntenraad telefonisch geïnterviewd. Verder hebben we in het kader van die cases aanvullende telefonische gesprekken gevoerd met re-integratiebedrijven die werkten voor de betreffende gemeenten of UWV-vestigingen.²
- Rondetafelbijeenkomst. In een rondetafelbijeenkomst waarin alle respondenten van het onderzoek waren uitgenodigd, hebben we onze bevindingen gepresenteerd en getoetst of deze herkenbaar waren. Uiteindelijk hebben afgevaardigden van drie re-integratiebedrijven, één gemeente en van de staf van UWV-WW geparticipeerd in de rondetafelbijeenkomst.

Kwantitatieve analyse:

Op basis van administratieve bestanden heeft SEO Economisch Onderzoek analyses uitgevoerd om te bepalen hoe vaak het voorkomt dat cliënten na een niet-geslaagd traject een tweede traject volgen en wat de resultaten van de eerste en tweede trajecten zijn. Een uitgebreidere verantwoording van dit onderdeel van het onderzoek vindt u in de bijgesloten rapportage van SEO Economisch Onderzoek met de titel 'Tweedekans re-integratie in cijfers'.

De RWI had voor dit onderzoek een begeleidingscommissie samengesteld die tweemaal bijeen is gekomen, ter bespreking van het verslag van de oriënterende fase en van het concepteindrapport. In de begeleidingscommissie waren de volgende organisaties vertegenwoordigd: de RWI, FNV, VNO-NCW, de VNG en UWV.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. Na het inleidende hoofdstuk 1 beschrijven we in hoofdstuk 2 het beleid en de praktijk vanaf het moment dat een traject dreigt te mislukken. Wanneer meldt een re-integratiebedrijf dat en hoe reageert de opdrachtgever daarop? Als een traject wordt beëindigd zonder het gewenste resultaat, hoe wordt daarover gecommuniceerd tussen het re-integratiebedrijf en de opdrachtgever? Welke informatie heeft de opdrachtgever vervolgens over de achtergronden van het mislukken van het traject? Hoe vindt vervolgens de besluitvorming plaats over een eventueel tweede traject? Welke criteria worden daarbij gehanteerd?

² In totaal hebben we vijf cliënten, zeven cliëntenraden en drie re-integratiebedrijven geïnterviewd voor het verkrijgen van aanvullende informatie.

Hoofdstuk 3 gaat over de tweedekonstrajecten zelf. Welke informatie krijgt het re-integratiebedrijf dat het tweede traject uitvoert? Wat voor een aanpak wordt er gevolgd? Hoe vaak komen tweedekonstrajecten voor en wat zijn de resultaten?

In hoofdstuk 4 ten slotte komen we tot de conclusies, de succes- en faalfactoren voor een effectieve inzet van tweedekonstrajecten en aanbevelingsrichtingen die hieruit voortvloeien.

Na de hoofdtekst volgen vier bijlagen, waarvan met name bijlage 3 (Casestudies) zeer interessante teksten bevat die een goed beeld geven van de praktijk rondom re-integratie in het algemeen en tweedekonstrajecten in het bijzonder.

2 **TRAJECT NIET GESLAAGD**

Van alle gemeenten die hebben deelgenomen aan de omnibusenquête, geeft 71 procent aan na een niet-geslaagd traject altijd snel een bewuste beslissing te nemen over al of geen nieuw traject (zie bijlage 2). Uit de oriënterende interviews met gemeenten en UWV komt een soortgelijk beeld naar voren. De meeste gemeenten geven aan geen expliciet tweedekansbeleid te hebben. Ook binnen UWV worden weinig specifieke beleidslijnen gehanteerd als het gaat om het omgaan met niet-succesvolle trajecten. Toch is wel degelijk sprake van een algemene werkwijze, welke we in dit hoofdstuk laten zien.

In dit hoofdstuk gaan we in op de processtappen na het niet-slagen van een traject. We stellen ons de vraag op welke manier re-integratiebedrijven melding maken van problemen tijdens trajecten en wat de inhoud is van de eindrapportage na een niet-geslaagd traject. Daarna bekijken we hoe opdrachtgevers beslissen over een vervolg na een niet-geslaagd traject. Vervolgens geven we aan wat de meest genoemde redenen zijn van het niet-slagen. We sluiten dit hoofdstuk af met conclusies.

2.1 **Communicatie tijdens eerste traject**

In deze paragraaf beschrijven we wanneer en op welke wijze re-integratiebedrijven melding maken van problemen tijdens een traject. De communicatie tussen de betrokken partijen komt hierbij ook aan de orde.

Problemen tijdens het traject

Wanneer een traject dreigt te mislukken, vinden alle betrokken partijen dat er direct aan de bel getrokken moet worden door het re-integratiebedrijf. In de praktijk gebeurt dit niet altijd. Meerdere gemeenten geven aan dat dit voor hen een belangrijke reden is geweest om re-integratie weer in eigen beheer uit te voeren of de uitvoering anders vorm te geven en met andere re-integratiebedrijven in zee te gaan. Voorbeelden hiervan zijn te vinden in de beschrijving van cases 2 en 3. UWV en ook de meeste gemeenten geven aan dat re-integratiebedrijven een meldingsverplichting hebben als de cliënt zich niet aan de afspraken houdt. Gemeenten die deze eis niet expliciet stellen, geven aan dat de lijnen dusdanig kort zijn, dat het voor zich spreekt dat het re-integratiebedrijf in dat geval direct aan de bel trekt. Hoewel problemen tijdens trajecten vaak terug te voeren zijn op gebrek aan motivatie van de cliënt, vinden UWV en gemeenten het ook in andere gevallen belangrijk tijdig op de hoogte te worden gebracht wanneer een traject dreigt te mislukken. Op dit moment gebeurt dat onvoldoende.

Wanneer het re-integratiebedrijf aangeeft dat een traject dreigt te mislukken, volgt bij cliënten van gemeenten meestal een driegesprek (tussen consulent re-integratiebedrijf, casemanager en cliënt). Sommige gemeenten voeren alleen een driegesprek als niet duidelijk is waarom een traject dreigt te mislukken. De insteek van dit gesprek is om te kijken of de cliënt het traject weer kan hervatten of dat naar alternatieven gezocht moet worden. In het laatste geval zal het traject voortijdig beëindigd worden. Wanneer de cliënt iets te verwijten valt, wordt in principe een maatregel opgelegd. Liefst wordt zo snel

mogelijk een beslissing genomen over het vervolg. Re-integratiebedrijven ervaren het driegesprek als erg zinvol. Bij trajecten van UWV vindt in principe geen driegesprek plaats, al geven meerdere re-integratiebedrijven aan hier wel behoefte aan te hebben. De uitvoerder van UWV heeft wel een gesprek apart met de cliënt, wanneer zich tijdens een traject problemen voordoen.

Het tussentijds terugmelden leidt soms tot discussies tussen het re-integratiebedrijf en de opdrachtgever. Re-integratiebedrijven geven aan dat tussentijds terugmelden van een cliënt niet altijd makkelijk wordt geaccepteerd door de opdrachtgever. Voor re-integratiebedrijven is het niet altijd duidelijk welke argumenten wel en welke niet worden geaccepteerd door de opdrachtgever als reden voor terugmelding. Enkele UWV-medewerkers geven in de interviews aan dat dit ertoe kan leiden dat het re-integratiebedrijf ervoor kiest om het traject uit te zitten, zonder zich nog veel in te spannen voor de cliënt. Ook de re-integratiebedrijven geven toe dat dit soms gebeurt. Zij hopen dat de cliënt toch nog werk vindt zodat het bedrijf vervolgens de gehele trajectprijs ontvangt. In contracten met UWV is opgenomen dat UWV tussentijds altijd contact opneemt met het re-integratiebedrijf indien hier aanleiding toe is. Verder hanteert UWV sinds juli 2006 de regel dat het re-integratiebedrijf, bij het afsluiten van een traject zonder plaatsing, nog tien procent van het less pay-gedeelte ontvangt. Hiermee wil UWV bewerkstelligen dat trajecten niet eindeloos (en nodeloos) blijven openstaan. UWV-medewerkers geven aan niet snel een traject voortijdig te beëindigen en dat dit ook vaak niet nodig is. Een traject kan bijvoorbeeld ook bijgesteld worden.

Ook gemeenten hebben de ervaring dat re-integratiebedrijven hun cliënten soms onnodig lang in traject houden. Zij denken dat dit het gevolg is van resultaatfinanciering. Mocht de cliënt toch nog werk vinden, dan krijgt het re-integratiebedrijf immers nog een bonus.

Formele communicatie

Rapportagemomenten zijn in het algemeen contractueel vastgelegd. Gebruikelijk is dat re-integratiebedrijven elk kwartaal rapporteren aan de opdrachtgever. Dit geldt voor alle op dat moment lopende trajecten. UWV geeft aan dat tussenrapportages van re-integratiebedrijven vaak te laat komen, waardoor het zicht op de trajecten niet optimaal is. Hier staat echter geen sanctie op. In de gesprekken met gemeenten komt verder naar voren dat als je de formele momenten afwacht om zicht te houden op de voortgang, je veel te laat bent om in te grijpen mocht een traject dreigen te mislukken.

Informele communicatie

Naast de formele rapportagemomenten, wisselt het sterk per traject hoe het contact is tussen het re-integratiebedrijf en de opdrachtgever. Eén gemeente (case 5) geeft aan meer waarde te hechten aan het informele contact dan aan de rapportages. Wanneer zij voldoende informatie over een cliënt hebben, vragen zij niet meer naar de formele rapportage. Zij leggen de (voortgangs)informatie in een eigen dossier vast. Dit gebeurt niet overal even gestructureerd. Zo geeft een andere gemeente (case 4) aan dat het te weinig schriftelijk vastleggen kwetsbaar maakt wanneer iemand onverwacht zou uitvallen (bijvoorbeeld door ziekte). Een aantal gemeenten geeft aan het informele contact belangrijk te vinden om op de hoogte te blijven van de voortgang van hun cliënten. Eén re-integratiebedrijf (case 10) geeft aan het als een gemis te ervaren dat alleen overlegd wordt wanneer een traject niet goed verloopt. Zij hebben zelf soms ook behoefte aan

informatie of feedback van de opdrachtgever als een traject naar wens verloopt. Het contact met UWV wordt door de meeste re-integratiebedrijven als stroever en minder intensief ervaren dan het contact met gemeenten. Zo is het voor hen niet altijd duidelijk wie hun aanspreekpunt is binnen UWV. Dit bemoeilijkt de communicatie. UWV-medewerkers daarentegen geven aan niet altijd goed zicht te hebben op het verloop van de trajecten door de vele personeelwisselingen binnen de re-integratiebedrijven. Meer informatie over cliënten is bij de uitvoerders van UWV zeker gewenst.

Zicht op trajecten

Casemanagers van een aantal gemeenten geven aan dat het zicht op het verloop van de trajecten meestal goed is, doordat er korte lijnen worden onderhouden met de consultants van de re-integratiebedrijven. Soms is de uitvoerder van het re-integratiebedrijf zelfs intern bij de gemeente werkzaam (zie het voorbeeld van de jobcoaches bij case 4). Door alle betrokken partijen wordt de fysieke nabijheid als een groot voordeel ervaren. Er is veel tussentijds overleg, waardoor eventuele problemen sneller aan het licht komen. Wel zijn gemeenten soms nog zoekende naar een goede balans als het gaat om bemoeienis met trajecten en het loslaten ervan. Voor hen is het soms moeilijk de cliënten 'uit handen te geven'. Er zijn ook gemeenten die juist aangeven dat het zicht op de trajecten niet goed is. Voor hen geldt dat de lijnen juist te 'lang' zijn. Deze gemeenten hebben onlangs wijzigingen in hun beleid en uitvoering aangebracht waarmee ook het zicht op de trajecten is verbeterd (case 3 en 5) of naar verwachting zal verbeteren (case 2).

Klantmanagers case 5:

De klantmanagers zijn zeer te spreken over de nieuwe werkwijze. Sinds enkele maanden wordt met twee nieuwe re-integratiebedrijven gewerkt waarmee zij wekelijks (per e-mail of telefonisch) contact hebben over de voortgang van hun klanten. Zij hebben in tegenstelling tot een aantal maanden geleden goed zicht op de trajecten.

Nabijheid

De communicatie tussen de verschillende partijen verloopt beter wanneer zij bij elkaar in één gebouw zitten. Re-integratiebedrijven zitten vaker in hetzelfde gebouw bij gemeenten dan bij UWV. Dit draagt zeker bij aan het goede contact met gemeenten. Een re-integratiebedrijf dat met medewerkers van UWV in hetzelfde gebouw zit, merkt duidelijk dat het contact over het verloop van de trajecten veel beter is dan met UWV-medewerkers op afstand. Door de fysieke nabijheid worden problemen met cliënten sneller opgemerkt door de opdrachtgever en onderling besproken. Goede voorbeelden hiervan zijn te vinden in de beschrijvingen van de cases 1 en 4.

Samenvatting

Wanneer er tijdens een traject problemen zijn met een cliënt, melden re-integratiebedrijven dit niet altijd direct aan de opdrachtgever. Gemeenten en UWV ervaren dit als een probleem, omdat het hen de mogelijkheid ontnemt maatregelen te treffen, zoals het bijstellen van een traject. Nu gebeurt het regelmatig dat re-integratiebedrijven trajecten te lang laten doorlopen. Dit is deels het gevolg van het feit dat opdrachtgevers het niet zomaar accepteren dat een cliënt voortijdig wordt teruggemeld. Een andere

reden is dat de bedrijven een deel van de financiering pas krijgen na plaatsing van een cliënt. Het bedrijf hoopt, in het laatste geval, een cliënt alsnog geplaatst te krijgen en daarmee de rest van het bedrag te ontvangen. Wanneer re-integratiebedrijven wel tijdig aan de bel trekken, vindt bij gemeenten dan vrijwel altijd een driegesprek plaats. Bij UWV is dit niet het geval. De formele tussenrapportages van re-integratiebedrijven blijken in de praktijk niet te voldoen om opdrachtgevers goed en tijdig in te lichten over eventuele dreigende stagnatie in de voortgang van trajecten. Naast formele rapportages zijn er informele contacten die re-integratiebedrijven hebben met vooral gemeenten en in mindere mate met UWV. De intensiteit en kwaliteit daarvan varieert sterk. Bij gemeenten verloopt deze communicatie, volgens de re-integratiebedrijven, gemiddeld genomen wat beter dan bij UWV. Ook werkt het goed wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer werkzaam zijn op dezelfde locatie.

2.2 Eindrapportage en eindgesprek na eerste traject

In deze paragraaf gaan we in op de eindrapportages van re-integratiebedrijven en op de communicatie tussen opdrachtgever, re-integratiebedrijf en cliënt na afloop van een niet-geslaagd traject.

Redenen niet-slagen in eindrapportage

Stel, een traject is beëindigd zonder dat het gestelde doel is behaald. Aan gemeenten is via de omnibusenquête gevraagd of zij op dat moment voldoende informatie van de re-integratiebedrijven ontvangen om te kunnen bepalen waarom een traject niet is geslaagd. Op deze vraag antwoordt bijna 60 procent dat de informatie om dit te bepalen doorgaans voldoende is. Ruim 30 procent zegt dat het wisselt in hoeverre de informatie voldoet. Uit de oriënterende interviews en de casestudies komt naar voren dat de eindrapportages na niet-geslaagde trajecten regelmatig niet aan de verwachtingen van de opdrachtgever voldoen, maar dat dit opdrachtgevers niet altijd zoveel kan schelen. Ze geven aan dat ze vooral naar de cliënt luisteren en voldoende informatie hebben om verder te kunnen. Ook gebeurt het bij UWV dat de re-integratiecoach of arbeidsdeskundige, behalve met de cliënt, ook nog contact opneemt met de consulent van het re-integratiebedrijf, om het verhaal van twee kanten te horen (zie case 8 voor een voorbeeld).

In de interviews geven gemeenten en UWV aan dat het de bedoeling is dat het re-integratiebedrijf in de eindrapportage vermeldt waarom het traject niet is geslaagd. In de praktijk blijkt dat de redenen van het niet-slagen van een traject wel in de eindrapportage worden vermeld, maar meestal zeer summier. Re-integratiebedrijven geven vaak wel aan welke stappen in het traject doorlopen zijn, maar een duidelijke analyse van het niet-slagen van het traject ontbreekt meestal, aldus de opdrachtgevers. In het onderstaande kader is een voorbeeld opgenomen van een eindrapportage na een niet-geslaagd traject.

Uit eindrapport afgerond traject, geen uitstroom naar werk (case 10)*Concluderende dat:*

Het re-integratiebedrijf heel veel energie in de heer X heeft gestoken qua begeleiding, coaching, training en bemiddeling, dit heeft echter niet geleid tot werk. Uit de afgelopen periode blijkt dat zijn gezondheid met name het probleem was. Voor die tijd heeft de coach al geconcludeerd dat de heer X een brave leerling is, echter in praktijk niet kan toepassen, wat hij in theorie leert of zegt geleerd te hebben. In de praktijk kan de heer zichzelf niet goed aanprijzen als hij voor een sollicitatiegesprek wordt uitgenodigd.

Adviserend:

De heer X zou een tweedekastraject kunnen krijgen, als zijn gezondheid het toelaat.

Tijdens de rondetafelbijeenkomst is naar voren gekomen dat tijdgebrek een rol speelt bij de vaak summier eindrapportages van re-integratiebedrijven. De aanwezige consultants geven aan dat het erg arbeidsintensief zou zijn als ze voor de eindrapportage nog eens een goede analyse zouden moeten maken van de redenen van het niet-slagen. Trajecten duren immers vaak langer dan een jaar en er zijn vele contactmomenten geweest. Voor een goede analyse moet het dossier geheel worden doorgespit en dat kost veel tijd waar geen vergoeding tegenover staat. De bij de rondetafelbijeenkomst aanwezige consultants van re-integratiebedrijven voelen overigens meer voor driegesprekken met cliënt en opdrachtgever dan voor uitvoerige eindrapportages. Driegesprekken na afronding van een traject komen nu in de regel zelden voor.

Gemeenten en UWV geven zelf aan dat zij de eindrapportages steeds meer op inhoud gaan controleren. Re-integratiebedrijven worden er dan op aangesproken wanneer de inhoud niet voldoet. In de praktijk gebeurt dit nu nog nauwelijks. Dit blijkt wel uit het feit dat re-integratiebedrijven zelf de indruk hebben dat zij aan de verwachtingen van de opdrachtgever voldoen wat betreft de eindrapportage. Re-integratiebedrijven hebben soms de indruk dat het moment van rapporteren voor de opdrachtgever belangrijker is dan de inhoud ervan (zie voorbeeld in kader).

“Voordat ik als jobcoach vanuit het re-integratiebedrijf gedetacheerd werd bij de gemeente, werkte ik al een tijdje bij het re-integratiebedrijf. Als werknemer van een re-integratiebedrijf ben je eigenlijk alleen bezig met het halen van de driemaands en zesmaands rapportages. Hier wordt vervolgens nauwelijks inhoudelijk naar gekeken. Er is weinig tussentijds overleg. Nu ik intern bij de gemeente zit, gaat de inhoudelijke overdracht veel beter.” (case 4)

Advies in eindrapportage

Naast de redenen van het niet-slagen van een traject, verwachten opdrachtgevers vaak ook dat het re-integratiebedrijf een advies uitbrengt over het vervolg. Dit gebeurt meestal wel, maar vaak heel globaal. De adviezen zijn vrij algemeen geformuleerd en bevatten geen aanbevelingen voor specifieke trajecten. Er staat dan bijvoorbeeld “traject niet geslaagd, wij adviseren een tweedekastraject”. Of er wordt geadviseerd dat een cliënt eerst psychologische hulp moet krijgen, zonder nadere specificatie. Opdrachtgevers geven aan dat dit soort adviezen weinig meerwaarde hebben.

Re-integratiebedrijven antwoorden wisselend op de vraag of zij denken dat de

opdrachtgever hun advies opvolgt. Eén re-integratiebedrijf zegt dat dit altijd het geval is, een ander bedrijf geeft aan dat de opdrachtgever wel eens wat beter naar hen mag luisteren. Eén bedrijf geeft aan dat opdrachtgevers niet altijd serieus omgaan met adviezen van het re-integratiebedrijf en dat cliënten hierdoor soms ten onrechte bemiddelbaar worden geacht. De kans is dan aanwezig dat een tweede traject niet op de juiste manier wordt ingezet.

Eindgesprek

Alle geïnterviewde medewerkers van gemeenten en UWV geven aan dat zij na een niet-geslaagd traject uitvoerig met de cliënt in gesprek gaan, om de redenen van niet-slagen duidelijk te krijgen. Meerdere cliënten spreken dit tegen (cases 5 en 7). Er gaan soms maanden overheen voordat er een uitnodiging voor een gesprek komt, aldus de cliënten. Vervolgens richt het gesprek zich meer op een eventueel vervolgtraject dan op het helder krijgen van de redenen van niet-slagen van het voorgaande traject. De gesproken cliënten ervaren het als een gemis dat er meestal geen afsluitend driegesprek plaatsvindt tussen opdrachtgever, re-integratiebedrijf en cliënt. Vanwege de hoge caseload zou dit in de praktijk niet mogelijk zijn, aldus één van de gesproken re-integratiecoaches van UWV. Eén gemeente (case 5) geeft aan wel als plan te hebben opgenomen om altijd een driegesprek te voeren na afloop van een traject. Vanuit meerdere cliëntenraden is aangegeven dat het van belang is cliënten beter te begeleiden wanneer een traject niet is geslaagd. Soms is het voor de cliënt niet eens duidelijk dat een traject is beëindigd.

Clëntenraad case 1: "Het probleem is dat re-integratiebedrijven verslag uitbrengen bij de gemeente en dat de gemeente hoofdzakelijk naar het re-integratiebedrijf luistert en niet voldoende naar de cliënt." (...) "Na het mislukken van een traject zouden cliënten moeten worden opgeroepen voor een gesprek waarin wordt besproken wat er goed en fout ging. Hiermee moet worden voorkomen dat de gemeente zich beperkt tot de visie van het re-integratiebedrijf."

Clëntenraad case 2: "We zien dat mensen vaak een terugval krijgen wanneer een traject niet is geslaagd. Er is geen eindstation. Trajecten hebben te veel een open einde. Het zou beter zijn wanneer cliënten beter gecoacht worden na afloop van het traject. Nu is het voor de cliënt onduidelijk wat er moet gebeuren na een mislukt traject. De cliënt raakt hierdoor extra gedemotiveerd."

Samenvatting

De eindrapportages van re-integratiebedrijven na afloop van niet geslaagde trajecten voldoen meestal wel aan de formele eisen van de opdrachtgevers, maar zijn in de praktijk summier en de adviezen over een vervolg zijn erg globaal. De meerderheid van de opdrachtgevers vindt desondanks de informatie in de eindrapportage voldoende. Re-integratiebedrijven zelf geven aan meer voor driegesprekken te voelen dan voor uitvoerige rapportages.

In de praktijk zeggen opdrachtgevers de informatie over het niet-slagen van een traject vooral te halen uit een gesprek met de cliënt na afloop van het traject. Cliënten en hun vertegenwoordigers geven echter aan dat dergelijke gesprekken vaak niet plaatsvinden, terwijl het volgens hen juist heel belangrijk is de cliënt na afloop van het niet-slagen van

een traject goed te begeleiden. Er vinden bijna nooit eindgesprekken plaats tussen de opdrachtgever en de consultant van het re-integratiebedrijf (met of zonder de cliënt).

2.3 Besluitvorming over vervolg

Wie beslist nu eigenlijk wat er na een niet-geslaagd traject met een cliënt gebeurt? Welke criteria worden gebruikt bij het nemen van deze beslissing? Welke soorten van vervolg op een niet-geslaagd traject worden er ingezet? En blijf je eindelijk trajecten aanbieden of houdt het een keer op? Deze vragen staan centraal in deze paragraaf.

Wie beslist?

Wanneer een traject niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, beslist de casemanager van de gemeente of de re-integratiecoach/arbeidsdeskundige van UWV wat er verder met de cliënt gebeurt. Dit gebeurt in de meeste gevallen naar het eigen inzicht van de uitvoerende. Ruim driekwart van de ondervraagde gemeenten uit de omnibusenquête geeft dit ook aan. Van de ondervraagde gemeenten geeft 12 procent aan dat toetsingscriteria om te bepalen of iemand een tweede traject krijgt niet nodig zijn, aangezien vrijwel iedereen een nieuw traject krijgt na het niet-slagen van een eerste traject. Opdrachtgevers streven ernaar zo snel mogelijk een beslissing te nemen, al is dit vaak niet vastgelegd in werkinstructies of protocollen. Bij één gemeente neemt de casemanager de beslissing in nauw overleg met (intern aanwezige) consultants van het re-integratiebedrijf (zie case 4). Cliënten zelf worden volgens de opdrachtgevers steeds meer bij het besluitvormingsproces betrokken. Dit gebeurt dan door de cliënt naar zijn/haar mening te vragen over wat hij/zij zelf denkt dat de volgende stap zou moeten zijn. Een respondent van UWV zegt dat de cliënt hiermee een stukje eigen verantwoordelijkheid krijgt, wat positief werkt voor het vertrouwen in het vervolg (zie case 8).

Toetsingscriteria

Geen van de ondervraagde gemeenten of UWV-vestigingen³ hanteert momenteel strikte toetsingscriteria om te bepalen wie wel en wie niet in aanmerking komt voor een tweede traject. Ook uit de omnibusenquête blijkt dat gemeenten zelden specifieke criteria hebben. Het belangrijkste algemene criterium dat gemeenten en UWV gebruiken is dat het traject een reële kans van slagen moet hebben. Wat reëel is en wat niet, bepaalt de casemanager of re-integratiecoach/arbeidsdeskundige. De uitvoerders geven aan dat houding en gedrag van de cliënt hierbij een grote rol spelen. Eén van de uitvoerders geeft aan: "bij een goede houding heeft een tweede traject altijd zin". In de praktijk maken gemeenten, bij het bepalen van een passend vervolg, veelal onderscheid tussen personen met een korte en personen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt (kansrijken en kansarmen). Voor kansrijken zetten zij meestal een vervolgtraject gericht op werk in, voor kansarmen vaak eerst een traject met een ander doel dan werk en pas daarna eventueel een traject richting werk.

³ UWV gebruikte in het verleden wel een vragenformulier op basis waarvan de uitvoerder kon bepalen of er een formeel tweedekantstraject moest worden ingezet.

Bij UWV komt het onderscheid tussen kansrijk en kansarm minder expliciet naar voren, als het gaat om de inzet van een passend vervolgtraject.

Diagnose

Het stellen van een goede diagnose is cruciaal bij de keuze voor alle trajecten (zowel eerste als tweede), aldus de uitvoerders. Eén gemeente (case 1) laat vaak om deze reden een diagnose uitvoeren door een ander re-integratiebedrijf, juist om de problematiek van de cliënt goed in beeld te brengen.

UWV gebruikt de re-integratievisie bij het stellen van een goede diagnose. De re-integratievisie is een gestructureerde vragenlijst, waarin alle informatie wordt verzameld die nodig is om tot een juiste trajectkeuze te komen. De re-integratievisie wordt ingevuld door de re-integratiecoach of arbeidsdeskundige en telkens vernieuwd wanneer er iets wijzigt. De rubrieken in de re-integratievisie staan vast, maar de uitvoerende bepaalt zelf hoe gedetailleerd de informatie wordt opgenomen. Een hulpmiddel dat (sinds 2006) hierbij gebruikt wordt bij WW-cliënten is het ANKER-model (Analyse Kansen en Risico's). Op basis van dit instrument worden de kansen van een cliënt bepaald om in een bepaalde sector aan de slag te komen. Dit wordt berekend op basis van leeftijd, werkervaring, uitkeringsduur, motivatie en inkomenssituatie thuis. Het model werkt volgens het stoplichtprincipe; bij groen heeft het zin een traject aan te bieden, bij rood niet. De re-integratiecoaches geven nadrukkelijk aan dat het ANKER-model ter ondersteuning gebruikt wordt voor aanvang van elk traject (zowel voor de start van het eerste als voor de start van het tweede traject). Het ondersteunt de coach bij het tot stand komen van de re-integratievisie, waarin staat of het zinvol is een tweede traject aan te bieden. Het instrument kan nooit het deskundige oordeel van de coach vervangen, aldus de geïnterviewden. Zij wijken dan ook regelmatig af van het advies uit het ANKER-model. De indruk die zij zelf van een cliënt hebben, is meer bepalend. Op basis hiervan kunnen zij bijvoorbeeld beslissen dat het, na een niet-geslaagd traject, geen zin heeft een vervolgtraject aan te bieden, terwijl het stoplicht toch op groen staat. Houding en gedrag van de cliënt spelen een grote rol bij het bepalen of het zinvol is een traject aan te bieden. Bij mensen die niet (meer) gemotiveerd zijn, heeft het bijvoorbeeld meer zin om ze aan het werk te zetten (in een werkplaats of via gesubsidieerde arbeid) dan om ze een vervolgtraject aan te bieden. UWV maakt bij twijfel hierover gebruik van een motivatietest. Voor een uitvoerige beschrijving van het ANKER-model verwijzen we naar case 7 in bijlage 3.

In één gemeente (case 6) maken de casemanagers gebruik van een instrument dat een digitale match maakt tussen de competenties van de cliënt en de functie-eisen van banen bij potentiële werkgevers. Via een digitale vragenlijst, die de consulent samen met de cliënt invult, wordt stap voor stap in kaart gebracht wat de competenties en beperkingen van de cliënt zijn. Op basis van wensen en vaardigheden van de cliënt wordt een lijst samengesteld van mogelijke beroepen en leerdoelen. Vervolgens wordt een advies gegeven om het doelberoep te bereiken. Beperkingen (zowel van lichamelijke als van psychische aard) worden meegenomen in dit advies. Het advies geeft een richting aan voor een passend traject. De casemanagers van deze gemeente geven overigens eveneens aan regelmatig het advies van dit instrument niet op te volgen, en naar eigen inzicht het traject in te vullen. De indruk die de consulent zelf van een cliënt heeft, is hierbij bepalend.

Alternatieven

De uitvoerders kunnen naast een nieuw traject ook een aantal andere vormen van vervolg inzetten. Er zijn doorgaans geen richtlijnen op papier voor welk alternatief gekozen moet worden na een niet-geslaagd traject. Hieronder bespreken we kort de meest genoemde alternatieven.

Verlenging Wanneer een cliënt op de goede weg zit, maar er net te weinig tijd is om uitstroom te realiseren, of als een cliënt een tijd ziek is geweest, is verlenging een optie. Het gaat hierbij vaak om het leggen van contacten met werkgevers en een goed woordje doen voor de cliënt. Dit laatste is vooral belangrijk voor arbeidsgehandicapten, aldus de begeleiders van deze cliënten. Verlengen is ook een goede optie bij simpelweg pech. Dit kan te maken hebben met de tijd van het jaar. Wanneer een cliënt net in de komkommerperiode met solliciteren begint, zijn er weinig vacatures. Re-integratiebedrijven maken veel gebruik van de mogelijkheid tot verlenging. Mits goed beargumenteerd, is dit contractueel ook mogelijk.

Bijstelling Bij dreigende tussentijdse uitval zal geprobeerd worden de cliënt weer terug op het traject te krijgen. Het gebeurt dan regelmatig dat het traject wordt bijgesteld. Dit kan betekenen dat een eerder afgesproken onderdeel van het traject niet wordt uitgevoerd of juist dat een extra onderdeel wordt toegevoegd. Wanneer een traject niet goed loopt, wordt eerder gekozen voor bijstelling van het traject dan voor beëindiging. Eén gemeente (case 6) bekijkt na elk doorlopen trajectonderdeel of bijstelling noodzakelijk is. Bijstelling is niet mogelijk wanneer de veranderingen in de inhoud van een traject te groot zijn. Een ander traject ligt dan meer voor de hand.

Tweedekanstraject Zoals eerder aangegeven bepaalt de re-integratiecoach/arbeidsdeskundige of het zinvol is een zogenoemd tweedekanstraject in te zetten, alsmede voor welk vervolgtraject wordt gekozen. De meest genoemde alternatieven zijn:

- apart traject met als doel 'diagnosestelling';
- jobhunting/werkgeversbenadering;
- intensief traject voor niet-willers;
- zorgtraject.

In hoofdstuk 3 gaan we verder in op de inhoud van tweedekanstrajecten.

Geen traject Het is niet zo dat iedereen altijd een tweedekanstraject krijgt. Als een cliënt even niet meer te motiveren is, dan volgt bij UWV vaak 'monitoring RC'. Dit houdt in dat de cliënt regelmatig contact heeft met de re-integratiecoach (RC). Meestal krijgt de cliënt in de tussenperiode 'huiswerk' mee van de re-integratiecoach; dit heeft vaak te maken met het uitzoeken of uitwerken van bepaalde wensen richting werk. Uiteraard moet de cliënt wel aan de sollicitatieverplichting blijven voldoen en gaan handhavingaspecten meespelen. Ook bij gemeenten worden cliënten soms bewust een tijdje met rust gelaten. Dit heeft vaak te maken met problemen in de privésfeer, die eerst moeten worden opgelost.

Tijdelijk bevroren Het gebeurt regelmatig dat een traject tijdelijk bevroren wordt. Vaak is dit op verzoek van het re-integratiebedrijf, dat logischerwijs eerder kiest voor tijdelijke bevroering dan voor definitieve terugmelding. Vaak zijn onverwachte privéproblemen aan de orde

(bijvoorbeeld een sterfgeval in de familie). In andere gevallen is het bij aanvang van het traject bekend dat een cliënt op de wachtlijst staat voor intensieve psychische hulp. In afwachting hiervan beginnen zij liever alvast aan een traject dan dat ze niks doen.

Geen beslissing Niet altijd wordt de beslissing om niks te doen bewust genomen door de casemanager of coach. Uit interviews met cliënten blijkt dat het voorkomt dat, na een mislukt traject, een tijd niks gebeurt zonder aanwijsbare reden. De cliëntenraad van case 1 zegt dat het vaak gebeurt dat mensen een tijd niet worden opgeroepen. Het streven van 'zo snel mogelijk vervolg' wordt dus in de praktijk niet altijd gehaald. Dit blijkt ook uit de kwantitatieve analyses, die in het volgende hoofdstuk aan de orde komen.

Cliëntenraad case 5: "Er is geen bewust tweedekansbeleid. Mensen gaan gewoon terug in de uitkering. Er wordt niet systematisch gekeken per individu naar wat er goed en fout ging in het eerste traject. Er worden ook geen gevolgtrekkingen gedaan. Na een mislukt traject wordt iemand op de reservebank gezet. Hoe lang iemand op de reservebank wordt gezet, weet ik niet".

Hoe lang ga je door?

Uit de interviews met casemanagers, re-integratiecoaches en arbeidsdeskundigen komt naar voren dat zij soms worstelen met de vraag hoe lang ze door moeten gaan met het aanbieden van trajecten. Aan de ene kant geven de uitvoerders aan ervan overtuigd te zijn dat er voor elke cliënt een passende baan te vinden moet zijn. Soms ligt het ook politiek gevoelig om cliënten op te geven en niets meer met hen te doen (case 3) of biedt het beleid geen ruimte om cliënten op te geven (case 2).

Case 2:

De algemene beleidsdoelstelling is dat iedereen in traject zit. Het motto is 'stap vooruit'. Dit betekent dus dat iedereen in principe een traject krijgt aangeboden nadat een eerste traject is mislukt. In de praktijk speelt wel de vraag hoe lang je door moet gaan met iemand op traject te plaatsen. Een neveneffect is dat klanten worden 'rondgepompt'.

Aan de andere kant ervaren uitvoerders in de praktijk dat het bij sommige cliënten na verloop van tijd echt geen zin meer heeft om een traject aan te bieden. Het gaat dan om mensen die echt niet willen of kunnen. Vaak is al alles geprobeerd, maar zonder resultaat. Er gaan vaak jaren overheen voordat geconcludeerd wordt dat de afstand tot de arbeidsmarkt dermate groot is dat het geen zin meer heeft een traject aan te bieden. Vaak zijn complexe problemen, zoals schulden of psychosociale problematiek, aan de orde.

Uitvoerder case 1 over cliënten met verslavingsproblematiek: "Vaak zijn deze mensen onder behandeling en adviseert de specialist uit de verslavingszorg dat het voor iedereen beter is deze persoon met rust te laten of hooguit bezig te houden in het kader van sociale activering. Soms is de persoon in de eerste plaats op een traject gezet om de 'belemmeringen' weg te werken en komt van daaruit het advies dat een re-integratietraject zinloos is. Na meerdere keren meer van hetzelfde te proberen, houdt het uiteindelijk op."

Sommige uitvoerders van gemeenten en UWV vinden het moeilijk om zich erbij neer te leggen dat er een groep cliënten is die niet te bemiddelen is. In de praktijk komt het dan ook voor dat cliënten drie, vier of meer trajecten achter elkaar volgen. Hoe vaak dit voorkomt, hebben we niet kunnen achterhalen. Andere uitvoerders realiseren zich dat er altijd een groep cliënten zal zijn waarbij het geen zin heeft een re-integratietraject aan te bieden. Liever steken zij hun energie in de kansrijkeren.

Re-integratiebedrijf case 6: "Er zijn globaal twee mogelijkheden. Ten eerste, een cliënt is en blijft ongemotiveerd. Diverse driegesprekken hierover mochten niet baten. Het re-integratiebedrijf heeft in dat geval geen zin om met de cliënt verder te gaan en meldt deze terug. De casemanager van de gemeente beslist wat er vervolgens gebeurt. Het re-integratiebedrijf heeft hier geen zicht op. Ten tweede, een cliënt is wel gemotiveerd, maar er treedt geen verbetering op in de situatie. Het re-integratiebedrijf zal niet snel opgeven, maar adviseert de gemeente uiteindelijk dat het voor deze cliënt niet haalbaar zal zijn om te werken. Er wordt dan een advies gegeven voor hulpverlening of vrijwilligerswerk.

Samenvatting

Wanneer een traject niet slaagt, beslist de casemanager of re-integratie-coach/arbeidsdeskundige wat er gebeurt. De houding en het gedrag van de cliënt zijn hierbij bepalend. Het gaat doorgaans om één van de volgende alternatieven: verlenging, bijstelling, tweedekantstraject, geen traject of tijdelijk bevrozen. Hiervoor zijn doorgaans geen richtlijnen. Het gebeurt ook regelmatig dat er geen beslissing genomen wordt. Er zijn geen toetsingscriteria om vast te stellen welke cliënten een vervolgtraject krijgen aangeboden en welke cliënten niet. Het meest gebruikte criterium is "dat een tweede traject een redelijke kans van slagen moet hebben".

Wij zijn enkele gemeenten tegengekomen die wel een diagnose-instrument gebruiken om de problematiek en competenties van een cliënt in beeld te brengen. UWV gebruikt de re-integratievisie om een goede diagnose te stellen. Daarnaast maakt de afdeling WW van UWV gebruik van een instrument dat de kans op werk aangeeft. In de praktijk kiezen uitvoerders er regelmatig voor de adviezen van dergelijke instrumenten niet te volgen en op basis van hun eigen inschatting een vervolg in te zetten. Ze fungeren vooral als een hulpmiddel, maar zijn zeker niet leidend in de besluitvorming.

2.4 Achtergrond niet-slagen eerste trajecten

Zicht op problematiek

De ondervraagde re-integratiebedrijven geven aan meestal een goed beeld te hebben van de problematiek van een cliënt, wanneer een traject niet succesvol is geweest. Dit heeft te maken met de intensieve aanpak en met de deskundigheid van de medewerkers, aldus de bedrijven. Vaak zijn de problemen er ook in het begin van het traject al. Eén bedrijf geeft aan de intake van een traject bij mensen thuis uit te voeren, waardoor sommige problemen sneller aan het licht komen dan bij een intake op het bedrijf. Het goede zicht op de problematiek van de cliënt zegt overigens niet altijd iets over het

verdere verloop van het traject. Het blijkt moeilijk vooraf te voorspellen of een traject zal slagen of niet. Dit is volgens re-integratiebedrijven deels afhankelijk van toevalligheden, zoals de situatie op de arbeidsmarkt.

Voor de opdrachtgever is de achtergrond van niet-slagen niet altijd duidelijk. Dit komt vooral door de summiere inhoud van de eindrapportages, aldus de uitvoerders van gemeenten en UWV. Bij gemeenten is de problematiek van de cliënt vaak duidelijker dan bij UWV, door het meer intensieve contact met de re-integratiebedrijven. UWV-coaches zijn door de ruimte die ze krijgen veel meer betrokken bij de trajecten dan voorheen. Het zicht op trajecten en problematiek van de cliënt is hierdoor verbeterd, maar nog niet optimaal. Bij IRO-trajecten is het zicht op de achtergrond van niet-slagen beter dan bij reguliere trajecten, omdat het contact tussen UWV en cliënt dan intensiever is.

Redenen niet-slagen

De opdrachtgevers kunnen doorgaans in hun bestanden de groep tweedekansers niet identificeren. Dit impliceert dat zij niet weten hoe deze groep is samengesteld. De uitvoerders geven aan dat het om een gevarieerde groep gaat. Als de meest voorkomende redenen van het niet-slagen van trajecten noemen zij (in willekeurige volgorde):

- Toevalaspect (geluk/pech). Het op het juiste moment tegenkomen van een geschikte vacature bij een bereidwillige werkgever is deels afhankelijk van toevalsfactoren. Uiteraard spelen werkgevers hierin ook een rol. Het werkgeversperspectief hebben we echter in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.
- De afstand tot de arbeidsmarkt blijkt groter dan in eerste instantie was gedacht. Tijdens het eerste traject wordt duidelijk dat voor de cliënt voorlopig geen uitzicht is op werk. Het traject blijkt in dat geval niet aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt. De casemanagers hebben vaak (te) hoge verwachtingen van een cliënt.
- Motivatieproblemen. Dit speelt volgens uitvoerenden bij cliënten met een WAO/WIA-uitkering een stuk minder dan bij WW- of bijstandsccliënten. Ook speelt dit minder bij IRO-clliënten. Motivatieproblemen zijn vaak de reden van tussentijdse uitval.
- De cliënt heeft verkeerde verwachtingen en is bijvoorbeeld in de veronderstelling dat de coach van het re-integratiebedrijf een lijst met banen heeft om uit te kiezen.
- Problemen van de cliënt zijn meervoudig en complex (verslaving, schulden, taal).
- Het re-integratiebedrijf heeft onvoldoende maatwerk geleverd.
- Praktische problemen, zoals gebrek aan kinderopvang. Dit speelt met name bij WWB-clliënten die op een Work First-traject worden gezet.
- Het klikt niet tussen de cliënt en de consulent van het re-integratiebedrijf. Dit kan ervoor zorgen dat de consulent er niet in slaagt de cliënt voldoende te motiveren of dat de cliënt zich onvoldoende vrij voelt om problemen met de consulent te bespreken.

Samenvatting

Re-integratiebedrijven zeggen een goed beeld te hebben van de redenen van het niet-slagen van trajecten. Opdrachtgevers hebben daar minder zicht op. De groep tweedekansers heeft een gevarieerde samenstelling.

2.5 Conclusies

Wanneer een traject dreigt te mislukken, melden re-integratiebedrijven dit vaak niet (tijdig) aan de opdrachtgever. Cliënten blijven hierdoor te lang in trajecten hangen en opdrachtgevers hebben geen mogelijkheden om bij te sturen. Dit hangt samen met het feit dat opdrachtgevers terugmelding alleen accepteren bij een overtuigende argumentatie. In de praktijk betekent dit dat cliënten alleen worden teruggemeld bij expliciete motivatieproblemen en ziekte, maar niet wanneer de kans van slagen van het traject heel klein is geworden. Daarnaast speelt resultaatfinanciering een rol: plaatsing is volgens re-integratiebedrijven moeilijk te voorspellen en nooit uit te sluiten, waardoor er altijd een kans blijft op uitbetaling van de resultaatbonus.

De formele tussenrapportages van re-integratiebedrijven blijken in de praktijk niet te voldoen om opdrachtgevers goed en tijdig in te lichten over eventuele dreigende stagnatie van trajecten. Hierdoor zijn partijen grotendeels afhankelijk van de directe informatie-uitwisseling tussen consulenten van re-integratiebedrijven en hun opdrachtgevers. De intensiteit en kwaliteit daarvan varieert sterk. In de gevallen dat er geen concrete motivatieproblemen zijn geweest, zal er vaak tijdens de trajecten weinig informatie uitgewisseld zijn.

Na afloop van een niet-succesvol traject halen opdrachtgevers de informatie over het niet-slagen van het traject in de eerste plaats uit een gesprek met de cliënt na afloop van het traject. De eindrapportages van re-integratiebedrijven spelen daarbij slechts een marginale rol. Opdrachtgevers voeren over het algemeen ook geen eindgesprek met het re-integratiebedrijf (met of zonder de cliënt).

De informatie op basis waarvan de opdrachtgever besluit tot het al dan niet inzetten van een nieuw traject komt dus hoofdzakelijk van de cliënt en nauwelijks van het re-integratiebedrijf. Cliënten geven echter aan dat er vaak ook geen eindgesprek met de cliënt plaatsvindt.

Wanneer een traject niet slaagt, beslist de casemanager, re-integratiecoach of arbeidsdeskundige wat er gebeurt. Dit kan gaan om verlenging, bijstelling, een tweedekanstraject of niets. Hiervoor zijn doorgaans geen richtlijnen of toetsingscriteria. Het gebeurt ook regelmatig dat er geen beslissing genomen wordt.

Sommige gemeenten gebruiken wel een diagnose-instrument om de problematiek en competenties van een cliënt in beeld te brengen. UWV maakt gebruik van een re-integratievisie bij het stellen van een juiste diagnose. Ook gebruikt de afdeling WW van UWV een instrument om de kans op werk in te schatten. Deze instrumenten van gemeenten en UWV worden niet alleen gebruikt bij de besluitvorming over tweedekanstrajecten, maar ook voor alle andere trajecten. In de praktijk kiezen uitvoerders er regelmatig voor de adviezen van dergelijke instrumenten niet op te volgen en op basis van hun eigen inschatting een vervolg in te zetten.

Opdrachtgevers en re-integratiebedrijven kunnen in hun bestanden de groep tweedekansers niet identificeren. Dit impliceert dat zij niet weten hoe deze groep is samengesteld en wat de resultaten van tweedekanstrajecten zijn. De uitvoerders geven aan dat het om een gevarieerde groep gaat.

3 TWEEDEKANSTRAJECTEN

In het vorige hoofdstuk hebben we beschreven wat er gebeurt nadat een traject niet is geslaagd. We hebben gezien dat er verschillende alternatieven mogelijk zijn. In dit hoofdstuk gaan we uit van de situatie dat er gekozen is voor een tweedekanstraject. We vragen ons af welke informatie terechtkomt bij de uitvoerders van tweedekanstrajecten en welke aanpak deze uitvoerders doorgaans hanteren bij deze nieuwe trajecten. Ten slotte kijken we naar de aantallen tweede trajecten en de resultaten daarvan.

Met de term 'tweedekanstraject' verwijzen we in dit hoofdstuk naar alle trajecten of instrumenten die volgen op een niet-geslaagd traject.

3.1 Overdracht

Wanneer een traject is beëindigd vindt een formele overdracht plaats naar de opdrachtgever. In deze paragraaf geven we antwoord op de vraag welke informatie uit het eerste traject daadwerkelijk terechtkomt bij het re-integratiebedrijf dat het tweede traject uitvoert. Ook komt de overdracht van UWV naar gemeenten aan de orde.

Informatie van UWV naar uitvoerder tweede traject

Uit de interviews met de medewerkers van re-integratiebedrijven komt naar voren dat de informatie die zij van UWV krijgen zeer beperkt is. Vaak is er geen informatie over eerder gevolgde trajecten of redenen van mislukken van eerder gevolgde trajecten. De meeste informatie komt van de cliënt zelf. Cliëntenraden en cliënten (case 5) geven aan hier niet zo blij mee te zijn. Het valt de cliënt zwaar steeds opnieuw zijn/haar verhaal te vertellen. Het beleid van UWV is dat, bij de start van een tweede traject, een nieuwe re-integratievisie meegaat met de cliënt naar het tweede re-integratiebedrijf. Hierbij zit ook een samenvatting van de eindrapportage van het eerste re-integratiebedrijf. Aangezien de eindrapportage meestal weinig informatie bevat over de redenen van het niet-slagen, bevat de samenvatting hiervan nog minder informatie, aldus de UWV-medewerkers. De overdracht van informatie gebeurt voor een groot deel mondeling, via telefoon of e-mail. Er vindt geen 'startgesprek' plaats tussen opdrachtgever, re-integratiebedrijf en cliënt voor aanvang van het tweede traject. Eén arbeidsdeskundige geeft aan soms bewust informatie over de cliënt achter te houden, omdat zij het belangrijk vindt dat het re-integratiebedrijf eerst zelf een oordeel vormt. Mocht het bedrijf na de intake meer informatie willen, dan moeten ze er zelf om vragen (case 8).

Informatie van gemeenten naar uitvoerder tweede traject

Uit de gesprekken met re-integratiebedrijven komt naar voren dat de informatie die zij ontvangen van gemeenten varieert per gemeente. Vaak ontbreken ook hier gegevens van eerder gevolgde trajecten of een analyse van het mislukken van eerder gevolgde trajecten. Eén re-integratiebedrijf geeft bijvoorbeeld aan vaak niet te weten dat er al een traject gevolgd is (zie case 9). Soms worden bij de doorverwijzing van cliënten aan de uitvoerder van het tweede traject in de opdrachtbevestiging alleen persoonsgegevens en eventuele belemmeringen opgenomen. Eén onderzoeksgemeente voert, voordat een cliënt wordt doorverwezen, eerst gesprekken met haar re-integratiebedrijven over die cliënt. De cliënt wordt kort besproken waarna aan de re-integratiebedrijven wordt gevraagd wie met de cliënt uit de voeten kan.

Wanneer we gemeenten vragen welke informatie zij overdragen aan de uitvoerder van het tweede traject, geven de meeste gemeenten aan dat dit alle informatie is die het bedrijf wenst. In de praktijk betekent dit dat weinig informatie standaard wordt gegeven en dat de bedrijven zelf moeten aangeven wat ze verder willen weten. Deze informatie krijgen zij vaak via telefoon of e-mail. Ook hier vindt dus meestal, evenals bij UWV, geen driegesprek plaats bij de start van een tweede traject. Casemanagers van gemeenten geven aan dat zij in principe bereid zijn de uitvoerder van het tweede traject alle benodigde informatie te geven, maar dat de uitvoerder zelf vaak aangeeft blanco te willen beginnen aan een traject. Eén gemeente laat na een niet-geslaagd traject een diagnose uitvoeren, die vervolgens wel wordt overgedragen aan het tweede re-integratiebedrijf (case 1). Deze gemeente pleit ook voor het digitaliseren van cliëntgegevens ten behoeve van een betere informatie-uitwisseling.

Overdracht van UWV naar gemeente

Er worden steeds meer afspraken gemaakt tussen UWV en gemeenten bij de overdracht van cliënten die de maximale WW-duur bereikt hebben. Het soort afspraken hangt erg van de gemeente af. Eén UWV-kantoor (case 7) geeft aan, vanwege praktische overwegingen, alleen afspraken te maken met gemeenten die in het bedrijfsverzamelgebouw zitten. De fysieke nabijheid maakt het makkelijk om al bij de start van een eerste traject afspraken te maken over de overdracht. Dit UWV-kantoor maakt meestal de afspraak dat UWV het hele traject zal financieren, maar dat de gemeente de regie overneemt na de maximale WW-duur. Dit geldt met name voor cliënten die na de maximale WW-duur recht hebben op een WWB-uitkering, hoewel gemeenten ook verantwoordelijk zijn voor re-integratie van werklozen zonder uitkering.

In de gevallen dat cliënten een niet-succesvol traject bij UWV hebben gevolgd en afgerond en daarna bij een gemeente een WWB-uitkering aanvragen, verloopt de informatie-uitwisseling tussen UWV en gemeenten echter nog niet optimaal. Eén gemeente (case 2) geeft aan dat wanneer cliënten van UWV bij de gemeente komen, er geen informatie over eerdere trajecten wordt overgedragen aan de gemeente. Een andere gemeente (case 4) geeft aan: *“De informatie komt met name van de cliënt zelf. Vaak is niet meer te achterhalen wie bij UWV verantwoordelijk was voor het eerste traject.”*

Contact tussen eerste en tweede re-integratiebedrijf

In het algemeen vindt er geen rechtstreekse overdracht plaats van het re-integratiebedrijf

dat het eerste traject uitvoert naar het re-integratiebedrijf dat het tweede traject uitvoert. Er is één onderzoeksgemeente die wel een zogenaemde 'warme overdracht' hanteert bij de overgang van een cliënt van een voortraject naar een vervolotraject (zie case 2). Deze gemeente heeft contractueel vastgelegd dat het eerste traject pas succesvol is afgerond als er een warme overdracht heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de consultant van het eerste traject met de cliënt meegaat naar het intakegesprek van het tweede traject. Ook is er een gemeente (case 1) die verschillende re-integratiebedrijven heeft gecontracteerd, die onderling goed contact hebben. Dit heeft ermee te maken dat het ene bedrijf de diagnose stelt, waar het volgende bedrijf direct mee aan de slag gaat. Het gaat dus bij deze voorbeelden van warme overdracht niet om de overgang van een niet-geslaagd traject naar een tweedekastraject, maar om de overgang tussen opeenvolgende deeltrajecten.

Blanco beginnen?

Gemeenten geven aan dat de uitvoerders van tweede trajecten vaak zelf "blanco" aan het traject willen beginnen. De re-integratiebedrijven bevestigen dit. Zij ervaren het gebrek aan informatie die zij van de opdrachtgever krijgen meestal niet als een probleem. Zij kiezen er vaak bewust voor blanco te beginnen, omdat zij "onbevooroordeeld hun eigen beeld van een cliënt willen vormen". Zo geeft één van de deelnemers aan de rondetafelbijeenkomst aan dat het niet-slagen van een traject vooral wordt bepaald door de relatie tussen cliënt en consultant/coach. Dit impliceert dat de redenen waarom het eerste traject niet is geslaagd, in het tweede traject geen rol hoeven te spelen. De informatie uit het eerste traject leidt dan, aldus dat bedrijf, tot een belasting van de relatie met de cliënt in het tweede traject en daardoor tot een verkleining van de kans op succes. Het gebruik om blanco te beginnen, betekent in de praktijk wel extra werk (gesprekken om uit te vinden wat de cliënt allemaal al gedaan heeft en wat zijn/haar ervaringen zijn). Eén bedrijf (case 10) geeft aan de intake blanco te doen, maar daarna wel de beschikbare informatie te bestuderen en te bespreken met de cliënt.

Samenvatting

Er komt weinig informatie uit het eerste traject terecht bij de uitvoerders van het tweede traject. Deels heeft dit te maken met de summiere inhoud van de eindrapportage over het niet-geslaagde traject en deels met het grotendeels ontbreken van een gesprek tussen opdrachtgever, uitvoerder van het tweede traject en (eventueel) de cliënt. Het gebrek aan informatie wordt echter door de re-integratiebedrijven vaak niet als een probleem ervaren, omdat zij er vaak voor kiezen "blanco" te beginnen aan het tweede traject. Deze bedrijven zijn van mening dat informatie over de achtergronden van het niet-slagen van het eerste traject de relatie met de cliënt verstoort en daardoor de kans van slagen van het tweede traject verkleint. De opdrachtgever stuurt de re-integratiebedrijven hier nauwelijks op aan en vindt dit doorgaans ook geen probleem.

3.2 Aanpak in tweedekastrajecten

In hoofdstuk 2 hebben we kort de meest genoemde soorten trajecten die als tweedekastraject worden ingezet, benoemd. In deze paragraaf beginnen we met een toelichting over tweedekansbeleid en aparte contracten. Vervolgens beschrijven we welke aanpak de uitvoerders van tweedekastrajecten hanteren.

Tweedekansbeleid en tweedekanscontracten

In 2003 en 2005 heeft UWV aparte contracten ingekocht voor tweedekanstrajecten. Voor WW'ers ging het om kortlopende trajecten gericht op bemiddeling. Voor AG'ers waren er twee soorten tweedekanstrajecten: trajecten gericht op bemiddeling en trajecten gericht op aanbodversterking en bemiddeling. Per 1 juli 2006 heeft UWV specifieke contracten voor tweedekanstrajecten losgelaten. Sindsdien worden tweedekansers niet meer als aparte groep behandeld. De belangrijkste reden hiervoor is de overgang geweest van casemanagement naar re-integratiecoaching in oktober 2005. Dit heeft ervoor gezorgd dat de re-integratiecoaches en arbeidsdeskundigen meer individuele begeleiding kunnen geven aan cliënten. Ook worden steeds vaker losse producten ingekocht in plaats van hele trajecten. UWV heeft hiervoor in totaal negentien instrumenten tot haar beschikking.⁴ Op een eerste (volledig) re-integratietraject volgt niet meer automatisch een tweede re-integratietraject. Het toenemende gebruik van IRO's door UWV-cliënten heeft ook een rol gespeeld bij de keuze om geen aparte tweedekanstrajecten meer in te kopen. Na een niet-geslaagd traject wordt regelmatig voor een IRO als vervolg gekozen. Dit komt ook duidelijk naar voren in de gesprekken met medewerkers van UWV (case 7). Zij geven aan dat er zelden nog reguliere trajecten als tweede kans worden ingezet, maar vooral jobhunting en IRO's. Er is dus nog wel beleid voor de opvolging van niet-geslaagde trajecten, maar dit komt niet meer tot uiting in specifieke tweedekanstrajecten. Het leveren van maatwerk staat centraal.

Ook gemeenten hebben meestal geen aparte contracten voor tweedekanstrajecten. De resultaten van de omnibusenquête laten zien dat 94 procent van de ondervraagde gemeenten geen specifieke contracten of afspraken voor tweedekanstrajecten heeft. Bij gemeenten die wel aparte contracten hebben voor tweedekansers, gaat het om diagnosetrajecten. Verderop in deze paragraaf zullen we hier meer informatie over geven.

Inbreng cliënt

Bij UWV is de cliënt in de afgelopen jaren steeds meer betrokken bij de keuze en inhoud van een eventueel tweede traject. Bij gemeenten is deze ontwikkeling minder expliciet zichtbaar. Weliswaar geven gemeenten aan dat ze cliëntgericht willen gaan werken, maar tegelijkertijd zijn ze vaak bezig met het terugbrengen van het aantal re-integratiebedrijven waarmee ze werken. Hierdoor worden de keuzemogelijkheden van cliënten, ook bij tweedekanstrajecten, in ieder geval niet groter.

Een andere aanpak?

De belangrijkste afspraak binnen UWV voor mensen die aan een tweedekanstraject beginnen, is dat het aanbod wezenlijk anders en meer passend moet zijn dan het eerste traject. Het traject dient aan te sluiten bij de situatie van de cliënt op dat moment. Dit wordt door UWV veelal ingevuld door losse producten of een IRO in te zetten in plaats van reguliere trajecten uitgevoerd door re-integratiebedrijven.

⁴ De belangrijkste zijnde: jobhunting (eventueel met nazorg), sollicitatietraining, schuldhulpverlening, verschillende vormen van scholing, assessment en combinaties van deze instrumenten. Daarnaast bieden UWV-medewerkers ook zelf vormen van begeleiding.

Bij gemeenten zien we weinig voorbeelden van een andere aanpak in tweedekanstrajecten. Casemanagers kiezen op basis van de hun beschikbare informatie uit het eerste traject voor een tweede traject dat in hun ogen beter bij de cliënt past. Dit zijn meestal trajecten die ook voor cliënten worden ingezet die voor hun eerste kans gaan.

Re-integratiebedrijven geven aan geen specifieke aanpak te hanteren wanneer het gaat om tweedekansers. Een aantal re-integratiebedrijven voert in opdracht van UWV aparte tweedekanstrajecten uit. Zowel inhoudelijk als procedureel verschillen deze trajecten voor de re-integratiebedrijven niet van de reguliere trajecten. Het leveren van maatwerk staat altijd centraal, aldus de bedrijven. Dit wordt extra benadrukt tijdens de rondetafelbijeenkomst. Het speelt dan geen rol of het om een eerste of tweede (of derde) traject gaat. Of zoals één van de consultants zegt: *"voor ons is het altijd een eerste kans, altijd een nieuwe start"*. Deze nieuwe start blijkt ook uit onderstaande opmerking afkomstig van een re-integratiebedrijf (case 9). Het re-integratiebedrijf trekt zich weinig aan van eventueel eerdere trajecten.

"Wanneer een cliënt vertelt dat hij al sollicitatietraining gevolgd heeft, dan denk ik 'maar het is toch niet gelukt?', dus we doen het gewoon nog een keer, want met onze methode lukt het misschien wel. Wanneer cliënten hier echt bezwaar tegen hebben, gebeurt het niet. Dit zijn meestal hoogopgeleide mensen."

Re-integratiebedrijven geven wel aan dat het belangrijk is om bij een tweedekanstraject te kijken welke vaardigheden tijdens het eerste traject onvoldoende aan bod zijn gekomen. Hoe ze dit precies doen, komt niet duidelijk uit het onderzoek naar voren. Verder is het goed om in sommige gevallen mensen te activeren, zonder dat direct op werk wordt ingezet, aldus die bedrijven.

Voorbeelden van een aparte aanpak voor tweedekansers

Hoewel er geen aparte tweedekanstrajecten meer worden ingekocht, zijn er bepaalde aanpakken die veel gebruikt worden bij tweedekansers. Hierop gaan we in het vervolg van deze paragraaf in.

Diagnose

Een aantal gemeenten zet diagnosetrajecten in om beter zicht te krijgen op haar cliënten. Bij twee gemeenten wordt dit specifiek ingezet bij cliënten die al eerder een traject hebben doorlopen. Eén onderzoeksgemeente (case 1) zet bijvoorbeeld apart diagnosetrajecten in. Deze trajecten worden gebruikt om de redenen van het niet-slagen van het eerste traject in kaart te brengen en vervolgens de afstand tot de arbeidsmarkt opnieuw te bepalen. Dit 'traject' kan een paar maanden in beslag nemen. Op basis van deze diagnose beslist de casemanager of er een vervolgt traject gericht op arbeid of gericht op sociale activering wordt ingezet. Een andere onderzoeksgemeente (case 5) heeft een specifieke aanpak voor herkansers. Het gaat formeel om mensen die langer dan vijf jaar een uitkering hebben en meerdere trajecten hebben gevolgd. Het gaat verder om mensen van wie niet duidelijk is waarom eerdere trajecten zijn mislukt. De doelgroep is gevarieerd maar deze cliënten hebben veelal houdings- en/of gedragsproblemen, volgens casemanagers van deze gemeente. Hiervoor is een traject ingekocht dat oorspronkelijk alleen een (uitgebreide) diagnosestelling over de re-integreerbaarheid van de cliënt als doel had. In de praktijk

worden cliënten ook geactiveerd en bemiddeld door het re-integratiebedrijf. De aanpak is intensief en individueel. Er zijn inmiddels cliënten uitgestroomd naar werk waarvan de verwachting was dat dit niet haalbaar zou zijn.

Weer een andere onderzoeksgemeente (case 4) zet diagnosetrajecten in wanneer de casemanager lichamelijke of psychische beperkingen constateert en deze beter in kaart wil laten brengen. Deze diagnose wordt uitgevoerd door een re-integratiebedrijf dat gespecialiseerd is in sociaal-medische dienstverlening.

- Jobhunting** UWV zet regelmatig jobhunting in als tweede traject, als apart product. De cliënt krijgt in dat geval intensieve begeleiding bij het zoeken naar vacatures en vervolgens solliciteren. Jobhuntertrajecten worden door UWV apart ingekocht. Ook in IRO's komt jobhunting regelmatig voor. Zo gaat het re-integratiebedrijf van case 10, dat veel IRO's uitvoert, vaak met de cliënt bij werkgevers op bezoek. Een ander voorbeeld dat duidelijke parallellen heeft met jobhunting is het "re-integratie light-traject", een samenwerking tussen een UWV-vestiging en een uitzendbureau (zie case 8 en 11). Het is een kort traject van drie maanden en het is erg werkgericht. Het traject wordt ingezet voor mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt die direct plaatsbaar zijn op de reguliere arbeidsmarkt. Aan dit traject nemen veel cliënten deel die al (één of meerdere) trajecten achter de rug hebben, maar bij wie het nog niet gelukt is werk te vinden.
- IRO** Een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) kan in principe door alle UWV-clieñten worden gebruikt en is dus geen specifiek instrument voor tweedekansers. IRO-trajecten bieden wel bepaalde voordelen voor tweedekanstrajecten. Zo zegt het re-integratiebedrijf uit case 10 dat er in IRO-trajecten vaker dan bij niet-IRO trajecten scholing wordt ingezet en dat hierdoor IRO-trajecten in bepaalde gevallen effectiever kunnen worden ingezet als tweedekanstraject. Medewerkers van UWV bevestigen dat bij IRO's vaker scholing wordt ingezet, maar dat scholing (mits hier noodzaak toe bestaat) altijd mogelijk is, dus ook bij reguliere trajecten.⁵ Een aantal re-integratiecoaches van UWV (case 7) zeggen bij de keuze voor een tweede traject in principe een IRO-traject te adviseren in plaats van een regulier traject. Deze UWV-medewerkers en ook de medewerkers van het hierboven genoemde re-integratiebedrijf zeggen dat IRO-trajecten vaak geschikter zijn voor tweedekanstrajecten. Een IRO-traject motiveert cliënten omdat zij een grotere eigen inbreng hebben en kent vaak een intensievere begeleiding. Dit past goed bij die tweedekansers die gedemotiveerd zijn door hun ervaringen uit het eerdere traject en/of een complexe problematiek hebben.
- Niet-willers** Het niet-slagen van een eerder gevolgd traject is van invloed op de motivatie van de cliënten. Er zijn daarnaast cliënten van wie het vermoeden bestaat dat zij niet (meer) willen meewerken aan hun re-integratie. Veel opdrachtgevers zoeken naar een geschikt antwoord hierop. Naast meer aandacht voor het maatregelenbeleid worden ook specifieke trajecten ingezet. Eerder is al aangegeven dat één gemeente een intensief diagnosetraject inzet waarbij niet alleen een diagnose plaatsvindt, maar waarbij ook gewerkt wordt aan de houding en gedrag van deze cliënten.

⁵ Dit heeft deels te maken met de wijze van financiering. Re-integratiebedrijven hebben voor IRO's een hoger bedrag te besteden dan voor reguliere trajecten. Tot juli 2005 was scholing in de trajectprijs van reguliere trajecten inbegrepen. Nu is dit niet meer het geval, maar wordt scholing naast de trajectprijs vergoed. Dit kan ertoe leiden dat scholing ook voor deze trajecten vaker zal worden ingezet.

Een andere onderzoeksgemeente (case 2) heeft het afgelopen jaar een traject ingekocht voor cliënten die eerder traject(en) hebben gevolgd en duidelijke problemen hebben met hun motivatie. Deze cliënten werden vergelijkbaar met Work First aan het werk gezet en werden daarnaast bemiddeld naar werk. Na een jaar vielen de resultaten van het traject tegen. De respondent van de gemeente geeft aan dat het in principe een goed product is, maar dat de uitvoering niet naar wens is verlopen. De cliënten zijn niet voldoende 'aangepakt' op hun houding en gedrag. Het re-integratiebedrijf heeft zelf aangegeven geen verlenging van het contract te willen. De gemeente heeft nog wel behoefte aan een specifieke aanpak van zogenoemde notoire niet-willers. Sommige gemeenten kopen hier aparte trajecten voor in. Een voorbeeld van een gemeente waar dit gebeurt, is case 1. Het traject is kort en intensief. De niet-willers worden verplicht aan het werk gezet.

Een aantal jaar geleden heeft één van de onderzoeksgemeenten (case 3) geëxperimenteerd met speciale trajecten voor niet-willers. In praktijk ging het veelal om cliënten die al eerder een traject hadden gevolgd. De pilot was succesvol. Het uitrollen van het project bij andere locaties verliep echter moeizaam. De kracht van de pilot bleek een kleinschalige intensieve aanpak. Een gemeentebrede uitrol bleek te grootschalig om effectief te zijn en de samenwerking met de re-integratiebedrijven (de pilot werd door één re-integratiebedrijf uitgevoerd) verliep niet naar wens. Het project is daarom gestopt.

De aanpak die UWV doorgaans voor de groep niet-willers hanteert, is intensieve controle. Dit betekent dat de cliënt zich elke week moeten melden bij de betreffende coach. Bij niet meewerken volgt een maatregel op de uitkering. Over de effectiviteit van deze aanpak is ons te weinig bekend om uitspraken over te doen.

Samenvatting

Het uitgangspunt van UWV is dat de aanpak in een tweedekanstraject echt anders moet zijn en meer passend dan het eerste traject. In de praktijk worden veelal losse producten en IRO-trajecten ingezet en is de begeleiding door de re-integratiecoach of arbeidsdeskundige van UWV intensiever. Gemeenten kennen over het algemeen geen specifieke aanpak voor tweedekanstrajecten. Ze houden er wel rekening mee dat het eerste traject niet is geslaagd, maar kiezen bewust niet altijd voor een ander type traject als vervolg. De trajecten die worden ingezet voor tweedekansers worden ook ingezet voor cliënten die voor het eerst worden gere-integreerd. Hoewel er dus geen aparte tweedekanstrajecten meer worden ingekocht, zijn er bepaalde aanpakken die veel worden gebruikt bij tweedekansers: diagnosetrajecten, jobhunting, IRO-trajecten en trajecten specifiek voor niet-willers.

Re-integratiebedrijven maken geen onderscheid tussen de aanpak in eerstekans- en tweedekanstrajecten. Hun motto is: "we geven elke cliënt een eerste kans".

3.3 Aantallen tweedekanstrajecten en resultaten

SEO Economisch Onderzoek heeft kwantitatieve analyses uitgevoerd op de beschikbare bestanden van UWV en gemeenten om te bepalen hoe vaak het voorkomt dat cliënten na een niet-geslaagd traject een tweede traject volgen en om inzicht te krijgen in de resultaten van tweedekanstrajecten. Voor dit doel heeft SEO een koppeling gemaakt van

de bij het CBS aanwezige bestanden over WW, bijstand, arbeidsongeschiktheid, CWI-inschrijvingen en (gesubsidieerd) werk. Deze CBS-bestanden zijn vervolgens gekoppeld aan bestanden met trajectinformatie, afkomstig van gemeenten en UWV. De gebruikte bestanden hebben grofweg betrekking op de periode 1999 tot en met 2005, waarbij we moeten opmerken dat de bijstandsgegevens voor een aanzienlijk deel door het jaar 2005 zijn bepaald. Als gevolg hiervan kunnen de resultaten van bijstandsccliënten een iets vertekend beeld geven. Een uitgebreide beschrijving van deze stap in het onderzoek is te vinden in de bijgesloten rapportage van SEO Economisch Onderzoek met de titel 'Tweedekans re-integratie in cijfers'. In deze paragraaf vatten we de belangrijkste gegevens samen.

Aantallen

Wanneer we kijken naar het aantal personen dat na een niet-geslaagd eerste traject een tweede traject krijgt aangeboden, maken we onderscheid tussen de uitkeringstypen WW, WAO⁶ en WWB. In tabel 3.1 laten we zien hoe de situatie is voor deze drie uitkeringstypen, een half jaar na het niet-succesvol beëindigen van een traject. Hieruit kunnen we vervolgens afleiden welk percentage van de cliënten na niet-succesvolle afronding van een traject een tweede traject heeft gekregen.

Tabel 3.1 Situatie een half jaar na niet-succesvolle afronding eerste traject

Situatie na half jaar	WW	WAO	WWB
In uitkeringsperiode, 2 ^o traject gestart	11%	7%	11%
In uitkeringsperiode, geen 2 ^o traject gestart	44%	77%	65%
Uitkeringsperiode afgesloten	45%	16%	24%

Op basis van de tabel constateren we dat 20 procent (namelijk 11% van 55%) van de WW'ers, van wie de uitkeringsperiode nog loopt, een halfjaar na het niet-succesvol beëindigen van een traject, een tweede traject is gestart. Voor WAO'ers en WWB'ers is dit percentage 8 respectievelijk 14 procent. Na een jaar zijn deze percentages gestegen tot respectievelijk 15 voor WAO en WWB en 30 procent voor WW. Cliënten die ondertussen geen uitkering meer ontvangen, worden niet meer meegerekend bij het bepalen van de percentages. In de rapportage van SEO worden mogelijke verklaringen gegeven voor de verschillen tussen uitkeringstypen.

Voor alle uitkeringstypen geldt dat het duidelijk niet zo is dat iedereen snel na het niet-succesvol beëindigen van een eerste traject start met een tweede traject. De overgrote meerderheid krijgt geen tweede traject, ook niet wanneer je een paar jaar na het niet-succesvolle eerste traject kijkt. De mensen die wel een tweede traject krijgen, starten hiermee over het algemeen niet direct na afronding van het eerste traject. Wanneer we kijken naar achtergrondkenmerken, blijkt vooral leeftijd een belangrijke factor bij het krijgen van een tweede traject. Personen ouder dan 55 jaar krijgen veel minder vaak een tweede traject aangeboden dan jongere personen. Bij WW'ers hebben ook jongeren juist

⁶ Inmiddels is de WAO overgegaan in WIA. Omdat alle kwantitatieve gegevens in dit onderzoek echter

een kleinere kans op een tweede traject.

De resultaten van de kwantitatieve analyses van SEO worden ondersteund door de resultaten van de webenquête, die wij onder cliënten hebben gehouden (zie bijlage 4). Van de geënquêteerde cliënten die een traject niet-succesvol hadden afgesloten, gaf slechts 13 procent aan een tweede traject te hebben gekregen.

Resultaten

De vraag is in hoeverre een tweedekanstraject leidt tot duurzame plaatsing. Wanneer we de resultaten van tweede trajecten vergelijken met die van eerste trajecten, zien we dat tweede trajecten niet vaker leiden tot duurzaam werk dan eerste trajecten. Voor WW'ers geldt zelfs dat de resultaten van tweede trajecten minder goed zijn dan die van eerste trajecten. Voor arbeidsgehandicapten geldt dat er geen betekenisvol verschil is tussen plaatsingspercentages na eerste en na tweede trajecten. Voor bijstandsgerechtigden lijken de resultaten van tweede trajecten in eerste instantie beter dan die van eerste trajecten, maar dit verschil verdwijnt wanneer we kijken naar de duurzaamheid van de plaatsingen.

In het rapport van SEO worden mogelijke verklaringen gegeven voor de verschillen tussen de resultaten van eerste en tweede trajecten. Dit gebeurt door de kenmerken van eerstekansers te vergelijken met die van tweedekansers. Zo blijkt bijvoorbeeld dat de groep 'tweedekans WW'ers' relatief veel ouderen bevat. Dit zou kunnen verklaren waarom cliënten in deze groep minder snel werk vinden dan WW'ers die een eerste traject volgen.

3.4 Conclusies

In dit hoofdstuk hebben we beschreven welke informatie terechtkomt bij de uitvoerders van tweedekanstrajecten en welke aanpak deze uitvoerders doorgaans hanteren bij tweedekanstrajecten. Op basis hiervan concluderen we dat er weinig informatie wordt overgedragen van eerste naar tweede trajecten. Dit geldt zowel voor schriftelijke informatie (summiere inhoud eindrapportage) als voor mondelinge informatie (vrijwel ontbreken van driegesprek). Deze magere overdracht wordt deels in stand gehouden doordat re-integratiebedrijven er vaak voor kiezen 'blanco' te beginnen aan een tweede traject en opdrachtgevers hiertegen geen bezwaar maken.

Als het gaat om het hanteren van een specifieke aanpak bij tweedekanstrajecten, concluderen we dat deze er in principe niet is. Dit betekent niet dat er geen rekening wordt gehouden met het feit dat het eerste traject niet is geslaagd. Het leveren van maatwerk staat centraal. In de praktijk betekent dit dat veelal instrumenten worden ingezet die weliswaar geschikt zijn voor tweedekansers, maar niet specifiek voor deze doelgroep 'ingevoerd' zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om diagnostetrajecten, jobhunting, IRO-trajecten en trajecten specifiek voor niet-willers. Ook re-integratiebedrijven maken geen onderscheid tussen de aanpak in eerstekans- en tweedekanstrajecten.

betrekking hebben op de periode vóór invoering van de WIA, spreken we hier nog van WAO.

In dit hoofdstuk hebben we ten slotte een samenvatting gegeven van het kwantitatieve deel van het onderzoek. Hieruit concluderen we dat het percentage cliënten dat na een niet-geslaagd traject een tweede traject krijgt aangeboden aanzienlijk kleiner is dan dat de formele procesgang, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk, ons deed vermoeden. Bij WW'ers gaat het hier om slechts 30 procent na twaalf maanden, bij WAO'ers en WWB'ers om slechts 15 procent. Het overgrote deel van de potentiële tweedekansers krijgt dus geen tweede traject. Ook vinden tweedekansers niet sneller (duurzaam) werk dan eerstekansers.

4 CONCLUSIES

Het grootste deel van de re-integratietrajecten die worden ingezet voor uitkeringsgerechtigden, resulteert niet in werk. Dit betekent dat jaarlijks tienduizenden cliënten van UWV en gemeenten starten met een traject dat uiteindelijk niet tot het gewenste resultaat leidt. Er is echter weinig bekend over de vervolgstappen na niet-geslaagde trajecten. Om hierop meer zicht te krijgen, hebben wij samen met SEO, in opdracht van de RWI, dit onderzoek uitgevoerd naar de procesgang rondom niet-geslaagde trajecten en het vervolg daarop. Hiertoe hebben we zowel interviews gevoerd met alle betrokkenen als een kwantitatieve analyse uitgevoerd.

In de inleiding van het rapport hebben we vier onderzoeksvragen geformuleerd. In dit afsluitende hoofdstuk beantwoorden we deze vragen, in vier opeenvolgende paragrafen, op basis van de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Voor een meer gedetailleerd beeld van de praktijk rondom niet-geslaagde trajecten verwijzen we graag naar bijlage 3, waarin verslagen van casestudies zijn opgenomen. In de laatste paragraaf geven we onze eigen beschouwing op de resultaten.

4.1 Specifieke aanpak

De eerste onderzoeksvraag luidde:

Hebben UWV, gemeenten en re-integratiebedrijven een specifieke aanpak geformuleerd voor mensen wier initiële traject niet is geslaagd?

De vraag is of cliënten van wie het eerste traject niet succesvol is geweest een aparte behandeling krijgen. Op basis van de bevindingen uit het onderzoek constateren we dat het thema van tweedekanstrajecten niet zo leeft in de praktijk van UWV, gemeenten en re-integratiebedrijven. Er is geen gevoel van urgentie dat een specifieke aanpak of specifieke aandacht voor deze groep nodig is. Het idee heerst dat het allemaal wel goed geregeld is. Meer specifiek concluderen we het volgende:

- De groep wiens eerste traject niet is geslaagd, is geen specifieke doelgroep voor beleid.
- Opdrachtgevers en re-integratiebedrijven sluiten zelden aparte tweedekanscontracten (meer) af.
- Er worden nauwelijks specifieke instrumenten of dienstverlening ingezet voor cliënten die een tweede traject krijgen aangeboden.
- De groep tweedekansers wordt niet apart gemonitord. Er wordt geen sturingsinformatie over deze groep gegenereerd.

Als belangrijkste reden voor het ontbreken van een specifieke aanpak voor tweedekansers wordt genoemd dat er maatwerk wordt geboden voor elke cliënt. Het apart zetten van de groep tweedekansers past hier niet bij. Voor UWV is dit de belangrijkste reden geweest om af te stappen van formele tweedekansstrajecten. Maatwerk is het belangrijkste uitgangspunt van beleid geworden. Dit komt bij UWV tot uiting in de specifiekere wordende dienstverlening waar tweedekansers gebruik van kunnen maken, zoals jobhunting, uitgebreide diagnoses en bemiddelingstrajecten. Inmiddels kunnen re-integratiecoaches en arbeidsdeskundigen bovendien zelf een aantal vormen van dienstverlening bieden. Ook bij gemeenten en re-integratiebedrijven staat een individuele, op maatwerkgerichte benadering centraal. Voor re-integratiebedrijven betekent dit dat zij alle trajecten starten, als ware het eerste trajecten. Het 'trajectverleden' van een cliënt speelt nauwelijks een rol in de aanpak.

4.2 De procesgang bij het niet-slagen van een traject

De tweede onderzoeksvraag luidde:

Wat gebeurt er in de praktijk wanneer een traject niet leidt tot het gewenste resultaat?

In de vorige paragraaf hebben we geconstateerd dat er nauwelijks sprake is van een specifieke tweedekansaanpak. Dit betekent echter niet dat er in de praktijk niks gebeurt na het niet-slagen van trajecten. Hoewel niet expliciet vastgelegd, zijn de te volgen processtappen na een niet-geslaagd traject in principe duidelijk. Toch blijkt uit het onderzoek dat deze procesgang een aantal duidelijke risico's en kwetsbaarheden bevat. We hebben het hele proces bekeken vanaf de communicatie en mogelijke problemen tijdens een eerste traject tot en met de overdracht van informatie van een eerste naar een tweede traject. In deze paragraaf zullen we de processtappen achtereenvolgens doorlopen en tevens de mogelijke risico's benoemen.

4.2.1 Traject dreigt te mislukken

Wat moet er formeel gebeuren wanneer een traject dreigt te mislukken? Alle betrokkenen zijn het erover eens dat het re-integratiebedrijf in dat geval zo snel mogelijk aan de bel moet trekken. Uit het onderzoek komt echter naar voren dat re-integratiebedrijven lang niet altijd (tijdig) terugmelden aan de opdrachtgever, wanneer een (reeds gestart) traject weinig kans van slagen meer heeft. Dit leidt er regelmatig toe dat de rest van het traject wordt 'uitgezeten', met het risico dat cliënten vervallen in inactiviteit en dat er kostbare tijd wordt verloren. Als verklaring hiervoor geven re-integratiebedrijven zelf dat tussentijds terugmelden door de opdrachtgever niet altijd wordt geaccepteerd. Opdrachtgevers bevestigen dit, maar verklaren ook dat re-integratiebedrijven cliënten soms bewust lang vasthouden, omdat ze hopen dat de cliënt toch werk vindt en het bedrijf dan alsnog krijgt uitbetaald.

De insteek van opdrachtgevers is om cliënten op het traject te houden. Eventueel kan een traject worden bijgesteld. UWV heeft een financiële stimulans ingevoerd voor re-integratiebedrijven om cliënten überhaupt terug te melden. Voor de no cure, less pay-contracten die na juli 2006 zijn gestart, geldt dat het bedrijf in elk geval nog tien procent

van het 'less pay-gedeelte' ontvangt, wanneer een traject wordt afgesloten (ook al is dit niet succesvol geweest). Deze stimulans tot terugmelden garandeert echter niet dat dit ook tijdig gebeurt, zoals de praktijk ook uitwijst.

UWV maakt bij problemen tussentijds geen gebruik van driegesprekken (tussen re-integratiecoach/arbeidsdeskundige, consulent van het re-integratiebedrijf en cliënt), waardoor het lastig is tussentijds problemen helder te krijgen.

Bij gemeenten verloopt de communicatie tijdens trajecten over het algemeen gemakkelijker dan bij UWV; de lijnen zijn kort en de contacten intensief, aldus respondenten van re-integratiebedrijven. Tussentijds terugmelden is dan ook minder aan de orde bij gemeenten dan bij UWV. Doordat gemeenten vrij makkelijk te benaderen zijn, houden zij goed zicht op het verloop van trajecten en kunnen mogelijke problemen in een vroegtijdig stadium opgelost of zelfs voorkomen worden. Bij problemen tijdens een traject vindt er meestal een driegesprek plaats. Geprobeerd wordt de cliënt weer terug te krijgen op het traject of het traject bij te stellen.

Er is echter ook een risico aan de korte lijnen tussen gemeenten en re-integratiebedrijven, namelijk dat weinig informatie schriftelijk wordt vastgelegd. Dit maakt kwetsbaar in geval van wisseling of ziekte van personeel. Bovendien is het moeilijker om aan het eind van het traject de oorzaken van het niet-slagen systematisch in kaart te brengen.

4.2.2 Analyse na niet-slagen

Hoe worden trajecten afgewikkeld, wanneer duidelijk is dat ze niet geslaagd zijn? Formeel gesproken neemt het re-integratiebedrijf in de eindrapportage de redenen van niet-slagen op. Wordt dit in de praktijk ook nageleefd? We moeten constateren dat dit in de praktijk op zeer summiere en globale wijze gebeurt. Eindrapportages geven nauwelijks analyses van de redenen van het niet-slagen van trajecten. Casemanagers van gemeenten en re-integratiecoaches/arbeidsdeskundigen van UWV geven aan dat uit de eindrapportage vaak niet is op te maken waarom een traject is mislukt. Toch zeggen ze meestal genoeg informatie te hebben om verder te kunnen. Bij gemeenten heeft het intensieve contact tijdens het traject ervoor gezorgd dat het meestal wel duidelijk is wat er is misgegaan. Re-integratiecoaches en arbeidsdeskundigen van UWV zeggen veel informatie te krijgen van de cliënt zelf. Gezien de gebrekkige eindrapportages zijn de re-integratiecoaches en arbeidsdeskundigen hier ook vaak op aangewezen. Doorgaans vindt er na afloop van een niet-geslaagd traject, noch bij gemeenten, noch bij UWV, een gesprek plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Wel geven opdrachtgevers aan dat er meestal een gesprek plaatsvindt tussen opdrachtgever en cliënt. Uit verschillende gesprekken is overigens naar voren gekomen dat een (te) hoge caseload het niet mogelijk zou maken om de cliënt meer bij de communicatie te betrekken, bijvoorbeeld door het voeren van driegesprekken. Vanuit een UWV vestiging is zelfs het voorstel gekomen om de eindrapportage samen met de cliënt op te gaan stellen (case 8). Hier moet dan wel tijd voor kunnen worden gemaakt.

Er worden in het onderzoek verschillende factoren genoemd waarom trajecten niet tot het gewenste resultaat leiden. Vaak wordt gebrek aan motivatie van de cliënt genoemd. Dit is vooraf niet altijd goed in te schatten. Ook andere factoren zijn moeilijk te voorzien, zoals

ziekte of pech. Verder wijzen medewerkers van re-integratiebedrijven op het belang van een goede relatie tussen consultant en cliënt; er moet een 'klik' zijn, die er niet of in mindere mate is geweest bij niet-succesvolle trajecten. Een veelgenoemde factor door zowel opdrachtgevers als re-integratiebedrijven is dat het eerste traject niet juist is ingezet.

4.2.3 Besluitvorming na niet-slagen

Na het niet-slagen van een traject beslist de casemanager of re-integratie-coach/arbeidsdeskundige wat er verder gebeurt. Hier heeft de 'professional' zeer veel discretionaire ruimte. In de enquête onder gemeenten gaf ruim driekwart van de respondenten aan dat de besluitvorming bij de casemanager ligt, die dit naar eigen inzicht doet. Sommige gemeenten alsmede de WW-tak van UWV maken in deze stap van het proces gebruik van een diagnose-instrument, maar dit is niet specifiek voor tweedekansers. Bovendien wordt een dergelijk instrument meestal niet als leidend ervaren. Het belangrijkste criterium dat wordt gebruikt bij de besluitvorming over een eventueel tweede traject, is dat het traject een goede kans van slagen moet hebben. De houding en het gedrag van de cliënt spelen hierbij een grote rol. Er zijn vrijwel nergens richtlijnen die de besluitvorming concretiseren en als die er zijn, staan deze meestal niet op papier. Dit maakt de procesgang zeer afhankelijk van de tijd en capaciteiten van de individuele medewerker. Gezien de eerder geschetste beperkingen in de rapportage en communicatie bij de afwikkelingen van niet-geslaagde trajecten kunnen we concluderen dat het op deze manier erg lastig is goed lering te trekken uit het feit dat het eerste traject niet succesvol is geweest.

UWV hanteert wel een aantal richtlijnen (zoals het gebruik van het ANKER-model) als het gaat om processen en contractcondities na niet-geslaagde trajecten. In de praktijk worden deze echter niet altijd nageleefd. Re-integratiecoaches, arbeidsdeskundigen en consultants van re-integratiebedrijven worden hier ook niet actief op bijgestuurd. Het uitgangspunt is dat uitvoerders professionele ruimte moeten hebben bij de besluitvorming. Dit is ook bij gemeenten het geval. Uit het onderzoek is niet duidelijk naar voren gekomen dat de cliënt zelf bij de besluitvorming wordt betrokken.

Doorgaans zullen de opdrachtgevers een keuze maken uit de volgende alternatieven:

- verlengen of bijstellen van een traject;
- een nieuw traject, waarbij steeds meer losse instrumenten voorhanden zijn die geschikt zijn voor tweedekansers;
- (even) niks.

Met name bij sommige gemeenten worstelen uitvoerders met de vraag hoe lang ze door moeten gaan met het aanbieden van trajecten. Hierbij doet zich een spanningsveld voor tussen de wens om niemand op te geven (vaak ook vanuit de politiek bedongen) en de ervaring dat het voor sommige mensen echt geen zin meer heeft aan re-integratie te werken. In de praktijk komt het dan ook voor dat mensen drie of meer trajecten volgen en er vaak jaren overheen gaan voordat de conclusie wordt getrokken dat nog een traject aanbieden geen zin meer heeft.

Op basis van het feit dat er weinig tweedekanstrajecten worden ingezet (zie paragrafen 3.3 en 4.3) kunnen we tegelijkertijd concluderen dat de groep waarvoor geldt dat er 'niks' gebeurt in de praktijk erg groot is.

4.2.4 Overdracht naar tweede traject

Bij de overdracht van een eerste naar een tweede traject vindt nauwelijks uitwisseling van informatie plaats over ervaringen of problemen tijdens het eerste traject. Het meest opvallende is dat dit in veel gevallen een bewuste keuze is. Bij UWV neemt de re-integratiecoach of arbeidsdeskundige in de re-integratievisie op wat er tot dan toe met een cliënt is gebeurd. Bij elke verandering wordt een nieuwe re-integratievisie opgesteld. Wanneer een cliënt wordt aangemeld voor een tweede traject, wordt een nieuwe re-integratievisie meegegeven aan het nieuwe bedrijf. De re-integratievisie bevat echter vaak niet veel informatie over de precieze achtergrond van het niet-slagen van een traject. Ook kiezen uitvoerders van re-integratiebedrijven er zelf vaak voor een tweede traject 'blanco' te beginnen. De belangrijkste reden hiervoor is dat zij zich zelf een beeld willen vormen van de cliënt. De informatie over het eerste traject komt dan bij de intake hoofdzakelijk van de cliënt zelf. Er is geen overdracht of contact tussen het eerste en tweede re-integratiebedrijf, laat staan een gesprek tussen de consultants van beide bedrijven, opdrachtgever en cliënt.

Aan de ene kant is dit 'blanco beginnen' natuurlijk een professionele keuze, die in ieder geval onder re-integratiebedrijven breed wordt gedragen. Aan de andere kant brengt dit het risico met zich mee dat men in het tweede traject (onnodig) tegen dezelfde knelpunten oploopt als in het eerste traject. De cliënt zal immers alleen maar vanuit de eigen beleving kunnen aangeven waarom het de eerste keer niet is gelukt. Opdrachtgevers sturen re-integratiebedrijven er niet op aan hier anders mee om te gaan.

4.3 Aantallen tweedekonstrajecten en resultaten

De derde onderzoeksvraag luidde:

Welke resultaten hebben tweedekonstrajecten?

Om de resultaten van tweedekonstrajecten (in termen van plaatsing en uitstroom) in het juiste kader te kunnen plaatsen, is het van belang eerst te onderzoeken hoe vaak het nu eigenlijk voorkomt dat na een niet-geslaagd traject een tweede traject volgt. Op basis van het kwantitatieve deel van het onderzoek (dat uitgebreid in de rapportage van SEO is beschreven) komt naar voren dat het percentage cliënten dat een tweedekonstraject krijgt aangeboden binnen een halfjaar na afloop van een niet-geslaagd traject twintig procent is voor WW'ers en voor WAO'ers en WWB'ers slechts acht respectievelijk veertien procent. Hierbij zijn cliënten die ondertussen geen uitkering meer ontvangen niet meegenomen. De webenquête onder cliënten laat ook lage percentages zien voor tweedekonstrajecten. Deze percentages zijn moeilijk te combineren met het beeld dat uit de interviews en uit de omnibusenquête naar voren is gekomen, namelijk dat elke cliënt in principe steeds een vervoltraject krijgt wanneer dat zinvol is. Op basis van dit resultaat moeten we dan ook concluderen dat het percentage cliënten dat na een niet-geslaagd traject een tweede traject krijgt aangeboden aanzienlijk lager is dan dat de formele procesgang ons deed vermoeden. Een mogelijke verklaring is dat het 'opgeven' van cliënten een taboe is. Tijdens interviews met opdrachtgevers duurde het ook vaak even voordat men toegaf dat cliënten niet altijd een vervoltraject kregen aangeboden.

Wanneer we onderscheid maken tussen de uitkeringstypen WW, WAO en WWB, valt op dat WW-cliënten een bijna tweemaal zo grote kans hebben op een tweede traject als WAO- en WWB-cliënten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat WW-cliënten over het algemeen met minder complexe problematiek kampen, waardoor de re-integratiecoach eerder zal bepalen dat een tweede traject kans van slagen heeft. Bij deze beslissing kan meespelen dat WW'ers vaker dan WAO- en WWB-cliënten een recent arbeidsverleden hebben. Verder zou ook de gemiddeld lagere leeftijd van WW-cliënten een rol kunnen spelen, hoewel de echt jonge WW-cliënten weer een kleinere kans hebben op een tweede traject (waarschijnlijk vanwege een kortere resterende uitkeringsduur).

Wanneer we vervolgens kijken naar de resultaten van tweedekonstrajecten, concluderen we dat tweedekansers niet sneller (duurzaam) werk vinden dan eerstekansers. Voor WW'ers geldt zelfs dat de resultaten van tweede trajecten iets minder gunstig zijn dan die van eerste trajecten. Hoewel WW'ers dus vaker een vervoltraject krijgen aangeboden, resulteren deze in minder duurzame plaatsingen (ten opzichte van de uitstroom uit eerste trajecten). Dit verschil zou kunnen worden verklaard door verschillen in de samenstelling van de populaties; WW-cliënten die uitstromen na een eerste traject (hoewel niet-geslaagd) zijn wellicht kansrijker dan diegenen die uiteindelijk een tweede traject krijgen. Voor arbeidsgehandicapten geldt dat er geen betekenisvol verschil is tussen plaatsingspercentages na eerste en na tweede trajecten. Voor bijstandsgerechtigden lijken de resultaten van tweede trajecten in eerste instantie beter dan die van eerste trajecten, maar dit verschil verdwijnt wanneer we kijken naar de duurzaamheid van de plaatsingen.

Kunnen we dus concluderen dat tweedekanstrajecten niet succesvol zijn? Nee, dit kunnen we niet. Immers: de groepen eerstekansers en tweedekansers kun je niet echt met elkaar vergelijken. Ook weten we niet hoe het tweedekansers was vergaan, wanneer zij geen tweedekanstraject hadden gekregen. We kunnen op basis van dit onderzoek dan ook geen uitspraken doen over de effectiviteit van tweedekanstrajecten. Het percentage dat (duurzaam) werk had gevonden, was dan misschien lager geweest dan nu het geval is.

4.4 Succes- en faalfactoren

De vierde onderzoeksvraag luidde:

Wat zijn de succes- en faalfactoren van een effectieve inzet van tweedekanstrajecten en hoe zien 'good practices' eruit?

Bij het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag hebben we aangegeven dat het onderwerp 'tweedekanstrajecten' niet erg leeft in de praktijk. Aan dit thema wordt vanuit beleid en praktijk weinig specifieke aandacht gegeven. Hierdoor zijn er geen duidelijke voorbeelden naar voren gekomen uit het onderzoek die specifiek met tweedekansbeleid te maken hebben. Ook weten we, door gebrek aan monitoring, te weinig over de effectiviteit van tweedekanstrajecten, waardoor ook echte 'good practices' niet te geven zijn. Wel hebben we geconstateerd dat de procesgang bij niet-geslaagde trajecten een aantal kwetsbare elementen bevat, die ons inziens niet positief zullen bijdragen aan een effectieve inzet van tweedekanstrajecten. De cijfers uit het kwantitatieve deel van het onderzoek lijken deze kwetsbaarheid van het proces te bevestigen. Op grond van de interviews hadden we immers meer tweedekanstrajecten verwacht dan uit de cijfers naar voren is gekomen. Hoewel echte succes- en faalfactoren dus niet zijn aan te geven, is er wel aanleiding voor opdrachtgevers en opdrachtnemers om het thema binnen de eigen organisatie goed onder de aandacht te brengen. Hierbij is het ook van belang de groep tweedekansers beter te monitoren, omdat je dan pas weet of het gevoerde beleid effectief is en of doelen moeten worden bijgesteld. Dit punt komt ook in de laatste paragraaf aan de orde.

Hoewel niet als 'good practices' te benoemen, zijn we in het onderzoek wel elementen in de procesgang tegengekomen die een antwoord kunnen zijn op de hierboven genoemde knelpunten. Het gaat bijvoorbeeld om:

- Zorgen voor frequente/regelmatige contacten tussen casemanager/re-integratiecoach en re-integratieconsulenten (liefst ook informeel).
- Het voeren van twee- en/of driegesprekken, zowel bij aanvang als na afloop van een traject en bij problemen ook tussentijds.
- Mogelijkheden benoemen om een traject tussentijds bij te stellen.
- Re-integratiebedrijven daadwerkelijk aansturen op een adequate (niet te summiere) verslaglegging.
- Gedetailleerde verslaglegging/overdracht in de vorm van een re-integratievisie of portfolio.

Ook zijn we specifieke instrumenten tegengekomen die zich in ieder geval goed lenen voor tweedekansers, bijvoorbeeld:

- Een uitgebreid instrumentarium om een goede diagnose te stellen na een niet-geslaagd traject.
- Intensieve jobhunting en IRO's.
- Aparte trajecten voor zogenaamde niet-willers.

4.5 Beschouwing van de onderzoekers

Dit onderzoek heeft ons op meerdere momenten in meerdere opzichten doen verbazen. In deze laatste paragraaf geven we onze visie op de praktijk van tweedekanstrajecten.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat trajecten regelmatig doorlopen, terwijl er nauwelijks zicht meer is op succes. Dit 'uitzitten van trajecten' heeft het risico dat cliënten vervallen in inactiviteit en dat er kostbare tijd wordt verloren. Een eventueel tweede traject start in die gevallen dus onnodig laat, waardoor het bij voorbaat een geringere kans van slagen heeft. In algemene zin vragen we ons af of het überhaupt zin heeft om een traject voort te zetten, wanneer een re-integratiebedrijf er geen vertrouwen meer in heeft. Uiteraard moeten er wel voldoende middelen voorhanden zijn om een cliënt op traject te houden wanneer dit nog wél zinvol is, bijvoorbeeld door de mogelijkheid van tussentijds bijstellen te bieden.

Wanneer desondanks wordt besloten een traject tussentijds te beëindigen, kan dit maar het best op een zo adequaat mogelijke manier. Wij vragen ons af of de financiële stimulans om in elk geval terug te melden, zoals UWV die hanteert voor no cure, less pay-contracten, re-integratiebedrijven er werkelijk toe zal bewegen cliënten ook eerder terug te melden dan zonder financiële prikkel. Immers, het te ontvangen bedrag is nog altijd lager dan wanneer ze het traject laten doorlopen en de cliënt toevallig nog werk vindt.

Hoe kun je er dan voor zorgen dat re-integratiebedrijven trajecten niet onnodig lang door laten lopen? De belangrijkste factor die uit het onderzoek is af te leiden is een goede communicatie tussen alle betrokken partijen gedurende trajecten. Dit betekent veel tussentijds overleg in de vorm van twee- of driegesprekken, ook wanneer een traject goed verloopt. Dit lijkt arbeidsintensief, maar deze tijd wordt ruimschoots terugverdiend, door de waarschijnlijk hogere slagingskans van trajecten.

We hebben geconstateerd dat de aparte benadering voor tweedekansers grotendeels is losgelaten. Op zich hoeft dit in principe geen probleem te zijn, mits het proces na het niet-slagen van een traject effectief verloopt. Dit betekent in elk geval dat de groep tweedekansers/cliënten na niet-geslaagde trajecten apart moet worden gemonitord. We hebben echter de indruk dat gemeenten en UWV weinig zicht hebben op de inzet en resultaten van tweedekanstrajecten. UWV heeft dit alleen met betrekking tot de aparte tweedekanscontracten, maar houdt verder ook niet bij hoeveel mensen aan een tweede traject beginnen en wat hiervan het resultaat is. Dit moet uit de bestanden zijn te herleiden, maar dit wordt in de regel niet gedaan. Ook bij re-integratiebedrijven is er geen beeld omtrent het aantal tweedekansers en de resultaten van deze groep. Hierdoor ontbreekt het partijen aan sturingsinformatie om te bepalen of de inzet van

tweedekanstrajecten effectiever zou moeten. Om te bepalen of tweedekanstrajecten effectief zijn, is het essentieel om deze beter te monitoren dan nu het geval is. Dit past ook beter bij huidige ontwikkelingen, waarin gemeenten steeds beter verantwoordelijkheid moeten kunnen afleggen voor hun re-integratiebeleid.⁷

Verder is het in het onderzoek opgevallen dat consulenten van re-integratiebedrijven erg snel concluderen dat een cliënt ongemotiveerd is. Zonder te ontkennen dat er cliënten zijn die echt niet gemotiveerd zijn, vinden wij het begrijpelijk wanneer een cliënt gedemotiveerd raakt, doordat hij of zij steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen. Ook is het niet motiverend voor cliënten wanneer zij (zoals regelmatig voorkomt) een sollicitatietraining moeten volgen, terwijl dit in het eerste traject niet heeft geholpen. Dit zegt dan weinig over de motivatie om te werken. Een goede overdracht van informatie draagt dus bij aan de motivatie van de cliënt. Bij blanco beginnen, dus het starten zonder informatie uit het voorgaande traject, gaat men volledig voorbij aan het feit dat de cliënt steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen. Motivatie kent veel oorzaken. Het is belangrijk dat re-integratiebedrijven dit inzien, zodat zij er rekening mee kunnen houden. Zo kunnen zij ervoor zorgen dat een traject aansluit bij wat de cliënt nodig heeft en rekening houden met wensen van de cliënt.

Het komt vaak voor dat tweedekanstrajecten 'blanco' worden ingezet. Deze praktijk impliceert dat er weinig voordeel wordt gehaald uit de ervaringen van het voorgaande traject. Re-integratiebedrijven geven aan dat die informatie contra-productief is voor de effectiviteit van tweedekanstrajecten en opdrachtgevers accepteren dat. Echter, om meer maatwerk te kunnen toepassen in tweedekanstrajecten, kan het cruciaal zijn om te weten wat er in het eerste traject goed is gegaan en wat niet en waar nog aan gewerkt moet worden. Wanneer deze informatie niet wordt gebruikt door opdrachtgever en re-integratiebedrijf, is de cliënt weer terug bij af, maar dan met een extra portie frustratie. De begeleiding en informatie-uitwisseling zou er ons inziens dan ook op gericht moeten zijn om ervoor te zorgen dat het informatievoordeel ertoe leidt dat de tweedekanstrajecten die worden ingezet, effectiever zijn dan eerstekanstrajecten.

Het onderzoek leidt tot de conclusie dat de overdracht na een niet-geslaagd traject voor verbetering vatbaar is, ook al blijkt het in de praktijk niet als probleem te worden ervaren. Een gebrekkige eindrapportage maakt het ons inziens niet alleen lastig om er daadwerkelijk vervolgacties voor individuele cliënten op te baseren, het betekent ook dat het lastig is lering te trekken uit niet-succesvolle trajecten. Hierdoor is het moeilijk de effectiviteit van trajecten te verbeteren. Ook hier speelt communicatie een belangrijke rol. De opdrachtgever moet erop toezien dat de lijnen kort zijn, zodat in een vroegtijdig stadium overlegd kan worden over mogelijke problemen tijdens trajecten. Driegesprekken zouden meer moeten worden gevoerd, zowel bij aanvang als tijdens en na afloop van trajecten. Een 'voortgangsdocument', met daarin de diagnose-informatie, de ervaringen tijdens het traject en een uitgebreide analyse van de redenen van het niet-slagen, zou hierbij een belangrijke rol kunnen vervullen. Dit zou de kwetsbaarheid als gevolg van personeelwisselingen bij opdrachtgevers en bedrijven kunnen verminderen. Wanneer dit document, gevoed door driegesprekken, wordt meegenomen naar volgende trajecten, dan zou dit de effectiviteit van tweedekanstrajecten zeker ten goede kunnen komen.

⁷ Rapportage sturingsinformatie door Regioplan in opdracht van de RWI verschijnt naar verwachting in september 2007.

Blanco beginnen is er dan niet meer bij. UWV heeft een goede start gemaakt met de re-integratievisie. Wel zou de re-integratievisie meer informatie mogen bevatten, met name over de redenen van het niet-slagen van trajecten.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 ONDERZOEKSVRAGEN

1. Hebben UWV, gemeenten en re-integratiebedrijven een specifieke aanpak geformuleerd voor mensen wier initiële traject niet is geslaagd?

- In hoeverre is er sprake van formeel beleid of een formeel beschreven aanpak? Is dit vastgelegd en zo ja hoe?
- Welke activiteiten zijn er in het beleid vastgelegd voor het vervolg van niet-geslaagde trajecten?
- Worden er expliciete tweedekanstrajecten ingekocht?
- Zijn er speciale methodieken ontwikkeld voor tweedekanstrajecten? In hoeverre komen mensen terug bij hetzelfde re-integratiebedrijf?
- Zijn er screeningsmethodieken ontwikkeld om te bepalen wie er een tweede kans krijgt?
- Zijn er methodieken waarmee duidelijkheid wordt verkregen over de oorzaken van een niet-geslaagd traject?
- Wanneer er geen specifieke aanpak is geformuleerd, wat zijn daarvan de redenen?

2. Wat gebeurt er in de praktijk wanneer een traject niet leidt tot het gewenste resultaat?

- Is er verschil tussen beleid en uitvoering en zo ja, hoe komt dit?
- Wanneer is duidelijk dat het eerste traject niet leidt tot het gewenste resultaat? Wat gebeurt er dan? In hoeverre worden trajecten verlengd?
- Is het altijd duidelijk te krijgen waarom het initiële traject niet is geslaagd? Trekken opdrachtgevers hier lering uit voor de inzet van trajecten in zijn algemeenheid?
- Worden er expliciete besluiten genomen over een vervolg op een niet-geslaagd traject? Zo ja, welke criteria worden daarbij gehanteerd? In hoeverre speelt motivatie hierbij een rol?
- Welke (andere) factoren bepalen of iemand een tweede kans krijgt en in welke vorm deze trajecten gestalte krijgen? Hoe gaat men daarbij te werk?
- In hoeverre en hoe worden cliënten betrokken bij de besluitvorming over een eventueel vervolg?
- Welke verwachtingen en wensen hebben cliënten van een tweedekanstraject, en in hoeverre wordt hiermee rekening gehouden?
- Hoe beoordelen cliënten de besluitvorming over een vervolg van een niet-geslaagd traject en de inzet van tweedekanstrajecten?
- (Hoe) worden cliënten na een niet-geslaagd traject gemonitord?
- In welke mate maken opdrachtgevers gebruik van expliciete dan wel 'de facto' tweedekanstrajecten?
- Onder welke condities worden expliciete tweedekanstrajecten ingekocht?

- In hoeverre wordt er bij de inkoop van trajecten rekening gehouden met de instroom van cliënten die al een traject achter de rug hebben?
- In hoeverre wordt met tweedekanstrajecten bewust een andere strategie voor de cliënt gekozen? In hoeverre wordt eenzelfde soort traject nogmaals ingezet?
- Wat is de werkwijze van opdrachtgevers en opdrachtnemers die geen specifieke aanpak hebben geformuleerd voor mensen wier initiële traject niet is geslaagd? In hoeverre en op welke punten wijkt deze werkwijze af van opdrachtgevers/opdrachtnemers met een specifieke aanpak?

3. Welke resultaten hebben tweedekanstrajecten?

- Hoeveel cliënten stromen na een traject dat niet heeft geleid tot het gewenste doel door naar expliciete dan wel de facto tweedekanstrajecten?
- Wat zijn de kenmerken van de deelnemers van deze tweedekanstrajecten? Zijn hierbij relevante subgroepen te onderscheiden?
- Hoe verhouden de kosten van tweedekanstrajecten zich met de kosten van initiële trajecten?
- Is er zicht te krijgen op de resultaten van tweedekanstrajecten?
- Zo ja, wat zijn de resultaten van formele en de facto tweedekanstrajecten in vergelijking met initiële trajecten?
- Welke verschillen zijn er in de resultaten van tweedekanstrajecten tussen cliëntgroepen? In hoeverre speelt motivatie een rol bij deze resultaten?

4. Wat zijn de succes- en faalfactoren van een effectieve inzet van tweedekanstrajecten en hoe zien 'good practices' eruit?

- Welke factoren bevorderen dan wel belemmeren een adequaat vervolg op niet-geslaagde trajecten en een effectieve inzet van tweedekanstrajecten?
- Voor welke cliënten is een tweedekanstraject zinvol en voor welke cliënten niet? Is dit bij de afronding van het initiële traject goed vast te stellen?
- In hoeverre is er een specifieke aanpak nodig voor personen wier initiële traject is mislukt?
- In hoeverre leveren tweedekanstrajecten meer zicht op de succes- en faalfactoren van initiële trajecten?
- Onder welke voorwaarden is het voor een opdrachtgever kosteneffectief om apart tweedekanstrajecten in te kopen?
- In hoeverre kunnen er good practices worden geïdentificeerd en kunnen deze worden overgedragen naar anderen?

BIJLAGE 2 RESULTATEN OMNIBUSENQUÊTE

Resultaten van de vragen over tweedekastrajecten

Als cliënten een traject niet succesvol afronden of voortijdig beëindigen, wat voor afspraken of richtlijnen zijn er dan binnen uw gemeente?		
	Aantal	%
We laten die mensen dan (als regel of in principe) eerst een tijd met rust	1	1%
We proberen dan altijd snel een bewuste beslissing te nemen over al of geen nieuw traject	104	71%
Voor bepaalde groepen is er snel een bewust beslismoment, voor andere (hoeft dit) niet	24	16%
Deze mensen worden teruggestuurd naar het re-integratiebedrijf met het verzoek een ander traject te starten	8	5%
Er zijn hier geen echte afspraken/richtlijnen over	32	22%
Anders, namelijk	14	10%
Totaal	146	100%
Meerdere antwoorden mogelijk		
Zijn dit soort afspraken schriftelijk vastgelegd?		
	Aantal	%
Ja, in (een onderdeel van) een beleidsplan	30	24%
Ja, in schriftelijke werkinstructies/protocollen	25	20%
Ja, in actielijsten/notulen/verslagen van vergaderingen-/overleggen	27	21%
Ja, in elektronische nieuwsbrieven/intranet of emailverkeer naar medewerkers	4	3%
Ja, in het gemeentelijk contract met het re-integratiebedrijf	14	11%
Nee, die afspraken zijn nergens op papier vastgelegd	57	45%
Ja, anders:	6	5%
Weet niet/geen mening	1	1%
Totaal	127	100%
Meerdere antwoorden mogelijk		
In hoeverre lukt het in de praktijk ook om voor iedere teruggemelde cliënt tijdig een bewust beslismoment in te bouwen?		
	Aantal	%
Over het algemeen lukt dat ook wel	74	63%
Soms wel, soms niet	37	32%
Daar komen we eigenlijk onvoldoende aan toe	2	2%
Weet niet/geen mening	4	3%
Totaal	117	100%
Zijn er binnen uw gemeente (toetsings)criteria of afspraken om te bepalen of een cliënt opnieuw een traject krijgt na een niet-succesvol of afgebroken traject?		
	Aantal	%
Ja, er zijn vrij uitgewerkte criteria/afspraken	4	3%
Ja, er zijn globale criteria/afspraken	13	9%
Nee, dat bepaalt onze casemanager/consulent naar eigen inzicht	111	76%
Niet nodig, want eigenlijk krijgt (vrijwel) niemand een nieuw traject	1	1%
Niet nodig, want eigenlijk krijgt (vrijwel) iedereen een nieuw traject	17	12%
Totaal	146	100%

Ontvangt u in de regel voldoende informatie van de re-integratiebedrijven om te kunnen bepalen waarom een traject niet tot het beoogde resultaat heeft geleid?		
	Aantal	%
Doorgaans voldoende	84	58%
Soms voldoende/soms onvoldoende	47	32%
Doorgaans onvoldoende	9	6%
Niet van toepassing: Daar vragen we niet naar	2	1%
Weet niet/geen mening	4	3%
Totaal	146	100%

Heeft uw gemeente aparte contracten voor dit soort tweede kanstrajecten afgesloten of hierover speciale afspraken gemaakt met re-integratiebedrijven?		
	Aantal	%
Ja, apart(e) contract(en) voor tweede kanstrajecten	5	3%
Ja, speciale afspraken over tweede kanstrajecten binnen lopende contracten	2	1%
Nee, er zijn geen specifieke contracten of afspraken voor tweede kanstrajecten	137	94%
Weet niet/geen mening	2	1%
Totaal	146	100%

Welk deel van de cliënten begint na een niet succesvol of afgebroken traject opnieuw met een traject? We vragen om een globale schatting, ook als u de cijfers niet kent		
	Aantal	%
Niet bekend	25	17%
Minder dan 5%	7	5%
Tussen de 5 en 25%	39	27%
Tussen de 26 en 50%	22	15%
Meer dan 50%	43	29%
Weet niet/geen mening	10	7%
Totaal	146	100%

Heeft uw gemeente cijfers beschikbaar over aantallen en/of resultaten van dit soort tweede kans trajecten (dus trajecten voor de groep die na een niet-geslaagd traject een nieuw traject krijgt aangeboden)?		
	Aantal	%
Ja	17	12%
Ja, maar (zeer) beperkt	35	24%
Nee	88	60%
Weet niet/geen mening	6	4%
Totaal	146	100%

BIJLAGE 3 CASESTUDIES

We hebben in totaal elf casestudies uitgevoerd: zes bij gemeenten, twee bij UWV-vestigingen en drie bij re-integratiebedrijven. Deze bijlage geeft een beschrijving van de cases. De cases zijn geselecteerd op basis van de oriënterende interviews, waarin naar voren kwam dat zij iets specifiek of interessants hadden als het ging om het niet-slagen van trajecten of de inzet van tweedekanstrajecten. Hierdoor zal in de casebeschrijvingen waarschijnlijk een iets positiever beeld naar voren komen dan in de hoofdtekst, die voor een belangrijk deel óók gebaseerd is op de omnibusenquête en de telefonische interviews. Per case geven we eerst een algemene beschrijving. Hierna geven we achtereenvolgens aan wat er gebeurt wanneer een traject dreigt te mislukken, hoe de overdracht van informatie plaatsvindt en hoe tweedekanstrajecten eruit zien. Ten slotte hebben gesprekspartners in de meeste cases een aantal aandachtspunten benoemd als het gaat om een effectieve inzet van tweedekanstrajecten.

CASE 1: GEMEENTE 'MULTIDISCIPLINAIRE INTAKE'

Algemeen

De Sociale Dienst van deze gemeente zit in hetzelfde gebouw als UWV en CWI. Deze gemeente heeft hiermee één van de eerste BVG's (Bedrijfs Verzamel Gebouwen) van Nederland. Na negen maanden uitkering komen mensen via het CWI bij de Sociale Dienst terecht. Deze mensen krijgen allemaal een MDI (Multidisciplinaire Intake). Sinds april 2006 is dit beleid binnen deze gemeente. De MDI wordt uitgevoerd door één re-integratiebedrijf, waar een arts, arbeidsdeskundige en psycholoog werkzaam zijn. De MDI is bedoeld om een indicatie te geven van de belemmeringen van de cliënt. Het uitgangspunt hierbij is 'iedereen die hier komt heeft belemmeringen', aldus de respondenten. Uit de MDI volgt een diagnose over wat de cliënt wel en niet kan en een advies voor een traject.

Voorbeelden van diagnose en advies op basis van een MDI:

'Cliënt zal maximaal 20 uur kunnen werken; wil graag in zorg werken, maar dit is niet mogelijk in verband met rugklachten. Wel mogelijk zou zijn:...Advies is traject richting werk.'

'Deze cliënt heeft een aantal psychische beperkingen die weggewerkt moeten worden; het gaat om sociale angst/onzekerheid/geen vertrouwen in eigen kunnen. Advies is traject om belemmeringen weg te werken om daarna eventueel over te stappen naar traject richting werk.'

De afspraak binnen de Sociale Dienst van de gemeente is dat het advies van het bedrijf dat de MDI uitvoert, bindend is. Casemanagers zullen dit advies dus in principe altijd opvolgen. De casemanagers bepalen met welk re-integratiebedrijf zij in zee gaan om het geadviseerde traject in te zetten.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

Tussentijds terugmelden door een re-integratiebedrijf mag, mits goed gerapporteerd. Meestal wordt het argument van het re-integratiebedrijf om terug te melden eerst onderzocht. Het kan bijvoorbeeld gaan om fysieke beperkingen van de cliënt, die pas tijdens het traject aan het licht zijn gekomen. Wanneer blijkt dat het argument gegrond is, wordt het traject beëindigd en een ander passend traject gezocht. Wanneer de klacht niet gegrond is, moet de cliënt terug op traject.

Communicatie, rapportage en overdracht

Re-integratiebureaus behoren bij het niet-succesvol beëindigen van een traject duidelijk de redenen van het niet-slagen aan te geven en een deskundig advies te geven over een vervolgetraject. Casemanagers constateren grote verschillen tussen re-integratiebedrijven wat betreft de kwaliteit van dit advies. Ook is het zicht op het verloop van de trajecten en op de problematiek van de cliënt in grote mate afhankelijk van de kwaliteit van het re-integratiebedrijf. Sinds kort zit de gemeente er wel steeds meer bovenop en is er ook veel overleg met re-integratiebedrijven tussendoor. Een belangrijke eis die aan de rapportages van re-integratiebedrijven wordt gesteld is dat

deze duidelijke argumenten moeten bevatten over waarom een traject niet is geslaagd. Ook wordt een deskundig advies over het vervolg gevraagd. Wanneer de casemanager behoefte heeft aan meer informatie na een niet-geslaagd traject, gaat de cliënt opnieuw naar het bedrijf dat de MDI's uitvoert voor een tussentijds MDI. Hieruit komt een advies over een vervolg. Het kan zijn dat iemand na een niet-succesvol regulier traject wordt geadviseerd eerst de bestaande belemmeringen weg te werken. Wanneer uit de MDI komt dat motivatieproblemen aan de orde zijn, heeft de casemanager altijd overleg met het re-integratiebedrijf dat het eerste traject heeft uitgevoerd. Besproken wordt of de consulent aldaar de motivatieproblemen herkent.

Mevrouw x heeft een regulier traject naar werk gevolgd en is uitgevallen vanwege toegenomen rugklachten. Er wordt een tussentijds MDI uitgevoerd. In het verslag hiervan staat het volgende: 'Er is een complex aan belemmerende factoren waardoor het op dit moment niet realistisch is een traject richting activering of werk met een goed resultaat in te zetten. Voor een vervolgetraject adviseren wij voor deze cliënt een interventietraject om het complex van belemmeringen weg te werken'.

Tussenrapportages van re-integratiebedrijven zijn meestal op tijd. De tussentijdse communicatie is goed. Desondanks zou de gemeente toch steeds meer in eigen hand willen nemen, maar dit geldt niet speciaal voor tweede trajecten. Het uitbesteden van diensten aan re-integratiebedrijven zien de casemanagers als een soort tussenfase. Alleen het bedrijf dat de MDI's uitvoert, zal in elk geval gecontracteerd blijven in de toekomst, omdat sinds het MDI het zicht op de mogelijkheden van de cliënt veel beter is. Een vervolgetraject kan hierdoor beter ingezet worden.

Zoals bij alle trajecten het geval is, gaat ook bij de aanmelding voor een tweede traject het tussentijdse MDI mee naar het re-integratiebedrijf. De cliënt krijgt zelf ook een versie. Het re-integratiebedrijf is dus altijd op de hoogte van de beperkingen van de cliënt. Welke informatie verder wordt gegeven, hangt af van wat het re-integratiebedrijf zelf wil.

Driegesprekken (tussen casemanager, re-integratiebedrijf en cliënt) vinden alleen plaats als er iets aan de hand is. Dit is vaak aan het begin van een traject, wanneer een cliënt koudwatervrees krijgt.

Het bedrijf dat de MDI's uitvoert, heeft erg goede contacten met de re-integratiebedrijven waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten.

Tweedekansttrajecten

Welk vervolg er komt na een niet-succesvol traject, hangt af van de redenen van het niet-slagen. De casemanager zal eerst bekijken of verlenging een goede optie is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij ziekte van de cliënt. Ook kan het zijn dat concreet zicht is op een baan, maar net te weinig tijd voor het laatste stukje begeleiding. Re-integratiebedrijven verzoeken regelmatig om verlenging.

De uitvoerders geven aan dat een specifieke aanpak voor tweedekansttrajecten erg belangrijk is. Hiermee bedoelen ze dat eerst gericht wordt gewerkt aan het wegwerken van belemmeringen, alvorens een traject naar werk in te zetten. Na het mislukken van

een traject wordt immers vaak pas goed duidelijk waar de problemen zitten. Informatie uit het eerste traject is dus erg waardevol voor een succesvolle inzet van een tweede traject, aldus de uitvoerders.

Na een traject richting werk volgt regelmatig weer een traject richting werk, waarbij wel rekening wordt gehouden met hetgeen de eerste keer niet goed is gegaan. Vaak wordt gebruikgemaakt van een competentie-instrument, dat een digitale match maakt tussen een cliënt en potentiële werkgevers. De wensen en kwaliteiten van cliënten worden naast beroepsprofielen van beschikbare banen gelegd. Dit 'matchen' wordt wel als een apart traject gezien.

Op de vraag hoe lang je door moet gaan met het aanbieden van trajecten, wordt wisselend geantwoord. De beleidsmedewerker geeft aan dat je nooit stopt. De uitvoerders daarentegen zeggen zeker wel te stoppen op een gegeven moment, met name bij verslavingsproblematiek. Na meerdere keren meer van hetzelfde proberen, houdt het uiteindelijk op.

Bij duidelijke problemen met de motivatie, heeft de gemeente de mogelijkheid om een apart traject voor niet-willers in te zetten. Dit is een intensief traject, waarbij onder streng toezicht de cliënt drie maanden verplicht moet werken.

Aandachtspunten

De respondenten noemen ter verbetering van een effectieve uitvoering van vervolotrajecten de volgende punten:

- Het opzetten van een digitaal klantvolgsysteem, dat toegankelijk is voor alle casemanagers. Dit zou voor verlichting van de administratieve lasten kunnen zorgen. Het zou in elk geval handig zijn wanneer kerngegevens van cliënten digitaal beschikbaar zouden zijn.
- Registratie binnen de keten. Informatie van het CWI wordt bijvoorbeeld niet geactualiseerd wanneer een cliënt eenmaal bij de Sociale Dienst van de gemeente zit. Het CWI is nu dus nauwelijks op de hoogte van het vervolg.
- Vanuit de cliëntenraad van deze gemeente komt de suggestie voor een eindgesprek na afloop van een niet-geslaagd traject. Cliënten hebben nu te vaak het gevoel dat er niet naar hen wordt geluisterd, aldus de raad.

CASE 2: GEMEENTE 'WARME OVERDRACHT'

Algemeen

Deze gemeente zit midden in een grote reorganisatie van beleid en uitvoering van re-integratie en inkomen. In de nabije toekomst zullen nieuwe teams worden samengesteld die bestaan uit consulenten werk en consulenten inkomen. In het huidige systeem zijn er consulenten inkomen en is er een aparte afdeling die de inkoop en bewaking van trajecten verzorgt (deze medewerkers hebben geen contacten met cliënten). Door werk en inkomen in teams onder te brengen, verwacht de gemeente re-integratie beter uit te kunnen voeren.

Sinds een paar maanden worden nieuwe cliënten zes weken op een Work First-traject gezet (24 uur per week). De overige uren wordt de cliënt geacht te besteden aan het vinden van werk. Tijdens Work First worden werknemersvaardigheden in kaart gebracht. De casemanager neemt na vier weken contact op met de uitvoerders van het Work First-traject om gegevens over de cliënt te vergaren met als doel om na afloop van het traject direct over te kunnen gaan op opdrachtverstrekking aan een re-integratiebedrijf.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

De casemanagers geven aan dat ze meestal een traject laten doorlopen omdat ze niet willen opgeven. Tussentijds is het wel mogelijk om eventueel de doelen bij te stellen.

Nazeem

Nazeem is een alleenstaande moeder met zes kinderen. Zij volgde een taal- en activeringstraject met als doel uit te stromen naar werk. Tijdens haar taalstage bleek haar taalniveau zo laag te zijn dat de uitstroom naar werk niet reëel was. Het doel van het traject is nu bijgesteld en is nu vrijwilligerswerk waarbij het taalniveau minder van belang is.

Als een traject tussentijds misgaat geeft het re-integratiebedrijf dit door aan de gemeente en wordt een driegesprek gevoerd (gemeente, cliënt en re-integratiebedrijf). Er worden geen driegesprekken gevoerd als zich geen problemen voordoen.

De casemanagers geven aan geen goed zicht te hebben op de redenen van niet-slagen van een traject. De cliëntenraad beaamt dit. Dit heeft ertoe bijgedragen dat de casemanagers de regie meer in eigen hand gaan nemen. Als redenen van uitval noemen casemanagers en medewerkers inkoop: motivatie van de cliënt, medische/psychische oorzaken en verzuim tijdens trajecten.

Casemanagers en medewerkers inkoop geven aan het moeilijk te vinden om aan te geven wanneer een project is mislukt. Zij benadrukken dat wanneer een traject niet is gelukt dit niet wil zeggen dat er niets is bereikt. Als voorbeeld wordt gegeven dat zij ook 'blij' zijn wanneer iemand slechts twaalf uur aan het werk is, ondanks dat naar een fulltime plaatsing werd gestreefd. Duidelijk is wel dat een traject stopt als de maximale trajectduur is bereikt. Uit het gesprek met een vertegenwoordiger van de cliëntenraad komt naar voren dat het onduidelijk is wat precies het 'eindstation' van een traject is. Het is voor een cliënt onduidelijk wat er moet gebeuren na een mislukt traject. Een en ander

leidt ertoe dat de cliënt gedemotiveerd raakt, aldus de cliëntenraad.

Communicatie, rapportage en overdracht

Als cliënten van het UWV bij de gemeente komen dan wordt geen informatie over eerdere trajecten overgedragen aan de gemeente. Het is niet precies duidelijk waarom dit niet gebeurt. Wanneer een cliënt naast de bijstand ook een WW-uitkering krijgt dan zijn er wel contacten met de re-integratiecoach van UWV waardoor informatie over de cliënt kan worden uitgewisseld.

Wanneer na een voortraject (voorbereiding op werk voor alleenstaande ouders; sport en beweging voor cliënten met psychische problemen; coaching en begeleiding voor cliënten met meervoudige problematiek) een cliënt een vervolgtraject krijgt aangeboden dan vindt 'warme overdracht' plaats. Dit is contractueel vastgelegd. Dit betekent dat de consultant van het voortraject met de cliënt meegaat naar het intakegesprek van het vervolgtraject. Op deze wijze wordt zorg gedragen voor een zogenoemde 'naadloze aansluiting'. De casemanagers en medewerkers inkoop geven aan dat deze aanpak vooral nuttig is voor kwetsbare cliënten.

In de eindrapportages van de re-integratiebedrijven zijn de redenen van mislukken en een advies opgenomen. De casemanagers en medewerkers inkoop zijn niet tevreden met de kwaliteit van de rapportages. Wat betreft de adviezen wordt aangegeven dat deze concreter zouden moeten worden geformuleerd, het advies zou bijvoorbeeld een concreet traject moeten bevatten. Daarbij wordt tegelijkertijd aangegeven dat het onmogelijk is en misschien ook niet wenselijk voor een re-integratiebedrijf om het hele aanbod van de gemeente te kennen (in de huidige situatie werd met meer dan dertig re-integratiebedrijven gewerkt). Dit is wel nodig als de gemeente een concreet trajectvoorstel verwacht.

In het nieuwe uitvoeringsmodel is nadrukkelijk aandacht voor de kwaliteitsbewaking. Een nauwere samenwerking tussen de contractadviseur van de gemeente en de consultants werk moet zorgdragen voor een betere kwaliteit van de dienstverlening van de re-integratiebedrijven in het algemeen.

Tweede kanstrajecten

De algemene beleidsdoelstelling is dat iedereen in traject zit. Het motto is 'stap vooruit'. Dit betekent dus dat iedereen in principe een traject krijgt aangeboden nadat een eerste traject is mislukt. In de praktijk speelt wel de vraag bij casemanagers en medewerkers inkoop hoe lang je door moet gaan met iemand op traject te plaatsen. Een neveneffect is volgens de casemanagers bijvoorbeeld dat, omdat bijvoorbeeld permanent gesubsidieerd werk niet mogelijk is, cliënten worden 'rondgepompt'. Na beëindiging van een gesubsidieerde baan ontvangen zij eerst een WW-uitkering en komen ze vervolgens weer bij de gemeente. Onder het nieuwe beleid worden deze cliënten op een Work First-traject gezet waarin hun werknemersvaardigheden (nogmaals) in kaart worden gebracht. In de praktijk kan het voorkomen dat iemand die meerdere trajecten heeft gevolgd (tijdelijk) bewust met 'rust' wordt gelaten.

De gemeente heeft het afgelopen jaar een traject ingekocht voor cliënten die eerder traject(en) hebben gevolgd en duidelijke problemen hebben met de motivatie. Deze

cliënten werden vergelijkbaar met Work First aan het werk gezet en daarnaast bemiddeld naar werk. Na een jaar vielen de resultaten van het traject tegen. In principe vinden de medewerkers inkoop het een goed product, maar de uitvoering is niet naar wens verlopen. De cliënten zijn niet voldoende begeleid en aangesproken op hun houding en gedrag en de uitstroom voldeed niet aan de verwachting. Het re-integratiebedrijf heeft zelf aangegeven geen verlenging van het contract te willen. De gemeente heeft nog wel behoefte aan een specifieke aanpak van zogenoemde notoire niet-willers. Zij is bezig met een evaluatie van het traject en onderzoek de mogelijkheid een soortgelijk traject onder te brengen bij re-integratiebedrijven waarmee al gewerkt wordt.

Aandachtspunten

Een effectieve uitvoering van re-integratietrajecten staat of valt met een goede diagnose. Als de diagnose niet goed is, kan je erop wachten dat de cliënt wordt teruggemeld, aldus de casemanagers en medewerkers inkoop. Als overige punten die blijvend de aandacht behoeven zijn genoemd:

- Intensieve communicatie tussen gemeente en re-integratiebedrijven vóór en tijdens trajecten. Een goed voorbeeld hiervan is een gezamenlijke intake door re-integratiebedrijf en casemanager van de gemeente. Ook is het erg belangrijk dat er driegesprekken plaatsvinden na afloop van trajecten.
- Helderheid over de rechten en plichten van cliënten, zodat het altijd duidelijk is voor de cliënt wat van hem/haar wordt verwacht. Het is dan ook makkelijker een cliënt gedurende een traject aan te spreken op het moment dat afspraken niet worden nagekomen.

CASE 3: GEMEENTE 'RIBS AAN HUIS'

Algemeen

Voor de aanvraag van een uitkering melden mensen zich bij een loket voor werk en inkomen. De zorgconsulenten verzorgen het inkomensgedeelte. De B-cliënten (verwachte uitstroom langer dan zes maanden) komen terecht bij een speciale afdeling die toe leidt naar werk. Deze afdeling zit momenteel in een reorganisatietraject. Het nieuwe beleid is sterker dan voorheen gericht op uitstroom naar werk, handhaven en wederkerigheid. De gemeente gaat sectorgericht werken (sectoren groen, techniek en sociaal) met zogenaamde fullservicetrajecten⁸, waarvan ook alleen trajectonderdelen kunnen worden ingezet. Daarnaast kunnen cliënten worden toegeleid naar praktijktrainingen en gesubsidieerd werk. Het aantal re-integratiebureaus waarmee wordt gewerkt is sterk teruggebracht. De trajectconsulenten voeren sinds mei 2007 ook het maatregelenbeleid uit. Verder ontwikkelt de functie zich meer richting casemanagement. Het streven is om de caseload te verminderen van meer dan 100 naar 65 cliënten, zodat meer tijd aan de begeleiding van cliënten kan worden besteed. Ook de vertegenwoordiger van de cliëntenraad vindt dit wenselijk voor een betere uitvoering van het re-integratiebeleid.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

In het (recente) verleden kregen de trajectconsulenten vaak pas (te) laat te horen dat er problemen zijn met een cliënt. Vaak kregen zij pas melding als iemand al was uitgevallen. Er volgt dan een gesprek met het re-integratiebureau. Als niet duidelijk is waarom iemand is uitgevallen wordt ook wel een driegesprek geïnitieerd. De inzet van de trajectconsulenten is om iemand weer terug in traject te krijgen. Wanneer een traject wordt voortgezet, worden afspraken gemaakt over de voortgang.

Het kan ook voorkomen dat een traject dreigt te mislukken omdat iemand niet op een passend traject zit. Bijvoorbeeld omdat de beheersing van de Nederlandse taal ontoereikend is, maar ook kunnen andere problemen tijdens een traject aan het licht komen waardoor een traject niet kan worden voortgezet (zie kader).

Ali

Ali heeft lichamelijke klachten en taalproblemen die niet met een cursus kunnen worden opgelost (hij wordt als niet-leerbaar aangemerkt). Hij is op een algemeen activeringstraject gezet waarin speciale aandacht is voor gezondheid(sproblemen). Tijdens het traject toont Ali steeds meer agressief gedrag. Het re-integratiebedrijf heeft deze signalen tussentijds gemeld bij de trajectconsulent. De consulent vermoedde dat Ali een gokverslaving heeft en zwakbegaafd is. Het traject is toen stopgezet en Ali is getest. Hieruit bleek dat Ali inderdaad zwakbegaafd is. De test heeft niet aangetoond dat hij een gokverslaving heeft. Ali is inmiddels aangemeld bij een Wsw-bedrijf.

In bovenstaand voorbeeld is het traject stopgezet en is een ander traject ingezet. De respondenten geven aan dat een verlenging van een traject vaker voorkomt dan aanpassing van een traject. De gemeente heeft evenwel ook de ervaring dat cliënten onnodig lang in traject worden gehouden door de re-integratiebedrijven (er wordt gewerkt

⁸ Fullservice trajecten bevatten oriëntatietrainingen, sollicitatietraining, werkgewenning, sport en

met bonus/malus regeling). Dit heeft meegewogen bij de wijzigingen in de uitvoering van het re-integratiebeleid.

Communicatie, rapportage en overdracht

De informatie die trajectconsulenten krijgen over nieuwe cliënten is op basis van een vast format. Hierin is beknopte informatie verwerkt over wat iemand heeft gedaan, welke problemen iemand heeft (indien van toepassing) en welke sector van toepassing is (groen, techniek, sociaal). De informatie over oude of bestaande cliënten is iets uitgebreider en bevat informatie over eerder gevolgde trajecten.

Voordat een cliënt officieel wordt aangemeld bij een re-integratiebedrijf bespreekt de trajectconsulent met een re-integratiebedrijf of zij de cliënt kunnen begeleiden. Eén dag per week komen de re-integratiebedrijven op de locatie van de trajectconsulenten en worden deze gesprekken gevoerd. Ook bespreken zij op deze dag de nieuwe trajectplannen.

Wanneer een traject is beëindigd wordt een rapportage opgesteld waarin ook de redenen van mislukken zijn opgenomen. Cliënten die een tweede traject volgen, blijven bij dezelfde trajectconsulent. Dit wordt bewust gedaan zodat de vertrouwensband met de cliënt niet wordt doorbroken. Daarnaast is het inzicht in de cliënt groter als een trajectconsulent eerder met de cliënt heeft gewerkt dan wanneer deze kennis uit het dossier moet worden gehaald. De trajectconsulenten ervaren het als positief dat cliënten bij hen blijven. De kennis over een cliënt wordt ook meegegeven in de gesprekken met de re-integratiebedrijven.

Tweedekansttrajecten

Er is geen formele besluitvorming over specifiek beleid tweedekansttrajecten. Alle respondenten geven aan dat zij automatisch tweedekansttrajecten uitvoeren. Nadat een eerste traject niet succesvol is afgerond wordt altijd gekeken of een tweede traject zal worden ingezet. De indruk bestaat dat zeker de helft van alle cliënten meer dan één traject volgt. Dit wordt niet apart gemonitord.

Uitgangspunt is ook dat men lering trekt uit wat mis is gegaan. Vanuit de cliëntenraad wordt dit bevestigd. Zij geven aan dat bij het bepalen van een tweede traject beter wordt gekeken naar de competenties van de cliënt.

Er wordt niet gestopt als een traject mislukt. Daarbij vragen de consulenten en hun leidinggevende zich wel af hoe lang je door blijft gaan met iemand. Er zijn mensen die een derde of zelfs een vijfde traject volgen. Het ligt politiek gevoelig om niet meer te 'werken' aan mensen.

Een aantal jaar geleden heeft de gemeente geëxperimenteerd met speciale trajecten voor niet-willers (aangeduid met de term 'dubieuze uitval'). In praktijk ging het veelal om cliënten die al eerder een traject hadden gevolgd. De pilot (uitgevoerd op één locatie) was succesvol. Het uitrollen van het project bij andere locaties verliep echter moeizaam. De kracht van de pilot bleek een kleinschalige intensieve aanpak. Een gemeentebrede uitrol bleek te massaal om effectief te zijn en de samenwerking met de re-integratiebedrijven (de pilot werd door één re-integratiebedrijf uitgevoerd) verliep niet naar wens. Het project is daarom gestopt. De gemeente hanteert nu het standpunt dat

beweging en indien nodig een taal cursus. Cliënten zijn in principe 32 uur per week in traject.

een dergelijk project in principe niet nodig is als de re-integratiebedrijven en de casemanagers hun werk goed doen.

Aandachtspunten

De respondenten noemen als succesfactoren voor een effectieve uitvoering van trajecten de volgende punten:

- Een zakelijke en adequate uitvoering van casemanagement (inclusief maatregelenbeleid, aanjagen re-integratiebedrijven).
- Motivatie van de cliënt; wanneer iemand echt weinig gemotiveerd is, heeft het geen zin een vervoltraject aan te bieden.
- Goed zicht op de achtergrond/problematiek van de cliënt (inclusief redenen mislukken eerdere trajecten).
- Instrumenten waarmee problemen van de cliënt hanteerbaar worden gemaakt.
- Vertrouwensband tussen de consulent van het re-integratiebedrijf en de cliënt.
- Zorgen dat de cliënt snel aan het werk gaat tijdens een traject; dit verkleint de kans op uitval. Het is hiervoor van belang dat re-integratiebedrijven een goed werkgeversnetwerk opbouwen.

Dit zijn succesfactoren die van toepassing zijn op alle trajecten. Er zijn geen specifieke factoren voor tweedekastrajecten genoemd.

CASE 4: GEMEENTE 'WERKEN MET JOBCOACHES'

Algemeen

De Dienst Sociale Zaken van deze gemeente heeft intern twee soorten jobcoaches werkzaam: jobcoach sociale activering en jobcoach re-integratie. Hier is voor gekozen om meer maatwerk te kunnen leveren. Jobcoaches zijn gedetacheerd vanuit een re-integratiebedrijf. De jobcoaches worden bij alle trajecten ingezet. De rol van de jobcoach is adviserend richting casemanager over het te volgen traject en ook uitvoerend. Een deel van de trajecten wordt door de jobcoach zelf uitgevoerd. Cliënten die het eerste traject bij de jobcoach sociale activering hebben gevolgd, 'stromen' vaak door naar de jobcoach re-integratie.

De gemeente heeft globaal vier clusters van re-integratieactiviteiten in de aanbesteding:

- Work First, uitgevoerd door een re-integratiebedrijf.
- Diagnose; dit is een voortraject met als doel diagnosestelling, uitgevoerd door een re-integratiebedrijf.
- Jobcoach re-integratie, voor cliënten met een redelijke kans om werk te vinden. Bij de eerste aanmelding worden in principe alle cliënten die bemiddelbaar worden geacht naar de jobcoach re-integratie doorverwezen.
- Jobcoach sociale activering, voor cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

Omdat veel trajecten intern plaatsvinden bij één van de jobcoaches, is het vaak de jobcoach die als eerste inziet dat een gestart traject niet tot het gewenste resultaat zal leiden. Trajecten worden in dat geval regelmatig tussentijds bijgesteld. Wanneer dit niet mogelijk is, vindt er een driegesprek plaats (tussen jobcoach, casemanager en cliënt). Vervolgens wordt zo snel mogelijk overgegaan op een nieuw traject. Dit kan zowel een intern traject zijn als traject bij een re-integratiebedrijf. De casemanager heeft hierbij de regie.

Bij trajecten die extern plaatsvinden, maakt het re-integratiebedrijf gebruik van een standaardformulier 'meldinggedrag', wanneer een cliënt zich niet aan de afspraken houdt. Dit formulier gaat naar de casemanager, die vervolgens de cliënt oproept voor een gesprek. Mogelijk volgt een maatregel op de uitkering. Als het niet duidelijk is waarom een traject niet goed verloopt dan volgt vaak een driegesprek tussen de consulent van het re-integratiebedrijf, de casemanager en de cliënt.

Het gebeurt ook regelmatig dat cliënten onnodig snel worden teruggemeld door het re-integratiebedrijf, aldus de jobcoach. Vaak zijn praktische problemen aan de hand, zoals kinderopvang. Cliënten zijn dan op Work First gezet en worden vervolgens wegens praktische bezwaren teruggemeld. Dit had makkelijk kunnen worden opgelost, zoals het voorbeeld hieronder illustreert. Het voorbeeld is afkomstig uit een interview met het re-integratiebedrijf.

Anita is alleenstaande moeder en was niet beschikbaar voor Work First omdat zij geen kinderopvang had. Zij meldde dat er een wachtlijst was voor kinderopvang. De consulent van het re-integratiebedrijf heeft vervolgens met de betreffende kinderopvang gebeld en er bleek geen wachtlijst te zijn. In een driegesprek is Anita geconfronteerd met haar gedrag. Het bleek dat Anita haar kind niet wilde onderbrengen bij kinderopvang, vanwege slechte ervaringen hiermee. Het re-integratiebedrijf heeft nu een functie voor haar gevonden als data-entrytyste waarbij Anita grotendeels thuis kan werken. Anita heeft nu een jaarcontract.

Communicatie, rapportage en overdracht

Doordat trajecten zowel intern als extern kunnen plaatsvinden, zijn er verschillende mogelijkheden als het gaat om de overdracht van informatie:

- Eerste en tweede traject intern. In dat geval verloopt de overdracht soepel en snel. De problematiek van de cliënt is vaak al duidelijk.
- Eerste en tweede traject zijn extern uitgevoerd. De overdracht vindt plaats via de casemanager. De jobcoach bemiddelt niet tussen uitvoerders van externe trajecten.
- Eerste traject extern en tweede traject intern bij één van de jobcoaches. Na het niet-slagen van een traject komt de cliënt in eerste instantie bij de casemanager terecht en wordt vervolgens naar de jobcoach verwezen. De overdracht bestaat uit een aanmeldingsformulier met een beknopte weergave van de gegevens van de cliënt inclusief eventuele bijzonderheden zoals de beperkingen van de cliënt. De overdracht bevat geen eindrapportages of adviezen. De jobcoach ervaart dit niet als een gemis, want hij of zij kiest er zelf regelmatig voor om blanco aan het tweede traject te beginnen. De belangrijkste reden hiervoor is dat dit een open vizier geeft zonder vooroordelen. Door de korte lijnen heeft de jobcoach vaak zijdelings al iets over de problematiek van de cliënt gehoord. Het is een bewuste keuze om dan, zonder nóg meer informatie vooraf, eerst zelf een beeld te vormen. Juist wanneer je ervaren bent, ben je geneigd mensen snel in hokjes te stoppen, aldus de jobcoach.

Jobcoach re-integratie: "Ik had onlangs nog een cliënt, die bij mij werd aangemeld na een niet-geslaagd traject. Het tweede traject werd een succes; het is gelukt deze cliënt aan 't werk te helpen. Achteraf heb ik pas het hele dossier bekeken. Hierin stond dat de cliënt erg ongemotiveerd was. Ik was blij blanco te zijn begonnen aan het tweede traject".

- Eerste traject intern en tweede traject extern. De jobcoach geeft in dat geval informatie aan de casemanager. De informatie bestaat uit een samenvatting van wat er is gebeurd in het eerste traject. De casemanager bepaalt vervolgens in overleg met de uitvoerder van het tweede traject welke informatie wordt doorgegeven. Er is in principe geen contact tussen de jobcoach en het externe bedrijf dat het tweede traject zal uitvoeren.
- Eerste traject bij UWV en tweede traject bij gemeente. In dat geval komt de informatie met name van de cliënt zelf. Betere informatievoorziening vanuit UWV bij cliënten die aan de maximale WW-duur zitten is gewenst door de uitvoerders van de gemeente. Vaak is niet meer te achterhalen wie bij UWV verantwoordelijk was voor het eerste traject.

Tweedekansttrajecten

Na het niet-slagen van een traject onderzoekt de jobcoach in de eerste plaats de problematiek van de cliënt. Dit gebeurt door meerdere gesprekken te voeren met de cliënt. Vervolgens bekijkt de jobcoach welk vervolg passend zou zijn en overlegt dit met de casemanager, die de regie over de cliënt houdt. De jobcoach houdt zich niet bezig met eventuele verwijtbaarheid van de cliënt. Dit gebeurt door de casemanager.

Er is niet echt een speciale aanpak voor tweedekansttrajecten, maar er zijn wel

instrumenten die nadrukkelijk bij bepaalde groepen worden ingezet.

- Bij motivatieproblemen gaat de cliënt naar Work First. Echte niet-willers zijn er niet veel.
- Bij 'drempelvrees' regelt de jobcoach een stage bij een werkgever. De cliënt kan op die manier in de praktijk ervaren dat het allemaal best meevalt.
- Bij twijfel over medische geschiktheid wordt iemand eerst door een arts of psycholoog onderzocht.
- Verlenging, bij cliënten die langere tijd ziek zijn geweest of bij cliënten die langere tijd nodig hebben voor de bemiddelingsfase.

Aandachtspunten

De respondenten noemen een aantal succesfactoren en punten ter verbetering:

- Een succesfactor is de inzet van jobcoaches en daarmee de fysieke nabijheid van de casemanager en de uitvoerder. De jobcoach re-integratie ervaart dit als een groot voordeel. Er is veel tussentijds overleg, waardoor eventuele problemen in trajecten veel sneller aan het licht komen.
- Een suggestie ter verbetering is het aantrekken van een jobhunter, die met de jobcoach re-integratie samenwerkt.
- De informatie-uitwisseling zou gestructureerder moeten. Door de korte lijnen wordt nu te weinig schriftelijk gerapporteerd. Dit maakt kwetsbaar wanneer iemand onverwacht zou uitvallen.
- De informatieoverdracht van UWV naar gemeente bij cliënten die de maximale WW-duur bereikt hebben, is een aandachtspunt.
- Eerste traject moet beter worden ingezet, aldus de cliëntenraad. Dit betekent een meer gevarieerd aanbod van re-integratiebedrijven.

CASE 5: GEMEENTE 'EEN KANS VOOR HERKANS'

Algemeen

De gemeente heeft haar re-integratiebeleid onlangs drastisch gewijzigd. De gemeente besteedt alleen nog zeer specialistische trajecten uit. Binnenkort zullen 45 re-integratieconsulenten worden aangenomen bij de gemeente om de casemanagers te ondersteunen bij het bemiddelen naar werk. Elke re-integratieconsulent krijgt een eigen caseload. De casemanagers blijven voor deze cliënten de inkomenskant uitvoeren (hun caseload verandert niet en is op basis van een 36-urige werkweek ongeveer 125). De werkzaamheden van de re-integratieconsulenten wordt uit het W-deel gefinancierd. Zij zijn als het ware een intern re-integratiebedrijf en krijgen formeel opdracht om activiteiten voor een cliënt uit te voeren.

Het nieuwe beleid betekent voor de casemanagers, aldus henzelf, dat zij meer vrijheid krijgen om te diagnosticeren. Er kan beter worden gekeken naar wat iemand nodig heeft. Indien nodig kan door een extern bureau een sterkte/zwakte-analyse worden uitgevoerd van de cliënten. Daarnaast hebben de casemanagers meer instrumenten of middelen tot hun beschikking om cliënten toe te leiden naar werk. Zo is er bijvoorbeeld een re-integratiebedrijf dat de kansrijke cliënten van de gemeente overneemt. Er is een accountmanager bij de gemeente aangesteld die vacatures werft.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

De redenen dat trajecten binnen het oude beleid mislukten, was dat cliënten vaak te snel werden beoordeeld waardoor vaak een traject werd aangeboden dat niet passend was. Om tijd aan andere cliënten te kunnen geven, werden cliënten vaak op een traject gezet zonder dat er een goede diagnose was gesteld. Verder geven de casemanagers zelf aan vaak te veel van een cliënt te verwachten. Het gesprek met een cliënt van de gemeente bevestigt bovenstaand beeld.

Voorheen hadden casemanagers er nauwelijks kijk op of een traject dreigde te mislukken. Eens per kwartaal kregen zij van het re-integratiebedrijf een beknopte voortgangsrapportage. De casemanagers en beleidsmedewerkers geven aan dat het voor de re-integratiebedrijven financieel aantrekkelijk was de cliënten in traject te houden en dat dit vermoedelijk ook gebeurde.

De contacten met huidige re-integratiebedrijven zijn zeer intensief. De casemanagers zijn direct op de hoogte of een traject dreigt te mislukken.

Het terugmelden van cliënten wordt niet zonder meer geaccepteerd. Zonder goede argumentatie vindt geen uitbetaling plaats aan het re-integratiebedrijf.

Communicatie, rapportage en overdracht

In het uitvoeringsplan WWB re-integratie 2007-2010 van de gemeente is aangegeven dat elk overdrachtmoment een risico in zich draagt van miscommunicatie. Door de uitvoering zelf ter hand te nemen, worden minder overdrachtmomenten gecreëerd. De communicatie met de re-integratiebedrijven bestond voorheen veelal uit beknopte voortgangsrapportages en een eindrapportage. Er vond geen eindgesprek plaats.

Uit een interview met een cliënt van de gemeente:

“Wat er steeds aan het einde van een traject gebeurt, is dat het re-integratiebedrijf een rapportje maakt en dat naar de cliënt en de sociale dienst stuurt. Daarmee is het dan weer klaar, totdat de sociale dienst weer een keer met een nieuw voorstel voor een traject komt”.

De communicatie met de huidige re-integratiebedrijven is intensief en informeel. Wekelijks is er contact via telefoon of e-mail waarin de casemanagers op de hoogte worden gehouden van de voortgang. Formeel zijn er afspraken over rapportagemomenten maar in de praktijk vragen de casemanagers niet om rapportages als zij voldoende informatie over de cliënt hebben. Zij leggen een eigen dossier aan. De casemanagers geven verder aan het zonde van de tijd te vinden als de bedrijven formele rapportages opstellen. Zij zien liever dat deze tijd aan de cliënt wordt besteed. Of zoals één van de casemanagers opmerkt: “hoe slechter het traject loopt hoe langer de rapporten zijn. Dat is zonde en je hebt er niks aan”. Binnen het nieuwe beleid wordt, als een traject is beëindigd, een afsluitend gesprek gehouden met casemanager, re-integratiebedrijf en cliënt.

Tweedekonstrajecten

De gemeente heeft dit jaar specifieke trajecten ingekocht voor herkansers. Het gaat formeel om mensen die langer dan vijf jaar een uitkering hebben en meerdere trajecten hebben gevolgd. Het gaat verder om mensen van wie niet duidelijk is waarom eerdere trajecten zijn mislukt. De doelgroep is gevarieerd maar deze cliënten hebben veelal houdings- en/of gedragsproblemen. Er is een traject ingekocht dat oorspronkelijk alleen een (uitgebreide) diagnosestelling over de re-integreerbaarheid van de cliënt als doel had. In de praktijk worden cliënten ook geactiveerd en bemiddeld door het re-integratiebedrijf en worden dus ook andere trajecten ingezet. Daarnaast kan apart jobhunting worden ingekocht door de casemanagers. Dit gebeurt bij een extern bedrijf dat ‘herkansers’ begeleidt. De aanpak van deze jobhunting-trajecten is intensief en individueel. Er zijn inmiddels cliënten uitgestroomd naar werk waarvan de verwachting was dat dit niet haalbaar zou zijn.

Daarnaast werkt de gemeente sinds korte tijd met een soort Work First-traject (loonkostensubsidie) voor mensen die al eerder trajecten hebben gevolgd en die gemotiveerd zijn om aan het werk te gaan. Zij worden direct aan het werk gesteld en werken tegelijkertijd aan hun cv en sollicitatievaardigheden. Doel is uitstroom naar regulier werk.

De verwachting van de casemanagers is dat als de diagnosestelling verbetert het aantal tweedekansers zal afnemen. Er zullen evenwel altijd mensen blijven van wie een traject mislukt. De resultaten van tweedekonstrajecten worden niet apart gemonitord.

Aandachtspunten

De respondenten noemen als succesfactoren voor een effectieve uitvoering van alle trajecten (dus niet alleen tweedekonstrajecten) de volgende factoren:

- Het stellen van een goede diagnose voor aanvang van elk traject.
- Een individuele benadering.
- Goede communicatie tussen cliënt, casemanager en consulent re-integratiebedrijf.
- Uitvoering van trajecten zoveel mogelijk in eigen beheer van de gemeente houden.

CASE 6: GEMEENTE 'REGIE IN EIGEN HAND'

Algemeen

Voorheen had deze gemeente weinig zicht op de achtergrond van niet-geslaagde trajecten. Dit kwam omdat er weinig terugkoppeling was vanuit de re-integratiebedrijven. Hierdoor zijn de ervaringen van de gemeente met re-integratiebedrijven weinig positief. Vaak bleek na afloop van een traject dat er bij het re-integratiebedrijf nauwelijks iets met de cliënt was gebeurd. Het gebeurde wel dat cliënten bij trajecten van anderhalf jaar slechts twee of drie keer waren gezien door het re-integratiebedrijf. Ook werden cliënten, zeker bij intensieve trajecten, te lang door re-integratiebedrijven vastgehouden. De gemeente erkent hierbij zelf ook fouten te hebben gemaakt. Zo waren de consultants te onervaren op het gebied van re-integratie (zij waren eigenlijk bijstandmaatschappelijk werkers). In elk geval was het niet mogelijk de doelstelling 'uitstroom' waar te maken, terwijl de focus hier juist steeds meer op kwam te liggen, aldus de beleidsmedewerkers van deze gemeente. Het slagen van trajecten werd dus steeds belangrijker.

In 2006 werd besloten om drie uitstroomconsultanten aan te stellen. Elke cliënt heeft twee consultants (sinds 2006): een consultant rechtmatigheid en een consultant uitstroom. Deze splitsing tussen rechtmatigheid en uitstroom wordt als erg positief ervaren door de consultant uitstroom; de cliënt voelt zich veel meer gesteund nu degene die naar werk begeleidt niet meer dezelfde persoon is als degene die de uitkering verstrekt. De consultants uitstroom geven advies over het te volgen traject en ondersteunen cliënten bij het vinden van werk. Zij maken hierbij gebruik van de Werk Competentie Module die zij hebben aangeschaft via het bedrijf Matchcare. Via een digitale vragenlijst, die de consultant samen met de cliënt invult, wordt stap voor stap in kaart gebracht wat de competenties en beperkingen van de cliënt zijn. In het programma wordt een link gelegd met een grote database, die wordt beheerd door het bedrijf Matchcare. Op basis van de wensen en vaardigheden van de cliënt wordt een lijst samengesteld met leerdoelen en met mogelijke beroepen. Vervolgens wordt een advies gegeven voor een passend traject. De uitstroomconsultant gebruikt dit als richtlijn.

De consultants uitstroom voeren zelf geen re-integratietrajecten uit, maar vervullen wel een soort 'jobhuntersrol'. Zo helpen zij cliënten actief bij het vinden van stages of werkervaringsplekken. Hierin bemiddelen zij ook. Dit alles heeft ertoe geleid dat deze gemeente op dit moment met slechts één re-integratiebedrijf een contract heeft. In principe gaan alle cliënten naar dit bedrijf.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

Het re-integratiebedrijf waar deze gemeente een contract mee heeft, heeft een makelaarsfunctie, wat wil zeggen dat zij zelf steeds blijven zoeken naar wat werkt voor een cliënt. Het betekent ook dat het re-integratiebedrijf verschillende instanties benadert om een offerte uit te brengen, wanneer het bedrijf van mening is dat de cliënt iets nodig heeft (bijvoorbeeld scholing). De offertes worden vervolgens aan de consultant uitstroom voorgelegd. Wanneer zich problemen voordoen, zal een cliënt daarom niet snel worden teruggemeld, maar zoekt het bedrijf zelf naar een andere oplossing. Dit gaat in overleg met de uitstroomconsultant, die de regie houdt. Een medewerker van het re-integratiebedrijf geeft zelf in een interview aan alleen tussentijds terug te melden wanneer

een cliënt niet meer te motiveren is en een aantal driegesprekken hierover niet mocht baten. Bij twijfel kan de uitstroomconsulent ervoor kiezen de Matchcare module opnieuw met de cliënt te doorlopen.

Wanneer een cliënt weigert afspraken na te komen, vindt een driegesprek plaats, waarbij de cliënt met name op de plicht tot medewerking wordt gewezen. Dit gesprek moet voorkomen dat de cliënt in de bak 'niet-bemiddelbaar' belandt.

Communicatie, rapportage en overdracht

De contacten tussen de uitstroomconsulent van de gemeente en het re-integratiebedrijf zijn intensief. De consulent heeft een eigen werkplek bij het re-integratiebedrijf en zit hier een paar dagen per maand. Hierdoor is onderling overleg en afstemming goed mogelijk. Na het niet-slagen van een trajectonderdeel neemt de consulent door het nauwe contact automatisch alle benodigde informatie mee in de besluitvorming. Door de korte lijnen is het zicht op de problematiek van cliënten meestal goed, aldus de consulent uitstroom. Elke nieuwe weg die het re-integratiebedrijf inslaat, wordt met de consulent uitstroom besproken; deze overlegt vervolgens vaak intern met andere consulenten. Ook wordt elke nieuwe stap gerapporteerd in de voortgangsrapportage die de consulent uitstroom maakt. Bij elke nieuwe beslissing wordt ook de cliënt ingelicht door middel van een driegesprek.

Tweedekanttrajecten

Er wordt niet echt gesproken over niet-slagen van trajecten, omdat geen sprake is van een duidelijk einde van een traject. Er is meer sprake van een opeenvolgende aanbidding van trajectonderdelen. Wanneer een bepaald trajectonderdeel niet werkt, bepalen de begeleider van het re-integratiebedrijf en de uitstroomconsulent samen wat er moet gebeuren. Alles is in principe mogelijk, er zijn geen vaste regels of afspraken. De uitstroomconsulent heeft het laatste woord. In principe krijgt iedereen steeds een vervolg, tenzij er sprake is van chronische lichamelijke of psychische klachten, vaak in combinatie met een hoge leeftijd.

Motivatie speelt geen rol bij beslissing of iemand vervolgtraject krijgt, maar wel welk traject dit is. De minder gemotiveerden worden extra goed in de gaten gehouden en krijgen een extra intensief traject met veel werkuren en aanwezigheidsplicht.

Het re-integratiebedrijf traint of test de cliënt ook zelf, indien nodig. Dit kan een aanvullende interesse-beroepentest zijn, maar ook sollicitatietraining of bepaalde scholing (taalcursus).

Wanneer het bij het re-integratiebedrijf echt niet meer lukt, kan de uitstroomconsulent ervoor kiezen de cliënt naar een specialistisch bedrijf te sturen, of de cliënt zelf verder te begeleiden bij het solliciteren.

Aandachtspunten

Uit de gesprekken met de respondenten zijn een aantal punten naar voren gekomen die succesvol zijn of die juist verbetering behoeven, wanneer het gaat om een effectieve inzet van tweedekansttrajecten:

- Een succesfactor is het gebruik van de Werk Competentie Module van het bureau Matchcare. De module biedt een goed overzicht van de mogelijkheden van cliënten, waardoor het voor de uitstroomconsulent makkelijker is een juist vervolgtraject in te zetten. Ook heeft de cliënt zelf meer vertrouwen in het slagen van een traject, wanneer duidelijk is wat zijn of haar mogelijkheden zijn. De consulent volgt het advies van de Werk Competentie Module niet altijd op, maar gebruikt dit als leidraad. Daarnaast wordt het systeem van Matchcare gebruikt als volgsysteem (welke cliënten op welk traject en bij welke consulent). Dit geeft een goed overzicht van de caseload en levert zodoende ook belangrijke managementinformatie.
- Een punt ter verbetering is de capaciteit. De caseload voor de uitstroomconsulenten is momenteel veel te hoog. Er loopt een aanvraag bij de Gemeenteraad om uitbreiding te krijgen. Expertise is wel in voldoende mate aanwezig.
- Het lijkt erop dat deze gemeente geen duidelijk eindpunt hanteert voor de trajecten. Hierdoor is het ook moeilijk vast te stellen wanneer een traject niet geslaagd is. Eigenlijk lijkt het één grote doorlopende voorstelling, die pas eindigt wanneer er werk is of wanneer het volgens de consulent zinloos is geworden door te gaan. Dit brengt het risico met zich mee dat de gemeente te lang doorgaat met proberen of een traject aanslaat.

CASE 7: UWV WW

Algemeen

Deze UWV-vestiging WW zit in hetzelfde gebouw als CWI en DWI van dezelfde gemeente. Dit is niet bij alle vestigingen van UWV het geval. We gaan er echter vanuit dat de werkwijze van deze vestiging niet veel verschilt van die van overige vestigingen WW. De centrale vraag is hoe de re-integratiecoach bepaalt, met gebruikmaking van het ANKER-model en de re-integratievisie, welk tweedekanstraject zinvol is na een niet-geslaagd traject.⁹

Eerste traject dat dreigt te mislukken

Sinds re-integratiecoaching bepaalt de re-integratiecoach wat er gebeurt na een niet-geslaagd traject. In vrijwel alle gevallen wordt hierbij het ANKER-model gebruikt (Analyse Kansen En Risico's). Het instrument bepaalt de kans van een cliënt om in een bepaalde sector aan de slag te komen. Dit wordt berekend op basis van leeftijd, werkervaring, uitkeringsduur, motivatie en inkomenssituatie thuis. Zo is de kans voor iemand met recente werkervaring in een branche waar veel tekorten zijn, redelijk groot om aan de slag te komen in die branche. Het model werkt volgens het stoplichtprincipe: groen licht betekent dat het advies is om een traject aan te bieden, rood licht adviseert geen traject aan te bieden. De re-integratiecoach beslist uiteindelijk, na zich een goed beeld van de cliënt te hebben gevormd, welk traject op een bepaald moment passend is. De database waar ANKER gebruik van maakt, geldt voor de hele regio. Het ANKER-model is recent opgenomen in het systeem dat door UWV en CWI gezamenlijk wordt gebruikt. In sommige vestigingen is het zelfs zo dat het CWI de toetsen in het ANKER-model uitvoert bij eerste aanmelding van cliënten. Dit wordt als een verlichting van de administratieve lasten ervaren door de medewerkers van UWV.

Het ANKER-model bevat, naast statistische toetsen, ook tests die competenties en vaardigheden in kaart brengen. Zo kan ANKER, na een niet-geslaagd traject, een hulpmiddel zijn bij het bepalen van een passend vervolg. De competenties en vaardigheden van een cliënt worden opnieuw in kaart gebracht. De re-integratiecoach geeft nadrukkelijk aan dat het ANKER-model ter ondersteuning of bevestiging wordt gebruikt, maar dat het instrument nooit het deskundige oordeel van de coach kan vervangen. Het doel van het ANKER-model is niet om de selectie/beslissing van de re-integratiecoach over te nemen. De indruk die de coach zelf van een cliënt heeft, is meer bepalend voor het vervolg. De cliënt zelf staat hierbij centraal. Zo spelen houding en gedrag van de cliënt een belangrijke rol bij het bepalen of het zinvol is een tweede traject aan te bieden. Hierbij gaat het erom of een cliënt erop gericht is afspraken na te komen. Meestal is dit voor de re-integratiecoach snel duidelijk, na een uitgebreid gesprek met de cliënt. Bij twijfel wordt gebruikgemaakt van een motivatietest.

Communicatie, rapportage en overdracht

Tijdens trajecten verloopt de communicatie tussen de re-integratiecoach van UWV en het re-integratiebedrijf doorgaans naar tevredenheid, aldus de gesproken medewerkers van

⁹ Tijdens het bezoek blijkt dat het lastig is een eenduidige definitie te hanteren voor het begrip 'niet-succesvol'. Hoewel de meeste trajecten 'werk' als doel hebben, is een traject niet per definitie mislukt wanneer het traject niet tot werk heeft geleid. We stemmen af dat een traject niet succesvol is wanneer het doel (welk doel dan ook) niet is behaald binnen de gestelde termijn.

UWV. De re-integratiecoach heeft niet de indruk dat re-integratiebedrijven trajecten onnodig door laten lopen; bij problemen roept de coach de cliënt meestal op voor een gesprek. Het lukt dan meestal een oplossing te vinden, zodat de cliënt verder kan met het traject. Het tussentijds afsluiten van een traject gebeurt zelden. Het kan wel gebeuren dat het echt niet klikt tussen de consulent van een re-integratiebedrijf en de cliënt. In dat geval is het wel mogelijk de cliënt over te plaatsen naar een ander bureau.

Contracten met re-integratiebedrijven duren anderhalf tot twee jaar. Omdat de WW-duur sterk verkort is, hangt het ervan af wat mogelijk is na een niet-geslaagd traject. Cliënten zitten vaak vlak voor het einde van hun WW-uitkering. In elk geval overlegt de re-integratiecoach eerst met de cliënt, over wat hij/zij zelf wil. Er vindt geen driegesprek plaats (tussen coach, cliënt en consulent re-integratiebedrijf), ook niet wanneer het doel van het traject niet is behaald. Vanwege de hoge caseload zou hiervoor ook de tijd ontbreken, aldus de re-integratiecoach.

Eindrapportages van re-integratiebedrijven zijn vaak erg summier. Meestal wordt dit niet als probleem ervaren, aangezien de re-integratiecoach gedurende het traject voldoende contact met het re-integratiebedrijf heeft gehad. Na een niet-geslaagd traject zijn de redenen van niet-slagen dan ook meestal duidelijk voor de re-integratiecoach. Wanneer toch extra informatie is gewenst, dan vraagt de re-integratiecoach hier telefonisch om. Dit is zeker het geval wanneer een cliënt is overgedragen van de ene naar de andere re-integratiecoach. De re-integratiecoach toont een voorbeeld van een eindrapportage betreffende een mevrouw die jobhunting heeft gevolgd. Het traject heeft niet tot duurzaam werk geleid. Het advies van het re-integratiebedrijf is: 'tweede traject met langere doorlooptijd'. De re-integratiecoach zal het betreffende re-integratiebedrijf nog om nadere toelichting vragen.

Doordat deze UWV-vestiging met CWI en DWI in één gebouw zit, is een warme overdracht mogelijk van WW-cliënten naar de gemeente, wanneer zij recht hebben op een WWB-uitkering. Er vindt ook gezamenlijk overleg plaats tussen de drie partijen. Tijdens dit overleg komen de cliënten aan bod die een paar maanden voor het einde van de WW-duur zitten en mogelijk in aanmerking komen voor WWB. Het gaat om hooguit een paar cliënten per maand. Meestal wordt voor deze mensen geen heel traject meer ingezet, zeker wanneer de betreffende gemeente een Work First-aanpak hanteert. Per individueel geval wordt bekeken wat de beste oplossing is. Soms krijgen mensen nog wel een kortlopend onderdeel, dit om ervoor te zorgen dat ze actief blijven.

Tweedekanstrajecten

Er zijn verschillende mogelijkheden wanneer een cliënt een traject zonder resultaat afrondt. Wanneer een cliënt voldoende gemotiveerd is en nog niet aan het einde van de WW-duur is, dan volgt in principe na een niet-geslaagd traject een tweede traject. Dit is zelden een regulier traject. Steeds vaker wordt gekozen voor jobhunting. Ook zijn tweede trajecten vaak IRO's.

Wanneer een cliënt even minder gemotiveerd is om een traject te volgen, maar nog niet aan het einde van de WW-uitkering zit, is 'monitoring RC' ('rc' = re-integratiecoach) een optie. Deze cliënten zijn vaak nog wel gemotiveerd om te gaan werken, maar willen niet weer naar een re-integratiebureau. Monitoring RC houdt in dat de cliënt regelmatig (minstens om de week) contact heeft met de re-integratiecoach. In de tussentijd krijgt de

cliënt 'huiswerk' van de re-integratiecoach, met als doel om zelf uit te zoeken wat de beste stap is. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer iemand nadenkt over een andere richting of over zelfstandig ondernemerschap. Uiteraard moet de cliënt wel aan de sollicitatieverplichting voldoen. Monitoring RC duurt hooguit een paar maanden. Daarna volgt meestal weer een traject, dat door de 'adempauze' passender kan worden ingezet dan wanneer direct een vervolg was ingezet.

Wanneer sprake is van echte niet-willers, wordt voor een intensievere vorm van begeleiding gekozen. De cliënt zal in dat geval meerdere keren per maand een afspraak hebben met een re-integratiecoach. Bij niet-meewerken volgt een maatregel op de uitkering.

Aandachtspunten

Door de respondenten worden een aantal punten genoemd die een effectieve inzet van tweedekantstrajecten bevorderen:

- Het beschikbaar zijn van een re-integratiebedrijf dat binnen de regio actief cliënten helpt met solliciteren. Zeker voor mensen die binnen een kleine straal naar werk zoeken, kan een traject bij een dergelijk bureau uitkomst bieden. Met plaatselijke of regionale bedrijven zijn soms betere resultaten te behalen dan met landelijke bedrijven.
- De aanbestedingsprocedure voldoet niet meer in de huidige omstandigheden (namelijk maatwerk voor de individuele klant). UWV-regio's zouden vrijer moeten kunnen zijn in hun keuze voor een re-integratiebedrijf. Zij kunnen dan zaken doen met bedrijven die zich echt hebben bewezen. Op die manier kunnen betere resultaten worden behaald. Op dit moment bestaat de verplichting gebruik te maken van de partijen uit de aanbesteding.
- Het is zinvol speciale trajecten in te zetten voor specifieke doelgroepen (45-plussers; mensen met een WAO-verleden).

CASE 8: UWV AG

Algemeen

In oktober 2004 zijn de vestigingen AG gestart met de herbeoordelingen van cliënten met een uitkering op grond van de WAO, de Wajong of de WAZ, volgens het aangepaste Schattingsbesluit (ASB). Voor de re-integratie van deze groep herbeoordeelden is in februari 2006 de functie re-integratiebegeleider ASB in het leven geroepen. Deze begeleiders functioneren onder verantwoordelijkheid van de arbeidsdeskundigen. De huidige vestiging is geselecteerd vanwege het 'Re-integratie Light-traject' dat zij uitvoeren (zie verder).

Eerste traject dat dreigt te mislukken

De insteek van elk traject is altijd de cliënt aan het werk helpen. Wanneer een re-integratiebedrijf tussentijds aangeeft dat er problemen zijn, zal de arbeidsdeskundige uitzoeken wat er aan de hand is en in principe de cliënt weer terugzetten op het traject. Tussentijdse terugmeldingen zijn toegestaan op basis van goede argumenten. De meest voorkomende argumenten (die doorgaans worden geaccepteerd) bij deze cliëntengroep zijn:

- Ziekte.
- Cliënt heeft verkeerde verwachtingen en denkt dat het re-integratiebedrijf een lijst met banen heeft om uit te kiezen.
- Het re-integratiebedrijf verlangt zaken van de cliënt wil die niet in het trajectplan staan. Het re-integratiebedrijf meldt de cliënt vervolgens terug met de mededeling dat de cliënt niet mee wil werken. Uiteraard valt de cliënt in dit geval niks te verwijten, aldus de arbeidsdeskundigen.
- De cliënt is ongemotiveerd en wil echt niet meewerken. In dat geval zal een maatregel worden opgelegd. Deze cliënten zijn vaak na herkeuring gedeeltelijk arbeidsgeschikt bevonden en dienen mee te werken aan hun re-integratie.

Communicatie, rapportage en overdracht

In het geval van trajecten in het kader van herbeoordeelden, komt de eindrapportage van het re-integratiebedrijf terecht bij de re-integratiebegeleider ASB. De eindrapportage van het re-integratiebedrijf wordt vaak erg summier gevonden door de medewerkers van UWV. Redenen van niet-slagen worden niet duidelijk vermeld. Er staat dan bijvoorbeeld "traject niet geslaagd, wij adviseren een tweedekanstraject". Sommige re-integratiebedrijven rapporteren wel iets uitgebreider. Het hangt dus sterk van het re-integratiebedrijf af. De re-integratiebegeleider of arbeidsdeskundige neemt bijna altijd contact op met het re-integratiebedrijf en met de cliënt, om het verhaal van twee kanten te horen. Zo komt er meestal toch voldoende informatie naar boven om verder te kunnen.

Vooraf worden wel afspraken gemaakt met de re-integratiebedrijven over de inhoud van de eindrapportages. Re-integratiebedrijven weten dat zij in het geval van niet-slagen een analyse van het niet-slagen in de eindrapportage moeten opnemen. Toch gebeurt dit vaak niet, waardoor UWV-medewerkers niet altijd goed zicht hebben op de problematiek van een cliënt. Vrijwel altijd is een gesprek met de cliënt nog nodig om duidelijkheid te krijgen over wat er is misgegaan bij het eerste traject. Re-integratiebedrijven worden steeds meer aangesproken op de inhoud van de rapportages.

Tussenrapportages van re-integratiebedrijven komen vaak te laat, waardoor ook het zicht op het verloop van de trajecten vaak niet goed is. Zo komt de eerste driemaandsrapportage soms pas na zeven maanden. Wanneer een traject niet goed gaat, komt de informatie soms te laat.

Na het niet-slaan van een traject, schrijft de arbeidsdeskundige een nieuwe re-integratievisie. Hierin staan: beperkingen van de cliënt, achtergrond, kennis en ervaring, wat is nu nodig, aantal gevolgde trajecten, wanneer is tussenrapportage nodig (verschilt per cliënt). Verder heeft de arbeidsdeskundige zelf de vrijheid wel of geen extra informatie in de re-integratievisie op te nemen. Zo geeft één van de gesproken arbeidsdeskundigen aan juist geen informatie meer op te nemen over de redenen van uitval, nadat ze merkte dat dit niet in het voordeel van de cliënt werkte.

Deze re-integratievisie gaat mee naar het re-integratiebedrijf dat het tweede traject uitvoert. Soms kiest de arbeidsdeskundige er zelf voor om het tweede bedrijf blanco te laten beginnen, soms kiest het bedrijf hier zelf voor. Dit gaat in overleg. De afspraak is dan dat het bedrijf eerst zelf de intake doet en daarna belt voor meer informatie. Informatie die het re-integratiebedrijf zelf wil, kunnen ze meestal krijgen.

Tweedekonstrajecten

Na een niet-geslaagd traject wordt de cliënt opgeroepen voor een gesprek met de arbeidsdeskundige. Tijdens het gesprek wordt de cliënt gevraagd wat hij/zij zelf denkt dat de volgende stap zou moeten zijn. De cliënt krijgt hiermee een stuk eigen verantwoordelijkheid, wat positief werkt voor het vertrouwen in het vervolg. Deze aanpak is extra belangrijk bij cliënten die al een mislukt traject achter de rug hebben. Het idee is dat het de cliënt helpt zelf de wensen concreet te maken en te onderbouwen. Vervolgens vertelt de arbeidsdeskundige de cliënt wat de mogelijkheden zijn. De arbeidsdeskundige bepaalt uiteindelijk welk vervolg wordt ingezet.

In 2003 en 2005 heeft UWV voor cliënten van wie het eerste traject niet slaagde, aparte tweedekonstrajecten ingekocht. Deze aparte trajecten bestaan nu niet meer, al wordt voor tweedekonstrajecten wel bewust gekozen voor een andere strategie dan bij het eerste traject. Doorgaans zal dit één van de volgende opties zijn:

- Re-integratie Light-traject: Dit traject duurt drie maanden en is gericht op het contact maken met werkgevers. Een uitzendbureau treedt hier op als re-integratiebedrijf. Het belangrijkste criterium om deel te nemen aan dit traject is dat een cliënt direct plaatsbaar is op de reguliere arbeidsmarkt. Wanneer het na deze drie maanden niet is gelukt om betaald werk te vinden, wordt regelmatig besloten tot verlenging. Voor een uitvoeriger beschrijving van het Re-integratie Light-traject verwijzen we naar de beschrijving van case 11.
- Tweede regulier traject waarbij jobhunting een onderdeel is.
- Bij twijfel over de motivatie van een cliënt, kan de arbeidsdeskundige beslissen om een motivatietest uit te laten voeren. Dit bestaat uit een testdag(deel) en wordt door een extern bedrijf gedaan. Dit wordt beschouwd als een soort voortraject. Er zal vooral gewerkt worden aan de houding en het gedrag van de cliënt.
- Een IRO. In het algemeen wordt voor een tweede traject regelmatig een IRO geadviseerd.

Aandachtspunten

Succesfactoren:

- Individuele benadering door te concentreren op houding en gedrag van cliënten. Het blijkt goed te werken de hiaten in houding en gedrag (ook motivatie) aan te pakken en vervolgens gericht een nieuw traject aan te bieden. Het motto is 'bij een goede houding heeft een tweedekanstraject altijd zin.'
- Inzet IRO's als tweedekanstraject. De samenwerking tussen UWV met IRO-bedrijven is over het algemeen beter dan tussen UWV en reguliere bedrijven.

Verbeterpunt:

In het ideale geval zou de cliënt veel meer worden betrokken bij de communicatie. Op dit moment wordt er te veel over in plaats van met de cliënt gesproken. Een idee zou zijn om de eindrapportage samen met de cliënt op te stellen.

CASE 9: RE-INTEGRATIEBEDRIJF 'PORTFOLIO'

Algemeen

Dit re-integratiebedrijf maakt gebruik van verslaglegging door middel van een portfolio. Dit is een document waarin de cliënt zelf kan bijhouden welke vaardigheden en ervaringen hij/zij heeft. In sommige contracten met UWV wordt aangegeven dat het de bedoeling is gebruik te maken van een portfolio. Dit geldt niet voor alle contracten. UWV bepaalt dit. Het gaat hierbij voornamelijk om sociale activeringstrajecten. Ook bij één gemeente wordt gebruikgemaakt van portfolio's. Hier gaat het eveneens om sociale activeringstrajecten. Deze duren in principe een jaar, waarbij cliënten allemaal op een werkplaats aan het werk gaan voor minimaal twintig uur per week. Het portfolio blijft eigendom van de cliënt, maar wordt tegenwoordig ook digitaal vastgelegd en gaat na beëindiging van het traject naar de casemanager van de gemeente.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

Wanneer tijdens een traject duidelijk is dat het traject weinig kans van slagen heeft, zal het bedrijf niet aarzelen dit te melden bij de opdrachtgever, aldus het re-integratiebedrijf. Vaak heeft dit te maken met de complexe problematiek van de cliënt. Het re-integratiebedrijf adviseert in dat geval een zorgtraject of het tijdelijk bevriezen van een traject (bijvoorbeeld in het geval van tijdelijke problemen in de thuissituatie). Dit gaat allemaal in overleg met de opdrachtgever, die bevriezen vaak verkiest boven terugmelden. Het bevriezen van trajecten gebeurt dan ook regelmatig, bijvoorbeeld bij onverwachte privéproblemen (sterfgeval familie). Soms staan cliënten al op de wachtlijst voor intensieve hulp. In afwachting van een plaats volgen ze dan een traject, om de wachttijd zinvol te besteden.

Communicatie, rapportage en overdracht

Naast een portfolio brengt de consultant van het bedrijf elke drie maanden verslag uit aan de opdrachtgever. Tussentijds vindt veel overleg plaats. Dit is praktisch goed mogelijk, omdat het re-integratiebedrijf in hetzelfde gebouw werkzaam is als de sociale dienst van de gemeente, het CWI en UWV.

Met UWV is het contact soms moeizaam, zeker met de medewerkers die niet in hetzelfde gebouw zitten. Met medewerkers in hetzelfde gebouw is duidelijk beter contact over het verloop van de trajecten. Het gebeurt wel dat na het intakegesprek het re-integratiebedrijf van mening is dat de opdrachtgever voor een verkeerd traject heeft gekozen. In dat geval is het meestal mogelijk, na onderling overleg, om het traject alsnog om te zetten.

Het re-integratiebedrijf geeft de opdrachtgever altijd advies na afloop van het traject. Het advies wordt in de voortgangsrapportage opgenomen. Dit advies kan zijn: leerwerkplek, traject naar werk, zorgtraject. Het bedrijf heeft de indruk dat de opdrachtgever vaak gehoor geeft aan het advies van het re-integratiebedrijf. Er is geen verschil tussen een portfolio na een geslaagd en een portfolio na een niet-geslaagd traject. De redenen voor niet-slagen worden niet in het portfolio opgenomen, maar alleen in de voortgangsrapportage. Het digitale portfolio gaat wel naar opdrachtgever, zodat deze kan zien welke ontwikkeling de cliënt tijdens het traject heeft doorgemaakt.

Ongeveer drie maanden na aanvang van elk traject vindt een evaluatie plaats, bestaande uit een overleg tussen de consultant van het re-integratiebedrijf en de opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever een gemeente is, vindt er na drie maanden ook een driegesprek plaats.

Wanneer een cliënt bij het re-integratiebedrijf wordt aangemeld voor een vervolgtraject, krijgt het bedrijf doorgaans geen informatie over voorgaande trajecten. Vaak weet de consultant niet eens dat er al een traject is gevolgd. De informatie van de opdrachtgever bestaat uit een korte motivatie over het in te zetten traject. De meeste informatie komt van de cliënt zelf. Deze weet soms ook niet te vertellen wat nu precies is gevolgd en wat mis is gegaan ("ik moest wel eens ergens op gesprek komen, maar weet ook niet meer waar en bij wie"). In de praktijk is het vaak wel mogelijk meer informatie van de opdrachtgever los te krijgen op verzoek van het re-integratiebedrijf. Het bedrijf geeft aan het vaak wel prima te vinden blanco te beginnen aan een tweede traject. Uiteindelijk hanteren de consultants toch hun eigen aanpak.

Tweedekanstrajecten

Het re-integratiebedrijf is uitvoerder van aparte tweede kanstrajecten van UWV. Het gaat zowel om de contracten met UWV uit 2003 (WW) als uit 2005 (AG bemiddeling). Van het totaal aantal trajecten is naar schatting 30 procent een tweede traject.

Het re-integratiebedrijf hanteert geen speciale aanpak voor de groep tweedekansers. Met de cliënt wordt het trajectplan besproken. Tenzij de cliënt echt bezwaren heeft, kan het gebeuren dat iets wordt uitgevoerd dat al eerder is gedaan, bijvoorbeeld een sollicitatietraining. Het re-integratiebedrijf zegt hierover: "het heeft toch de eerste keer niet gewerkt, hier gaat het weer anders en werkt het misschien wel".

Bij tweede trajecten wordt meer dan bij eerste trajecten ingezet op bemiddeling en de zorg dat de cliënt aan het werk komt. Hiervoor heeft het bedrijf een jobhunter ingeschakeld. Deze is echter niet specifiek voor tweedekanstrajecten, maar wordt ook bij eerste trajecten ingezet voor mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Een speciaal jobhunterstraject duurt zes maanden. Voor tweedekansers blijkt dit effectief, omdat het eerste traject vaak net het staartje naar een echte baan heeft gemist.

CASE 10: RE-INTEGRATIEBEDRIJF 'BLANCO BEGINNEN?'

Algemeen

Het re-integratiebedrijf is een netwerkorganisatie met een groot aantal zelfstandig werkende coaches. De belangrijkste opdrachtgever is UWV en veel cliënten hebben een individuele re-integratie overeenkomst (IRO).

Het re-integratiebedrijf werkt volgens het meersporenmodel. Dit betekent dat de in te zetten instrumenten zoveel mogelijk naast elkaar worden ingezet en niet na elkaar. Gedurende het traject (maximaal twee jaar) wordt de cliënt intensief begeleid. De caseload is hier op aangepast en is ongeveer 35 cliënten per coach. Het traject draait om drie sporen, te weten diagnose, aanbodversterking en bemiddeling. Voorop staat het leveren van maatwerk. Om maatwerk te kunnen leveren is inzicht nodig in de achtergrond van de cliënt. De intake bestaat daarom veelal uit een aantal gesprekken. De intensieve benadering betekent ook dat de coach, indien mogelijk, meegaat naar bijvoorbeeld een oriënterend gesprek bij een werkgever.

Eerste traject dat dreigt te mislukken

Het re-integratiebedrijf geeft een signaal aan de opdrachtgever als een traject dreigt te mislukken. De opdrachtgever roept vervolgens de cliënt op voor een gesprek. Het re-integratiebedrijf zou bij voorkeur een driegesprek houden omdat dit voor hen de mogelijkheden om in te grijpen groter maakt.

Het kan voorkomen dat mensen lang blijven hangen. Dit heeft veelal met de 'overtuigingskracht' van de cliënt te maken. Je kan er als coach soms lang intrappen en denken dat iemand heel welwillend is maar in feite vooral vluchtgedrag vertoont en alles laat mislukken, aldus één van de gesproken coaches. Dit risico is bij IRO-trajecten niet kleiner dan bij aanbestedingstrajecten, aldus het re-integratiebedrijf.

De heer Salamanca (IRO)

De heer Salamanca is 54 jaar en kan niet meer in zijn oude beroep werken. Hij stelde zich zeer welwillend op. Er is veel tijd in gestoken om zijn taalvaardigheid te verbeteren en om zijn sollicitaties voor te bereiden. Zijn oefensollicitatiegesprekken (binnen het re-integratiebedrijf) gingen goed. Zijn 'echte' sollicitatiegesprekken mislukten. Hij bleek niet goed te durven, angstig te zijn om iets anders te gaan doen. Zijn coach heeft hem geconfronteerd met zijn vluchtgedrag en heeft hem een training laten volgen waarin werd gewerkt aan emoties/gedrag. Het advies zal waarschijnlijk zijn (het traject is nog niet definitief afgerond) dat een tweedekanstraject wellicht een oplossing zal bieden. Dit traject zal door een externe coach van het re-integratiebedrijf of een ander bedrijf moeten worden uitgevoerd. De heer Salamanca voelt zich namelijk zo vertrouwd binnen het re-integratiebedrijf (alle coaches hebben met hem gewerkt) dat de begeleiding niet meer effectief is.

Het re-integratiebedrijf heeft ruimte om tussentijds doelen aan te passen. Dit wordt gemeld in de voortgangsrapportages. Er hoeft niet apart toestemming voor te worden gevraagd. Het komt ook voor dat het re-integratiebedrijf de koers wil wijzigen omdat de doelen niet haalbaar zijn, maar dat de arbeidsdeskundige met de wensen van de cliënt meegaat (zie voorbeeld hieronder).

Karel (IRO)

Karel is bij het re-integratiebedrijf gekomen voor de herstart van zijn bedrijf (het is het derde traject dat hij volgt). Zijn coach is tot de conclusie gekomen dat het niet haalbaar is voor deze man om een eigen bedrijf te starten. Hij heeft veel beperkingen waar aan gewerkt moet worden. Karel is volhardend en heeft besloten dat hij een eigen taxi wil. Hij heeft hiervoor een afspraak geregeld in de taxi-branche. De arbeidsdeskundige is het eens met de conclusie dat een eigen bedrijf niet haalbaar is, maar stopt Karel niet en laat hem toch naar zijn afspraak gaan. De coach van het re-integratiebedrijf geeft aan (hiermee) de grip op deze cliënt te verliezen. Het is onduidelijk wat er met Karel zal gebeuren. Zijn WW-uitkering loopt bijna ten einde.

Soms komt het voor dat het re-integratiebedrijf vroeg in een aanbestedingstraject de cliënt terugmeldt bijvoorbeeld vanwege ziekte of vakantie van de cliënt.

De interviews en een inventarisatie onder het netwerk van het re-integratiebedrijf levert een reeks oorzaken van niet-slagen van trajecten op. Genoemd zijn een slechte arbeidsmarkt, taalproblemen en multi-problematiek (taalproblemen, fysieke en/of psychische problemen, schulden, geen scholing, geen werkervaring). Ook is genoemd dat WW-cliënten aan het begin van de WW-periode hoge eisen stellen (ze houden liever nog een tijdje WW-uitkering). Verder is één van de oorzaken van niet-slagen dat men nog niet toe is aan werk (ziekteverwerking, problematisch ontslag, onverwerkt verleden). Bij deze cliënten zou eigenlijk voortraject nodig zijn. Tot slot zijn ook oorzaken genoemd die toe te schrijven zijn aan de aanpak van eerdere trajecten. Hierbij zijn onder andere aangegeven groepsbegeleiding (in plaats van individuele begeleiding), beperkte begeleiding, geen aandacht voor persoonlijk functioneren en gebrek aan jobhunting.

Communicatie, rapportage en overdracht

De communicatie met de opdrachtgever verloopt voornamelijk via rapportages. Er vindt alleen overleg plaats als er bijzonderheden zijn. De ervaringen over deze contacten zijn wisselend. Verder geven coaches en hun leidinggevenden aan op sommige momenten behoefte te hebben aan overleg met of feedback van de opdrachtgever, ook als een traject naar wens verloopt.

Na afloop van een mislukt traject wordt een eindrapportage geschreven. Hierin wordt aangegeven wat er is gedaan, wat de redenen van mislukken zijn en wordt advies gegeven (al dan niet vervolgetraject, of bijvoorbeeld training met baangarantie).

Uit eindrapport afgerond traject, geen uitstroom naar werk

Concluderende dat:

Het re-integratiebedrijf heeft veel energie in de heer X gestoken qua begeleiding, coaching, training en bemiddeling, echter dit heeft niet geleid tot werk.

Uit de afgelopen periode blijkt dat zijn gezondheid met name het probleem was. Voor die tijd heeft de coach al geconcludeerd dat de heer X een brave leerling is, echter in de praktijk niet kan toepassen wat hij in theorie leert of zegt te hebben geleerd.

In de praktijk kan de heer zichzelf niet goed aanprijzen als hij voor een sollicitatiegesprek wordt uitgenodigd.

Adviserend:

De heer X zou een tweedekanstraject kunnen krijgen, als zijn gezondheid het toelaat.

De overdracht van een cliënt is schriftelijk. Er vinden geen gesprekken plaats tussen de opdrachtgever, het re-integratiebedrijf en de cliënt of bilateraal met de opdrachtgever over de cliënt. Het re-integratiebedrijf weet niet wat het vervolg zal zijn voor de cliënt.

Blanco beginnen?

Veel cliënten komen bij het re-integratiebedrijf voor een tweede traject. Precieze aantallen zijn niet bekend. Meestal ontbreekt informatie over het eerste traject (welke trajecten, waar, redenen mislukken). Blanco beginnen is in die zin een noodzaak. Dit wordt niet als een probleem ervaren maar in sommige gevallen betekent dit wel extra werk. Extra werk (gesprekken om uit te vinden wat de cliënt allemaal al gedaan heeft en wat zijn/haar ervaringen zijn) dat zich uiteindelijk wel terugbetaalt omdat hierdoor het inzicht in de achtergronden en mogelijkheden van de cliënt wordt vergroot.

Als er wel informatie over de cliënt beschikbaar is, dan wordt dit in de praktijk voor het eerste gesprek niet gebruikt. De coaches gaan het gesprek blanco in. Na het eerste gesprek wordt de beschikbare informatie wel bestudeerd en wordt eventueel in de vervolgesprekken met de cliënt doorgesproken. Wel wordt opgemerkt dat de rapportages vaak gekleurd dan wel verouderd zijn. De beschikbare informatie wordt dus wel gebruikt maar is niet leidend. Leidend is het maken van een plan op maat. De blik is op de toekomst gericht.

De werkwijze voor een eerste of een tweede traject verschilt dan ook niet wezenlijk. Of zoals een leidinggevende zegt: "voor ons is het altijd een eerste kans, altijd een nieuwe start".

Tweedekanstrajecten

Cijfers zijn niet bekend bij de coaches en hun leidinggevendenden, maar het vermoeden is dat er vrij veel cliënten voor een tweede traject bij het re-integratiebedrijf komen. Soms wordt pas in de loop van het traject duidelijk dat iemand eerder traject(en) heeft gevolgd (zie 'blanco beginnen').

Er is geen verschil in aanpak in eerste of tweede trajecten. Mensen die een tweede traject volgen, hebben vaak al met andere organisaties te maken gehad en zijn wantrouwend. IRO-cliënten zijn in het algemeen gemotiveerd om een intensief traject aan te gaan maar zijn geenszins makkelijke cliënten. De ervaring van dit bedrijf is dat zij vaak een complexe achtergrond hebben en problemen op verschillende terreinen (fysiek, mentaal, taal, weinig scholing, weinig werkervaring).

Er kan niet worden geconcludeerd dat IRO-trajecten geschikter zijn voor tweedekanstrajecten dan aanbestedingstrajecten. Wel bieden IRO-trajecten enkele

voordelen, namelijk meer scholingsmogelijkheden (re-integratiebedrijven hebben voor IRO's een hoger bedrag te besteden dan voor reguliere trajecten) en mensen die op eigen initiatief bij het re-integratiebedrijf komen in plaats van gedwongen worden een traject te volgen bij het re-integratiebedrijf.

CASE 11: RE-INTEGRATIEBEDRIJF 'RE-INTEGRATIE LIGHT'

Algemeen

Dit bedrijf is eigenlijk een uitzendbureau dat in opdracht van UWV een traject uitvoert, genaamd 'Re-integratie Light'. Het traject duurt drie maanden en is gericht op het contact maken met werkgevers. Aan dit traject nemen veel cliënten deel die al (één of meerdere) trajecten achter de rug hebben. Het is echter ook geschikt voor mensen die nog geen traject achter de rug hebben. Deels gaat het hier om mensen bij wie het nog niet gelukt is werk te vinden (zogenaamde 'pechgevallen'). Het voordeel van dit traject is dat het kort is en erg werkgericht. Werkgevers zijn nergens toe verplicht. Het streven is om 50 procent van de aanmeldingen voor dit traject aan het werk te helpen. Omdat het traject nog niet zo lang bestaat, is nog niet te zeggen of deze doelstelling wordt gehaald.

Het Re-integratie Light-traject vindt zijn oorsprong via de ABU (Algemene Bond Uitzendondernemingen), de branchevereniging voor uitzendondernemingen in Nederland. De ABU constateerde dat een te groot percentage van uitzendkrachten weer werkloos werd of het niet lukte uit een uitkeringssituatie te komen. De ABU besloot om hier iets aan te doen door cliënten meer intensieve begeleiding te bieden bij het zoeken naar een baan. Het belangrijkste criterium dat wordt gehanteerd voor deelname aan het traject is dat een cliënt direct plaatsbaar moet zijn op de reguliere arbeidsmarkt.

Procedure

UWV meldt geschikte cliënten schriftelijk aan voor dit traject. Vervolgens vindt een intake plaats door het re-integratiebedrijf, waarna een trajectadvies wordt opgesteld. Elke cliënt volgt hierna eerst een jobtraining van vijf dagen, waarin onder meer sollicitatievaardigheden aan bod komen. Na deze training volgt een intensieve zoektocht naar werk van maximaal twaalf weken. De cliënt solliciteert onder begeleiding van een jobhunter naar banen binnen en buiten het uitzendcircuit. Er is geen vaste pool van werkgevers waaruit wordt geput. Wanneer het lukt om een cliënt te plaatsen, verzorgt het uitzendbureau drie tot zes maanden nazorg. Het verschil met regulier jobhuntertrajecten is dat cliënten nog intensiever worden begeleid bij het solliciteren.

Communicatie, rapportage en overdracht

Het Re-integratie Light-traject bestaat nog niet zo lang en wordt tot nu toe binnen één regio van UWV uitgevoerd, hoewel er wel interesse bestaat vanuit andere regio's. Bij de start van het traject krijgt het bedrijf altijd een re-integratievisie mee van UWV, met daarin de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Deze visie wordt soms bewust summier gehouden, zodat het re-integratiebedrijf eerst een eigen oordeel kan vormen over een cliënt. In onderling overleg met de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach van UWV bepaalt het re-integratiebedrijf dat het Re-integratie Light-traject uitvoert welke informatie over een cliënt wordt overgedragen.

Bij tussentijdse problemen wordt door het bedrijf zo snel mogelijk aan de bel getrokken. De lijnen worden als kort ervaren door zowel het bedrijf als door de medewerkers van UWV.

Wanneer het na drie maanden niet gelukt is werk te vinden, zal het afhangen van de redenen hiervoor welke actie wordt ondernomen. Vaak is er niks wat de cliënt in de weg

staat als het gaat om werk vinden; er is sprake van pech (bijvoorbeeld slechte tijd van het jaar). Het beste is dan om het traject met een paar weken te verlengen. Dit gebeurt in die gevallen regelmatig.

In andere gevallen blijkt wel dat er voorlopig geen reëel zicht is op plaatsing. De afstand tot de arbeidsmarkt was toch groter dan gedacht. In dat geval zal de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach van UWV kiezen voor een meer passend regulier traject. De eindrapportage die het re-integratiebedrijf mee geeft met de cliënt is uitvoerig. In de rapportage wordt ook feedback opgenomen van mogelijke werkgevers.

Aandachtspunt

De ervaringen met WW-cliënten die het Re-integratie Light-traject volgen, zijn een stuk minder goed dan de ervaringen met AG-cliënten. Het gaat bij WW nog vaker dan bij AG om vervolgtrajecten. Gebrek aan motivatie is bij WW-cliënten een groter probleem. Slechts 20 procent van de cliënten komt opdagen voor het intakegesprek. De vraag is of de diagnose dan wel goed is geweest.

Achtergrond

Regioplan heeft in 2005-2006, in opdracht van Stichting Blik op Werk en de Raad voor Werk en Inkomen, de tweede meting uitgevoerd van het landelijke tevredenheidsonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers van re-integratiebedrijven. In het kader van dat onderzoek zijn ongeveer 80.000 cliënten benaderd en hebben uiteindelijk zo'n 25.000 respondenten een vragenlijst ingevuld. Deze cliënten hebben ook aangegeven in hoeverre zij bereid zouden zijn mee te werken aan eventueel toekomstig onderzoek op het gebied van re-integratie. In totaal hebben 4727 personen aangegeven daartoe bereid te zijn. Deze personen hebben een e-mailadres opgegeven waarmee zij kunnen worden benaderd. Van deze cliënten is bekend dat zij in de tweede helft van 2005 een traject hebben gevolgd. Een interessante doelgroep voor het huidige onderzoek bestaat uit personen die niet meer in traject zitten, maar ook niet zijn uitgestroomd uit de uitkering. Deze mensen vallen in de potentiële doelgroep voor tweedekanttrajecten. De vraag is of de mensen die een traject niet succesvol hebben afgesloten, aan een nieuw traject zijn begonnen.

Resultaten

Er zijn 4611 personen via een e-mail benaderd om een korte webenquête in te vullen. Deze personen zijn geselecteerd op basis van hun bereidheid tot deelname en na verwijdering van onbruikbare e-mailadressen. Een week na het uitzetten van de enquête is nog een herinneringsmail verstuurd. Uiteindelijk hebben 2204 personen gereageerd binnen de gestelde termijn van drie weken. Dit betekent een respons van ongeveer 48 procent. De enquête bestond uit maximaal zes vragen, waarbij het aantal te beantwoorden vragen afhankelijk was van de gegeven antwoorden.

Van alle respondenten geeft een kwart aan dat het traject nog niet is afgerond. Eveneens een kwart geeft aan direct na afloop van het traject een baan te hebben gevonden en dezelfde baan nog steeds te hebben. Deze mensen hebben het traject dus succesvol afgerond. De 'niet-succesvollen' zijn de mensen die ofwel een baan hebben gevonden, maar deze weer snel zijn kwijtgeraakt, ofwel helemaal geen werk hebben gevonden na afloop van het eerste traject.

De onderstaande tabel geeft de cijfers voor alle cliënten die het eerste traject hebben afgerond. Het aantal cliënten dat een tweede traject heeft gekregen, is vetgedrukt.

Traject afgerond (n=1636)				
<i>direct baan gevonden (n=786)</i>		<i>niet direct baan gevonden (n=833)</i>		
dezelfde	andere	geen baan	nieuw traject	geen nieuw traject
	b baan	meer	(n=110)	(n=722)
	a (n=154)	(n=64)		
	a			
	n			
nog steeds (n=568)				
	nieuw traject (n=13)	geen	nieuw traject (n=10)	geen
		traject (n=141)	traject (n=54)	

De potentiële tweedekansers vallen uiteen in de volgende groepen:

- Eerste traject afgerond, zonder direct baan (n=833). Een kanttekening hierbij is dat sommige mensen aangeven niet direct, maar wel later een baan te hebben gevonden. Echter, op het moment van niet-slagen van het eerste traject, behoorden zij tot potentiële tweedekansers. Hiervan zijn 110 mensen aan nieuw traject begonnen.
- Traject afgerond, direct baan, maar op dit moment een andere baan of geen baan meer (n=218). Hiervan zijn 23 mensen aan nieuw traject begonnen.

In totaal zijn dus 133 van de 1051 potentiële tweedekansers aan een tweede traject begonnen. Dit is ongeveer 13 procent. De overige 87 procent heeft dus na het niet-succesvolle eerste traject geen tweede traject gevolgd.

Van de respondenten is ook bekeken wat hun bron van inkomsten was ten tijde van het klanttevredenheidsonderzoek begin 2006. Van de respondenten die het eerste traject succesvol hadden afgerond en ook op het moment van de enquête aan het werk waren, had een groot deel begin 2006 een WW-uitkering, soms in combinatie met werk. Cliënten die hun baan weer snel zijn kwijtgeraakt, komen veelal uit een loonsituatie en geven nu aan (gedeeltelijk) in de WAO/WIA te zijn gestroomd. Bij de tweedekansers hieronder zitten meer AG'ers dan bij de mensen die geen tweede traject hebben gevolgd.

Kanttekeningen

Er kan altijd sprake zijn van een vertekening wanneer alleen mensen benaderd worden die aangegeven hebben bereid te zijn tot medewerking; het zou kunnen dat in de groep die niet meer mee wilde doen meer tweedekansers zitten. De groep potentiële tweedekansers is in dat geval groter dan eerder gesteld. Ook kunnen de resultaten worden vertekend doordat mensen, zoals eerder aangegeven, niet direct maar wel later een baan hebben gevonden. De groep potentiële tweedekansers zou in dat geval juist kleiner zijn dan eerder gesteld.

Tweedekans re-integratie in cijfers

Kwantitatieve analyse van aantallen tweedekansttrajecten en uitstroompercentages

Onderzoek uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen

De Raad voor Werk en Inkomen is het overlegorgaan van werkgevers, werknemers en gemeenten. De RWI doet voorstellen aan de regering en andere partijen over het brede terrein van werk en inkomen. Doel van deze voorstellen is een goed functionerende arbeidsmarkt te bevorderen. Het vergroten van de transparantie van en het verbeteren van de kwaliteit op de re-integratiemarkt behoort eveneens tot de kerntaken van de RWI.

Samenvatting

Dit rapport vormt een appendix bij het rapport "Beleid en praktijk na niet geslaagde trajecten" in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen. Dit rapport brengt in beeld in hoeverre mensen na een niet-succesvol eerste re-integratietraject binnen dezelfde uitkeringsperiode starten met een tweede traject. Daarbij maken we geen onderscheid tussen formele tweedekansttrajecten en 'de facto tweedekansttrajecten'. Tevens geeft dit rapport een antwoord op de vraag hoe het succes van tweede trajecten zich verhoudt tot het succes van eerste trajecten.

Dit rapport is gebaseerd op een koppeling van door het CBS beschikbaar bestanden inzake WW, bijstand- en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, werk en re-integratietrajecten voor de jaren 2002-2005. Hieruit hebben we tweedekansttrajecten gededestilleerd door te kijken of er na niet-succesvolle afronding van een eerste traject binnen dezelfde uitkeringsperiode een tweede traject is gestart. We maken onderscheid tussen de uitkeringstypen Bijstand, WAO¹⁰ en WW. Onderstaande tabel toont de onderzoekspopulatie en de kans op een tweede traject. Voor alle resultaten in dit rapport geldt dat vooral de gegevens over de bijstandspopulatie met een zekere marge moeten worden geïnterpreteerd. De gegevensbestanden voor deze groep zijn minder goed dan voor de WAO en WW, (zie bijlage A). Dit neemt niet weg dat de bevindingen op hoofdlijnen een goed beeld geven van de inzet en resultaten van tweedekansttrajecten voor alle drie de groepen.

Tabel 1 Aantal niet-geslaagde eerste trajecten en de start van een tweede traject

	Aantal personen met niet-geslaagd eerste traject (2002-2005)	Aandeel daarvan dat binnen ½ jaar een tweede traject is gestart (mits nog in uitkering)
Bijstand	17.050 ¹¹	14%
WAO	20.686	8%
WW	84.657	20%

Van de WW'ers is een op de vijf personen die ½ jaar na het niet geslaagde traject nog in de uitkering zit gestart met een tweede traject. Bij de groep bijstandsgerechtigden is dit een op de zeven en bij de WAO'ers één op de twaalf. Voor alle uitkeringstypen geldt dat het duidelijk niet zo is dat iedereen na een niet-succesvolle afloop van een eerste traject direct start met een volgend traject. De overgrote meerderheid van de mensen bij wie een eerste traject niet tot de gewenste duurzame uitstroom naar werk heeft geleid krijgt geen tweede traject. Vooral groepen waarvan bekend is dat hun positie op de arbeidsmarkt relatief zwak is (ouderen, langdurig uitkeringsgerechtigden, vrouwen, alleenstaanden) krijgen niet vaak een tweede traject. De mensen die wel een tweede traject krijgen, starten hiermee in de regel niet direct na afronding van het eerste traject.

¹⁰ In de onderzochte periode (2002-2005) bestond de WAO nog. Deze is in 2006 overgegaan in de WIA

¹¹ Alleen de 45 gemeenten die in de periode 2002-2004 deelnamen aan de MOSA (Monitor Scholing en Activering), zie Bijlage A2. Definitie van een traject in de periode 2002-2004 afwijkend, zie Bijlage B.

Het feit dat groepen met een betere arbeidsmarktpositie vaker een tweede traject krijgen stemt overeen met de bevinding dat WW'ers vaker een tweede traject krijgen dan WAO'ers en bijstandsgerechtigden. Mogelijk spelen hier ook meer beleidsmatige ontwikkelingen een rol, bijvoorbeeld de opkomst van de IRO waarvan door veel WW'ers gebruik is gemaakt. Met zekerheid is hier echter geen uitspraak over te doen.

Kijken we naar de ontwikkeling in de inzet van tweede trajecten tussen 2002 en 2005, dan zien we dat bij WAO'ers de inzet van tweede trajecten redelijk constant is in de tijd. Bij WW'ers zien we een toename van de inzet van tweede trajecten tussen cohort 2002-2004. Dit heeft mogelijk een relatie met het speciale tweedekansbeleid dat UWV in de jaren 2003 en 2004 gevoerd heeft. In 2005 zien we een afname van tweede trajecten, terug naar het niveau van cohort 2003. Daarbij kan een rol spelen dat in deze analyse de inzet van activiteiten door de eigen re-integratiecoaches van UWV niet kon worden meegenomen (zij kunnen cliënten begeleiden, zonder dat sprake is van een traject). Voor bijstandsgerechtigden is het moeilijk conclusies te trekken over de toe- of afname van ingezette tweedekanstrajecten door veranderingen in de registratie.

Hoofdstuk 3 onderzoekt hoe vaak een tweede re-integratietraject leidt tot werk. De resultaten worden samengevat in onderstaande tabel. Tweede trajecten leiden in het algemeen niet vaker tot duurzaam werk dan eerste trajecten. Bij bijstandsgerechtigden lijkt een tweede traject overigens wel vaker tot werk te leiden dan een eerste traject, maar hier is enige voorzichtigheid op zijn plaats vanwege beperkingen in het datamateriaal. Overigens is de duurzaamheid van de banen voor bijstandsgerechtigden na het tweede traject iets minder, waardoor het aandeel duurzame plaatsingen weinig verschilt tussen eerste en tweede trajecten. Bij WAO'ers is nauwelijks verschil tussen eerste en tweede trajecten. Voor WW'ers, de groep waarvoor de meeste tweedekanstrajecten worden ingezet, geldt dat de resultaten van tweede trajecten minder goed zijn dan die van eerste trajecten. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt bij de hogere leeftijd van WW'ers met een tweede traject.

Tabel 2 Uitstroom naar werk na eerste en tweede trajecten

	Percentage duurzame uitstroom naar werk binnen 6 maanden na eind eerste traject	Percentage duurzame uitstroom naar werk binnen 6 maanden na eind tweede traject
Bijstand	17%	21%
WAO	23%	22%
WW	33%	24%

1 Inleiding

Het grootste deel van de re-integratietrajecten leidt niet tot de gewenste duurzame uitstroom naar werk. Er is weinig bekend over de grote groep mensen die na het volgen van een re-integratietraject geen werk vindt of het werk snel weer verliest. De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) heeft daarom opdracht verleend aan Regioplan en SEO Economisch Onderzoek om een onderzoek uit te voeren naar deze groep. Dit rapport doet verslag van het kwantitatieve deel van dit onderzoek en is uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek. Het vormt een appendix bij het rapport "Beleid en praktijk van tweedekanttrajecten". Dit rapport beantwoordt de vraag in hoeverre mensen na een niet-succesvol eerste traject binnen dezelfde uitkeringsperiode starten met een tweede traject en hoe het succes van tweede trajecten zich verhoudt tot het succes van eerste trajecten.

Werkwijze

De basis voor dit onderzoek ligt in het cliëntstromenbestand dat SEO Economisch Onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen heeft vervaardigd. Het cliëntstromenbestand omvat een koppeling van bij het CBS aanwezige bestanden over WW, bijstand, arbeidsongeschiktheid, CWI-inschrijvingen, werk en gesubsidieerde arbeid (ID/WIW/WSW). Dit cliëntstromenbestand hebben we gekoppeld aan bestanden met trajectinformatie (MOSA en SRG voor bijstandsgerechtigden, SIR voor WW'ers en arbeidsgehandicapten) en aan de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Bijlage A beschrijft gedetailleerd de gehanteerde wijze van koppeling, de variabelen die zijn gebruikt en de keuzes die zijn gemaakt bij het aanmaken van analysegrootheden.

Definities

In dit rapport hanteren we een andere definitie van tweedekanttrajecten dan in het hoofdrapport van Regioplan. Deze keuze is ingegeven door de beschikbaarheid van informatie. Vooralsnog is er geen informatie beschikbaar over de trede van de re-integratieladder waarop een individu zich bevindt. We kunnen daarom alleen uitspraken doen over het succes van re-integratietrajecten in termen van plaatsing op een baan. We veronderstellen noodgedwongen dat een re-integratietraject niet geslaagd is op het moment dat het niet binnen drie maanden na het einde van het traject heeft geleid tot duurzame uitstroom naar werk. Een tweedekanttraject is een tweede traject dat binnen dezelfde uitkeringsperiode volgt op een eerste traject dat niet-succesvol is afgerond.¹² Daarbij is een uitkeringsperiode gedefinieerd als een aaneengesloten periode van één type uitkering (WW, Bijstand of WAO), die tussentijds onderbroken kan zijn met een korte

¹² Voor bijstandsgerechtigden geldt (als gevolg van afwijkende beschikbare informatie) een enigszins afwijkende definitie. Voor deze groep is een traject gedefinieerd als de periode tussen de start van het eerste instrument en de einddatum van het instrument bemiddeling (indien MOSA) of de einddatum van een SRG-traject. Een tweedekanttraject is een traject dat start nadat een vorig traject is beëindigd met instrument bemiddeling of als SRG-record.

(< 6 maanden) uitstroom uit de uitkering. Bijlage B bevat een volledige lijst met gehanteerde definities.

Voor de WW- en WAO-populatie was het goed mogelijk de populatie met een niet-geslaagd traject af te bakenen. Voor de bijstandspopulatie was dit moeilijker omdat de MOSA, die tot en met 2004 de enige informatiebron is over re-integratieactiviteiten van gemeenten, geen trajecten maar instrumenten registreerde (en een traject uit verschillende instrumenten kon bestaan). De analyse heeft daarom voor de periode 2002-2004 alleen betrekking op de groep die na een instrument bemiddeling geen duurzaam werk heeft gevonden. Voor 2005 was wel een einddatum traject te gebruiken voor de bijstandspopulatie. Daarom moeten de gegevens over de bijstandspopulatie met een grotere onzekerheidsmarge worden geïnterpreteerd dan de gegevens over WW-ers en WAO-ers.

Leeswijzer

Na deze inleiding doet hoofdstuk 2 verslag van het aantal personen dat in de periode 2002 t/m 2005 na een niet-succesvol eerste traject start met een tweede traject. We maken onderscheid tussen de uitkeringstypen Bijstand, WAO en WW. Per uitkeringstype presenteert hoofdstuk 2 de kans op een tweede traject en de ontwikkeling daarin tussen 2002 en 2005. Ook de verschillen tussen groepen personen komen aan de orde. Hoofdstuk 3 doet verslag van de uitstroom naar werk van tweedekantstrajecten en vergelijkt dit met eerste trajecten. Bijlage A beschrijft de gehanteerde werkwijze en databestanden. Bijlage B bevat een volledige lijst met gehanteerde definities.

2 De inzet van tweede re-integratietrajecten

Het grootste deel van de re-integratietrajecten leidt niet tot de gewenste duurzame uitstroom naar werk. Dit hoofdstuk brengt in kaart wat er gebeurt met de mensen na niet-succesvolle afronding van een eerste re-integratietraject. We brengen in beeld hoeveel mensen binnen dezelfde uitkeringsperiode (waarbij we korte uitstroom niet rekenen als einde van een uitkeringsperiode) een tweede re-integratietraject starten.¹³ Daarbij maken we onderscheid naar drie groepen uitkeringsgerechtigden: bijstandsgerechtigden, arbeidsgehandicapten en WW'ers. De cijfers hebben betrekking op personen die tussen 1-1-2002 en 31-12-2005 zijn ingestroomd in deze drie uitkeringstypen. De inventarisatie heeft betrekking op alle tweede trajecten, ongeacht of het officiële tweedekantstrajecten betreft die het UWV in een deel van deze periode heeft aanbesteed. Derde en vierde trajecten blijven in dit rapport buiten beeld. Een snelle inventarisatie leert echter dat derde en vierde trajecten nauwelijks voorkomen in de gebruikte bestanden.¹⁴

Start tweede traject

Tabel 2.1 toont de situatie voor de drie groepen uitkeringsgerechtigden 6 maanden na niet-succesvolle afronding van het eerste traject. Ongeveer tien procent van de mensen zit op dat moment nog in de uitkeringsperiode met een tweede traject. Dit percentage verschilt nauwelijks tussen de uitkeringstypen. Van het totale aantal mensen dat een eerste traject niet-succesvol afsloot, is het aandeel dat op de peildatum na een half jaar nog in de uitkering zit én een tweede traject is gestart is dus opmerkelijk gelijk en niet erg groot.

Dan houden we echter geen rekening met het feit dat de mensen die op dat moment de uitkeringsperiode hebben afgesloten niet in beeld zijn voor een tweede traject. Houden we daarmee wel rekening, dan zien we wel verschillen tussen de uitkeringstypen. Het deel van de mensen dat de uitkeringsperiode heeft verlaten verschilt immers aanzienlijk tussen de uitkeringstypen. Van de WW'ers is een op de vijf personen (11%/55%) die na ½ jaar nog in de uitkering zit gestart met een tweede traject. Bij de groep bijstandsgerechtigden is dit een op de zeven (11%/76%), bij de WAO'ers één op de twaalf (7%/84%). Zoals we reeds in de inleiding hebben gemeld moeten de resultaten voor bijstandsgerechtigden met een ruimere marge worden geïnterpreteerd dan voor WW-ers en WAO-ers.

¹³ Voor gehanteerde definities, van o.a. niet-succesvolle afronding en uitkeringsperiodes, zie bijlage B
¹⁴ Dit lage aantal is uiteraard afhankelijk van de definitie van trajecten die gehanteerd is bij de analyses. Een traject kan bestaan uit meerdere instrumenten. Als UWV binnen SIR of gemeenten binnen SRG alle activiteiten die voor een individu plaatsvinden registreren binnen één traject, dan vinden wij in de gegevensbestanden weinig tweede, derde of vierde trajecten, terwijl er wel heel veel verschillende activiteiten plaatsvinden. Dit kan een verklaring zijn voor de discrepantie tussen de uitkomst van de interviews en casestudies die door Regioplan zijn uitgevoerd (waaruit blijkt dat veel uitvoerders het idee hebben dat ze maar door en door gaan met het aanbieden van re-integratieactiviteiten) en het lage aantal tweede (en derde en vierde) trajecten dat wij vinden in de gegevensbestanden.

Tabel 2.1 Toestand op peildatum ½ jaar na niet-succesvolle afronding eerste traject

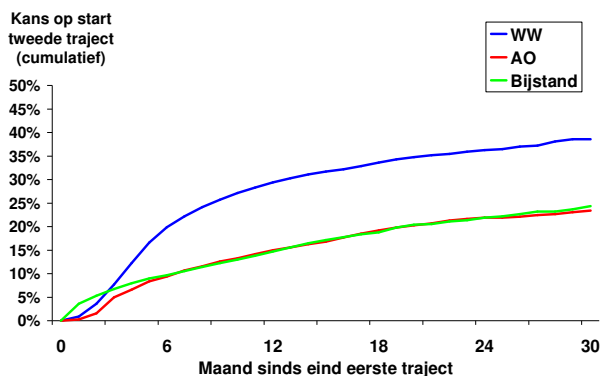
Toestand na ½ jaar	Bijstands-gerechtigden	Arbeids-gehandicapten	WW'ers
In uitkeringsperiode, 2 ^o traject gestart	11%	7%	11%
In uitkeringsperiode, geen 2 ^o traject gestart	65%	77%	44%
Uitkeringsperiode afgesloten	24%	16%	45%
Aantal observaties	17.050	20.686	84.657

Bron: Berekening SEO Economisch Onderzoek op basis van bij het CBS beschikbare bestanden betreffende WW, bijstand en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en re-integratietrajecten (afkomstig van UWV, gemeenten en CWI).

De hierboven gepresenteerde tabel 2.1 geeft een standcijfer op peildatum ½ jaar na de niet-succesvolle afronding van een eerste traject. Nadeel van zo'n standcijfer is dat het de dynamiek van de inzet van tweedekansttrajecten buiten beeld laat. Zijn de mensen direct na de afronding van het eerste traject begonnen met een tweede traject of juist later? Krijgen de mensen die nog in de uitkeringsperiode zitten maar na een half jaar nog geen tweede traject zijn gestart in een later stadium wellicht nog een tweede traject? Om deze vragen te beantwoorden toont figuur 2.1 de kans op een tweede traject voor de drie groepen uitkeringsgerechtigden als we de mensen volgen door de tijd. Deze figuur laat zien welk deel van de mensen, wier uitkeringsperiode x maanden na het einde van het eerste traject nog niet is afgerond, op of voor dat moment gestart is met een tweede traject. Uiteraard zijn mensen van wie het eerste traject eindigde met een succesvolle plaatsing (van minstens 6 maanden) daarbij buiten beschouwing gelaten. Ook hier is duidelijk te zien dat WW'ers een grotere kans hebben op een tweede traject dan WAO'ers en bijstandsgerechtigden.

Voor alle uitkeringstypen geldt dat het duidelijk niet zo is dat iedereen na niet-succesvolle afloop van een eerste traject direct start met een volgend traject. De overgrote meerderheid van de mensen bij wie een eerste traject niet tot de gewenste duurzame uitstroom naar werk heeft geleid krijgt geen tweede traject. De mensen die wel een tweede traject krijgen, starten hiermee in de regel niet direct na afronding van het eerste traject. Drie maanden na afloop van het eerste traject is maximaal 6 procent van de uitkeringsgerechtigden wier uitkeringsperiode nog niet is afgelopen gestart met een tweede traject. Na die tijd neemt het aandeel tweede traject nog wel fors toe, maar het aandeel tweede trajecten blijft relatief gering. Na een jaar zijn deze percentages gestegen tot respectievelijk 15 voor WAO en Bijstand en 30 procent voor WW. Na twee jaar komen de percentages uit op 22 voor WAO en Bijstand en 36 procent voor WW. Het eerste traject ligt op dat moment echter al zo ver in het verleden dat het de vraag is of hier nog echt van een tweedekansttraject kan worden gesproken.

Figuur 2.1 Kans op start van een tweede traject na niet-succesvolle afronding eerste traject¹⁵



Bron: Berekening SEO Economisch Onderzoek op basis van bij het CBS beschikbaar gestelde bestanden betreffende WW, bijstand en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en re-integratietrajecten. De percentages zijn berekend op basis van Kaplan-Meier hazards = $\frac{\#start_traject_t}{\#atrisk_t}$.

Figuur 2.1 en tabel 2.1 roepen de vraag op waarom WW'ers vaker een tweede traject krijgen dan bijstandsgerechtigden en WAO'ers. Die vraag is moeilijk te beantwoorden op basis van kwantitatieve analyses. Beleidsmatige ontwikkelingen zouden hierin een rol kunnen spelen, maar dit is op basis van de beschikbare data niet hard te maken. Zo zou een theoretische verklaring kunnen liggen in het bestaan van formele tweedekanstrajecten voor WW'ers en arbeidsgehandicapten, maar het cijfermateriaal wijst eerder in tegengestelde richting. WAO'ers krijgen immers niet vaak een tweedekanstraject. Volgens UWV-cijfers zijn er in absolute zin meer WAO'ers met een formeel tweede kanstraject dan WW'ers, terwijl er volgens tabel 2.1 juist meer WW'ers met een tweede traject zijn gestart dan WAO'ers¹⁶: het percentage dat start met een tweede traject na een niet-succesvol eerste traject is hoger bij WW'ers, terwijl het aantal WW'ers met een niet-succesvol eerste traject ook groter is dan het aantal WAO'ers met een niet-succesvol eerste traject (zie tabel 2.1). Mogelijk ook kunnen de IRO's (individuele re-integratie overeenkomst) een reden zijn voor het verschil, aangezien die nogal eens als tweede traject worden ingezet. IRO's worden vaker aangevraagd door WW'ers dan door andere groepen. De meeste IRO-aanvragen komen van WW-cliënten;

¹⁵ De percentages in deze grafiek op het punt na 6 maanden wijken af van de percentages die blijken uit tabel 2.1. De oorzaak ligt in de wijze van berekening. Bij het berekenen van de percentages in tabel 2.1 maken we geen gebruik van mensen die na 30 juni 2005 hun eerste traject beëindigden, omdat we voor die groep niet weten of en zo ja hoeveel ervan binnen een half jaar een tweede traject krijgen. Bij het berekenen van de Kaplan-Meier hazards in figuur 2.1 maken we gebruik van alle waarnemingen tot het moment dat we ze niet meer waarnemen. Ditzelfde geldt voor observaties die in tabel 2.1 vallen in de groep "uitkeringsperiode afgesloten". Deze hebben in die tabel automatisch geen tweede traject op de peildatum ½ jaar na eind eerste traject. Bij de berekening van de Kaplan-Meier hazard waar figuur 2.1 op is gebaseerd tellen deze waarnemingen wel mee voor het bepalen van de kans op het traject, tot het moment dat ze de uitkering verlaten.

¹⁶ UWV heeft in 2003 en 2005 aparte tweedekanscontracten afgesloten. Stand van zaken in maart 2007 was dat er 2214 WW'ers waren gestart binnen het 2003 contract en 3180 WAO'ers. Op het 2005 contract waren er op dat moment 534 WW'ers gestart met een officieel tweedekanstraject en 1193 WAO'ers. Bron: Benchmark UWV.

37% van het aantal gestarte WW-trajecten in 2005 betrof een IRO. Bij de cliënten die een arbeidsongeschiktheidsuitkering kregen, was dat 24%.¹⁷

De oorzaak voor de grotere kans van WW'ers op een tweede traject kan ook liggen in de kenmerken van de groepen uitkeringsgerechtigden. Bijlage D geeft een overzicht van de kenmerken van de personen met een niet-succesvol beëindigd eerste traject per type uitkering. Daar zien we dat WW'ers vooral een kleinere afstand hebben tot de arbeidsmarkt (vaker fase 1) dan WAO'ers en bijstandsgerechtigden. Verder verschillen ze qua persoonskenmerken niet veel van WAO'ers met een niet-succesvol geëindigd eerste traject. De verschillen zijn vooral groot met bijstandsgerechtigden, die vaker van allochtone afkomst zijn en vaker jong, een beeld dat we kennen van de totale instroom aan bijstandsgerechtigden. Het feit dat WW'ers een kleinere afstand hebben tot de arbeidsmarkt kan een reden zijn waarom ze vaker een tweede traject krijgen, als geldt dat klantmanagers in zo'n geval sneller het idee hebben dat een nieuw traject zinvol is. Uit de analyse van Regioplan blijkt immers dat de door de klantmanager verwachte kans op succes het belangrijkste criterium is voor de inzet van een nieuw traject.

Veranderingen in de loop der jaren

Paragraaf 2.1 heeft een totaaloverzicht gepresenteerd van de inzet van tweede re-integratietrajecten voor iedereen die tussen 1-1-2002 en 31-12-2005 is ingestroomd in WW, WAO of bijstand. Om te onderzoeken of de inzet van tweede re-integratietrajecten in de loop der tijd is veranderd, bekijken we in deze paragraaf de verschillen tussen de jaren. Een jaarcohort bestaat uit de groep mensen die in dat jaar hun eerste re-integratietraject niet-succesvol afronden.

Figuur 2.2 toont de kans op de start van een tweede re-integratietraject in maanden na afronding van het eerste traject voor de verschillende jaarcohorten. Cohort 2002 kunnen we uiteraard langer volgen dan cohort 2003, dat op zijn beurt weer langer gevolgd kan worden dan cohort 2004, etc. De conclusie is dat er geen duidelijke trend waarneembaar is. Bij WAO'ers is de inzet van tweede trajecten redelijk constant in de tijd. Elk cohort heeft een min of meer even grote kans om na niet-succesvolle afronding van een eerste traject een tweede traject te starten.

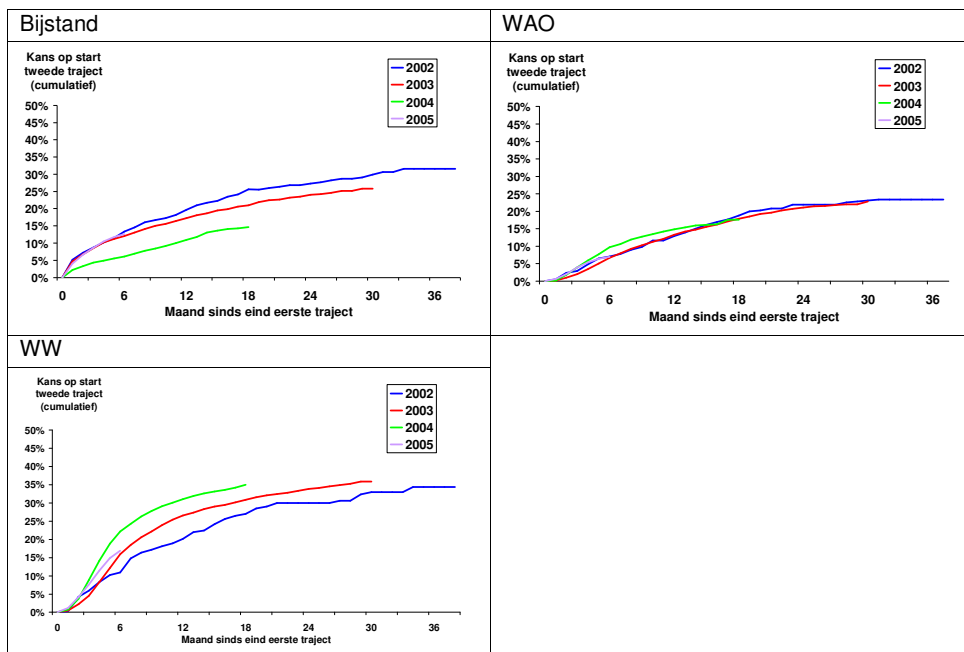
Bij bijstandsgerechtigden is de kans op een tweede traject tussen de 2002-2004 cohorten afgenomen. Voor cohort 2005 ligt de kans weer hoger, op hetzelfde niveau als voor cohort 2002. Cohort 2005 is echter niet goed vergelijkbaar met de andere cohorten als gevolg van de andere definitie van trajectperiodes (zie Bijlage B). Vooral 2004 wijkt in negatieve zin af van de eerdere jaren. Het is lastig om daar harde conclusies uit te trekken. Het jaar 2004 was het laatste jaar van de Monitor Scholing en Activering (MOSA). Mogelijk heeft dit geleid tot een mindere registratietrouw bij de deelnemende gemeenten, wat zou leiden tot een onderschatting van de inzet van trajecten.

Bij WW'ers zien we juist een toename van de inzet van tweede trajecten tussen cohort 2002-2004. Dit heeft mogelijk een relatie met het speciale tweedekansbeleid dat UWV in

¹⁷ Bron: Persbericht UWV 29 maart 2006 "Ruim 29.000 mensen weer aan het werk na re-integratietraject"

de jaren 2003 en 2005 gevoerd heeft, maar dat zouden we dan ook bij WAO'ers verwachten terug te zien. In 2005 zien we een afname van tweede trajecten, terug naar het niveau van cohort 2003. Daarbij kan een rol spelen dat in deze analyse de inzet van activiteiten door de eigen re-integratiecoaches van UWV niet wordt meegenomen. Het is dus niet gezegd dat er sindsdien minder ondersteuning is voor WW-cliënten wiens eerste traject niet is geslaagd.

Figuur 2.2 Kans op de start van een tweede traject na niet-succesvolle afronding van een eerste traject, uitgesplitst naar jaar waarin eerste traject werd afgesloten



Bron: Berekening SEO Economisch Onderzoek op basis van bij het CBS beschikbaar gestelde bestanden betreffende WW, bijstand en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en re-integratietrajecten. De percentages zijn berekend op basis van Kaplan-Meier hazards = $\frac{\#start_traject_t}{\#atrisk_t}$.

Wie krijgt een tweede traject?

Op basis van een multivariaat duurmodel hebben we berekend wat de invloed is van persoonskenmerken op de kans om na niet-succesvolle afronding van een eerste traject een tweede traject te starten en de snelheid waarmee dat gebeurt. Bijlage C geeft de resultaten dan deze analyse. Het algemene beeld is dat (met een paar uitzonderingen) de groepen waarvan bekend is dat ze zwakker staan op de arbeidsmarkt een kleinere kans hebben op een snelle start van een tweede traject na niet-succesvolle afronding van een eerste traject. Dit is in overeenstemming met de conclusie van tabel 2.1 en figuur 2.1 dat WW'ers een grotere kans hebben op een tweede traject dan WAO'ers en bijstandsgerechtigden. Tabel C1 laat zien dat de uitkeringsduur op het moment dat het

eerste traject afloopt gerelateerd is aan de kans op een tweede traject. Hoe korter iemand op dat moment al in de uitkering zat, hoe groter de kans dat er snel een tweede traject volgt. Verder valt op dat alleenstaanden en mannen een grotere kans hebben op een tweede traject dan vrouwen en mensen met een partner. Personen ouder dan 55 jaar hebben minder kans om na een niet-succesvol eerste traject met een tweede traject te starten. Bij WW'ers en WAO'ers hebben ook jongeren een kleinere kans op een tweede traject. Qua opleidingsniveau hebben de laagst opgeleiden de kleinste kans op een tweede traject. Ook bij de afstand tot de arbeidsmarkt geldt dat de zwakste groep de kleinste kans heeft op een tweede traject. Wat betreft etniciteit zijn er weinig verschillen tussen de landen van herkomst. Het jaar waarin het eerste traject is geëindigd geeft ook nu we corrigeren voor persoonskenmerken net als in paragraaf 2.2. geen consistent beeld.

Wat betreft de regionale verschillen is er geen consistent beeld over de uitkeringstypes. Deze verschillen zijn klein voor arbeidsgehandicapten, iets groter voor WW'ers en voor bijstandsgerechtigden aanzienlijk. Bij WAO'ers zijn er geen regionale verschillen waarneembaar. Bij WW'ers wel: WW'ers uit Friesland hebben de grootste kans op een tweede traject, degenen in Drenthe en Noord Brabant de kleinste kans. Voor bijstandsgerechtigden wordt het beleid voor de inzet van re-integratietrajecten gevoerd door gemeenten. Het is daarom logisch dat de regionale verschillen groter zijn dan bij WAO'ers en WW'ers. De kanttekening die we hierbij moeten maken is dat we voor bijstandsgerechtigden alleen informatie hebben gebruikt uit de 45 gemeenten die gedurende de jaren 2002, 2003 en 2004 consequent meewerkten aan de MOSA-registratie.¹⁸ Het regionale patroon is dus geen afspiegeling van alle gemeenten in de verschillende regio's.

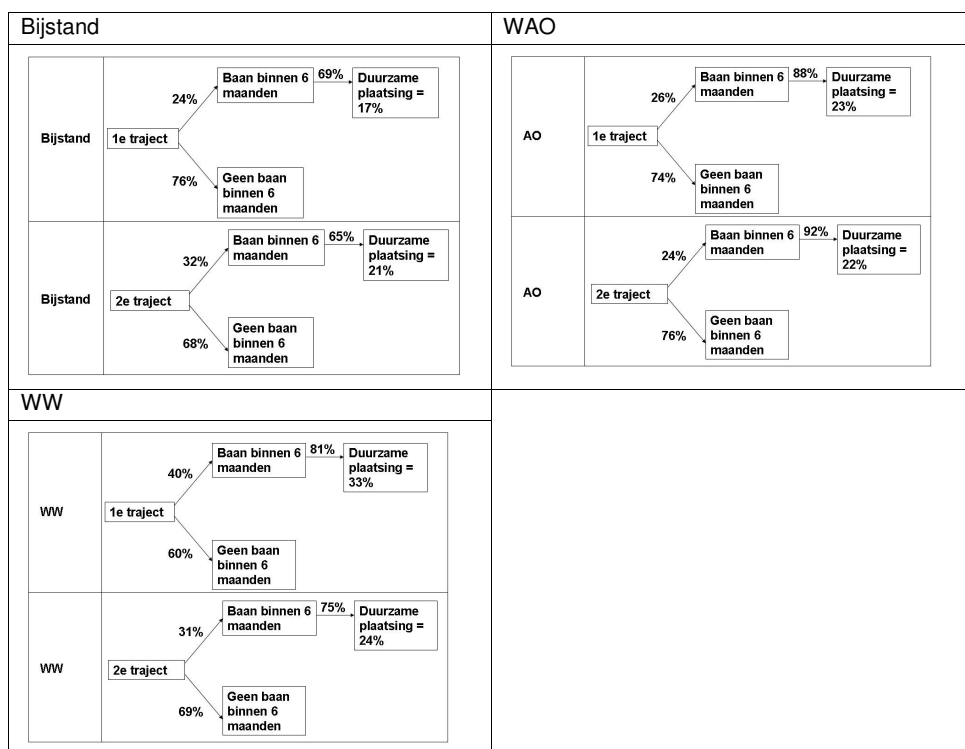
¹⁸ Delfzijl, Groningen, Stadskanaal, Heerenveen, Leeuwarden, Smallingerland, Emmen, Almelo, Enschede, Hengelo, Noordoostpolder, Apeldoorn, Doetinchem, Tiel, Zutphen, Amersfoort, Utrecht, Veenendaal, Alkmaar, Amstelveen, Amsterdam, Haarlemmermeer, Heemskerk, Hilversum, Zaanstad, Alphen aan de Rijn, Capelle aan den IJssel, Delft, Dordrecht, Gorinchem, Gouda, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Zoetermeer, Zwijndrecht, Terneuzen, Vlissingen, Breda, Eindhoven, Oosterhout, Landgraaf, Heerlen, Kerkrade, Roermond.

3 Uitstroomkansen

Hoofddoel van de meeste re-integratietrajecten is duurzame uitstroom naar werk. Dit hoofdstuk behandelt de vraag of tweedekansttrajecten vaker tot werk leiden dan eerste trajecten. Figuur 3.1 toont aan dat dit niet blijkt uit de cijfers. Deze figuur presenteert het aandeel mensen dat na een eerste of tweede traject binnen een half jaar werk (excl. gesubsidieerde arbeid) vindt, en welk deel daarvan duurzaam aan het werk blijft. Voor de groep bijstandsgerechtigden geldt dat een tweede traject vaker tot werk leidt dan een eerste traject. De duurzaamheid van de banen na het tweede traject is echter iets minder, waardoor het aandeel duurzame plaatsingen weinig verschilt tussen eerste en tweede trajecten (17 versus 21 procent heeft binnen een half jaar werk gevonden dat duurzaam blijkt). Bij de WAO'ers is nauwelijks verschil tussen eerste en tweede trajecten. Voor WW'ers geldt dat de resultaten van tweede trajecten minder goed zijn dan die van eerste trajecten. Na een eerste traject vindt 40 procent binnen een half jaar werk, na een tweede traject is dit 31 procent. Ook de duurzaamheid van de banen is na een eerste traject beter. Tweede trajecten zijn voor de WW-populatie dus in vergelijking met de eerste trajecten minder succesvol. In het vorige hoofdstuk hebben we geconstateerd dat tweede trajecten bij WW'ers juist vaker worden ingezet dan bij WAO'ers en bijstandsgerechtigden.

Op basis van de cijfers in figuur 3.1 kunnen we geen conclusies trekken over de effectiviteit van de ingezette re-integratietrajecten. We presenteren slechts bruto plaatsingscijfers, zonder te corrigeren voor de kenmerken van de deelnemers. We kunnen immers niet uitsluiten dat de doelgroep van tweede trajecten moeilijker is, daar zij na een eerste re-integratietraject geen werk hebben gevonden. Tabel D.2 in bijlage 2 laat zien hoe de kenmerken van WW'ers, WAO'ers en bijstandsgerechtigden met een tweede traject verschillen van de groep met een eerste traject. Daar blijkt logischerwijze dat mensen die starten met een tweede traject al langer een uitkering hebben dan mensen die een eerste traject doorlopen. Het is algemeen bekend dat mensen die langer een uitkering hebben moeilijker werk vinden. Verder valt op dat de groep tweedekansttrajecten meer mannen heeft dan de groep eerstekansttrajecten, bij zowel bijstandsgerechtigden, WAO'ers als WW'ers. En bij WW'ers heeft de groep tweedekansttrajecten meer 45-54 jarigen en de eerstekansttrajecten juist relatief veel 25-34 jarigen. Dit leeftijdsverschil kan een verklaring zijn voor het feit dat bij WW'ers tweedekansttrajecten relatief minder succesvol zijn.

Figuur 3.1 Uitstroom naar werk (excl. gesubsidieerde arbeid) binnen zes maanden na einde traject¹⁹



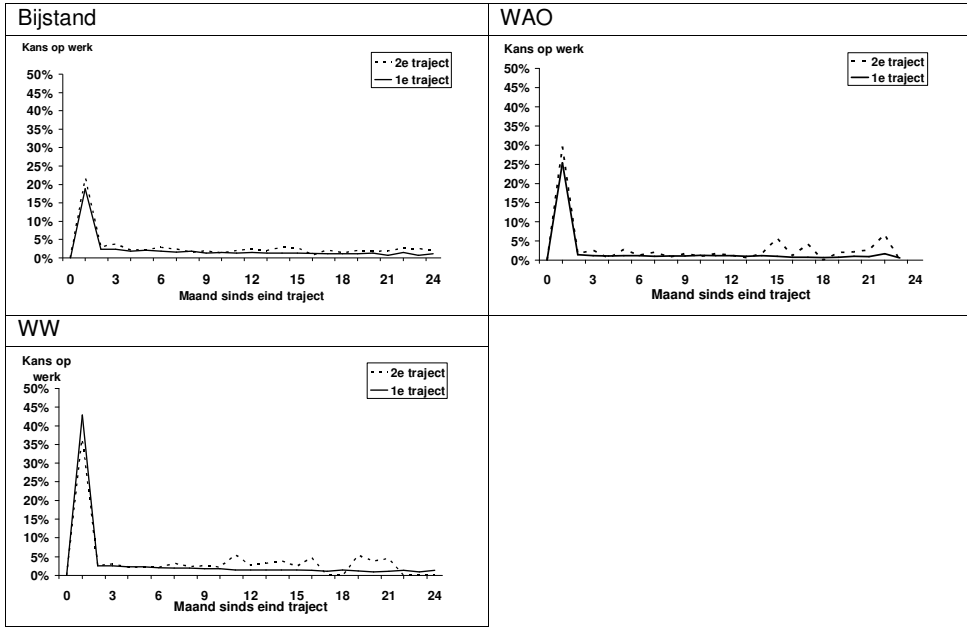
Bron: Bron: Berekening SEO Economisch Onderzoek op basis van bij het CBS beschikbaar gestelde bestanden betreffende WW, bijstand, arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, banen en re-integratietrajecten.

Figuur 3.1 heeft een overzicht gegeven van de stand van zaken binnen zes maanden na het einde van een traject. Buiten beeld blijft hoe snel na het einde van het traject het werk wordt gestart. Figuur 3.2 geeft daarom als extra informatie het moment van werkherhvatting, in maanden sinds het einde van het traject. Het gros van de werkherhvattingen vindt plaats direct na afronding van het traject.²⁰

¹⁹ De uitstroom naar werk bij bijstandsgerechtigden kan afhankelijk zijn van de definitie die we hebben gehanteerd voor het construeren van trajecten op basis van de informatie over instrumenten (zie bijlage B). Een eerste traject eindigt als er sprake is van een instrument bemiddeling. Dat maakt dat alle tweede trajecten automatisch plaatsvinden bij mensen die al een keer bemiddeling hebben gehad, wat niet geldt voor iedereen met een eerste traject. Het beeld uit figuur 3.1 verandert echter niet op het moment dat we de analyse beperken tot de groep traject mét bemiddeling. Ook dan hebben tweede trajecten een grotere kans op uitstroom naar werk.

²⁰ Voor de eenvoud hebben we mensen die werk vonden voor het einde van het traject meegerekend bij de groep die direct na de einddatum van een traject met werk startte. Mensen die startten met werk voor de start van een traject zijn uiteraard buiten beschouwing gelaten.

Figuur 3.2 Hoe snel na het einde van een traject vinden uitkeringsgerechtigden werk: verschil tussen eerste en tweede traject (niet cumulatief)



Bron: Bron: Berekening SEO Economisch Onderzoek op basis van bij het CBS beschikbaar gestelde bestanden betreffende WW, bijstand, arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, banen en re-integratietrajecten. De cijfers in deze figuren betreffen Kaplan-Meier hazards.

Bijlage A Gebruikte bestanden

De basis voor dit onderzoek ligt in het cliëntstromenbestand dat SEO Economisch Onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen heeft vervaardigd. Het cliëntstromenbestand omvat een koppeling van bij het CBS aanwezige bestanden over WW, bijstand, arbeidsongeschiktheid, CWI-inschrijvingen, werk en gesubsidieerde arbeid (ID/WIW/WSW). Dit cliëntstromenbestand hebben we gekoppeld aan bestanden met trajectinformatie (MOSA en SRG voor bijstandsgerechtigden, SIR voor WW'ers en arbeidsgehandicapten) en aan de gemeentelijke basisadministratie (GBA). In deze bijlage beschrijven we de gehanteerde wijze van koppeling, de variabelen die zijn gebruikt en de keuzes die zijn gemaakt bij het aanmaken van analysegrootheden.

A1 Cliëntstromenbestand

Voor onze analyse naar de cliëntstromen in de SUWI-keten, hebben we gebruik gemaakt van de volgende bestanden:

Tabel A1 Aantal gebruikte bestanden

Bestand	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
WW-administratie UWV	1	1	1	1	12	12	12
Bijstandadministratie gemeenten	1	1	1	1	1	1	12
Inschrijvingen bij CWI							1
AO-administratie UWV	12	12	12	12	12	12	12
Banenbestanden CBS	1	1	1	1	1	1	
Verzekerde Personen en Dienstverbanden UWV (VPD)							4
ID-banen			1	2	2	1	
WIW-banen			1	2	1	1	
SRG (loonkostensubsidies)							2
WSW-banen		2	2	1	1	1	1

Het betreft hier gegevensbestanden van het CBS, waarvan een deel bestanden betreft die door externe partijen (UWV, CWI, gemeenten) aan het CBS zijn aangeleverd. De koppeling van de bestanden en de analyses zijn door SEO Economisch Onderzoek uitgevoerd via de remote access faciliteit van het Centrum voor Beleidsstatistiek van het CBS.

Koppeling van deze gegevens vindt plaats op basis van een persoonlijk identificatienummer, dat door het CBS op basis van het sofinummer aan elk van de bestanden is toegevoegd. Alleen gevallen waarvoor een geldig identificatienummer aanwezig is, zijn geselecteerd voor de analyse. Eerst zijn per bestand alle afzonderlijke jaar- en maandbestanden aan elkaar gekoppeld. Vervolgens zijn al deze bestanden aan elkaar gekoppeld. Op basis daarvan hebben we voor ieder individu op ieder moment tussen 1-1-1999 en 31-12-2005 bepaald in welke toestand hij zich bevond. Daarbij

onderscheiden we WW, bijstand, WAO, Wajong, WAZ, werk, zelfstandig ondernemer, gesubsidieerd werk, nug en non-participatie. Iemand is nug gedurende de periode dat hij alleen in het CWI-bestand voorkomt en niet in een uitkeringsbestand. Iemand is non-participant gedurende de periode dat hij in geen enkel bestand voorkomt. Mensen met alleen een uitkering via de Sociale Verzekeringsbank (ANW'ers) observeren we niet in dit onderzoek. Als zij zijn ingeschreven bij het CWI beschouwen we ze als nuggers, als ze niet zijn ingeschreven bij het CWI zijn ze non-participant. Toestanden die minder dan 31 dagen duren zijn buiten beschouwing gelaten in het onderzoek. Deze beschouwen we als niet-substantiële verblijven in de SUWI-keten en laten we om die reden buiten beschouwing.

WW-administratie

De WW-administratie van het UWV is bij het CBS beschikbaar als WW-jaarbestanden voor 1999 t/m 2002 en als maandbestanden voor 2003, 2004 en 2005. In deze bestanden staan alle WW-rechten per persoon, die gelijktijdig kunnen gelden. We hebben de begindatum van een WW-recht bepaald aan de hand van de datum waarop volgens de UWV-administratie het recht op een WW-uitkering is begonnen (begrecht). In het geval deze begindatum mist, gebruiken we de begindatum registratie, die door het CBS is aangemaakt (begregi).²¹ De einddatum van het WW-recht wordt bepaald volgens de einddatum van het recht op een WW-uitkering volgens de UWV-administratie (einuitk). Wanneer deze begindatum mist, gebruiken we de einddatum registratie, die door het CBS is aangemaakt (einregi).

Een recht wordt geïdentificeerd aan de hand van de sleutelvariabelen rin, uvi, geval, herlev en begindatum. Wanneer er in een bestand meerdere waarnemingen waren met dezelfde sleutel, is het record met de minimum (niet-missing) einddatum bewaard en de andere verwijderd. Dubbele observaties zijn verwijderd, evenals observaties met een onbekende of ongeldige startdatum. We koppelen de jaar- en maandbestanden aan elkaar op basis van de sleutelvariabelen, waarbij we de einddatum registreren als in een volgend bestand een einddatum wordt gevonden voor een record dat tot op dat moment geen einddatum had. Vervolgens identificeren we een WW-periode als de periode waarin een of meerdere WW-rechten tegelijkertijd lopen, met een onderbreking van maximaal 31 dagen.

Gebruikte variabelen uit de WW-administratie zijn:

- Soortnummer (srtnum alleen "R" meegenomen) = geldigheid rinnummer
- Rinnummer (rin) = versleuteld sofinummer

²¹ Bij het bepalen van de jaarlijkse instroom in de WW, gebruikt het CBS een datum gebaseerd op het moment waarop een record voor het eerst in de administratie is opgenomen. Deze keuze voor het gebruik van de UWV-datum hebben wij gemaakt in overleg met het CBS en het UWV, met als achtergrond dat wij als doel hebben individuen door de tijd te volgen en niet, zoals het CBS, standcijfers en totale in- en uitstroomcijfers te berekenen. Als gevolg van administratieve vertraging – en in sommige gevallen vroegtijdige aanmelding – loopt de door het CBS gebruikte datum niet geheel gelijk met het begin van het recht op uitkering. Verschillen tussen de instroomcijfers van het CBS en de instroomcijfers die op basis van ons databestand resulteren worden hierdoor veroorzaakt. Bovendien kijken wij naar de instroom op persoonsniveau, waar de instroom volgens CBS-statistieken het aantal WW-rechten beschouwt. Een uitkering van een persoon kan uit meerdere rechten bestaan, die tegelijkertijd lopen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een persoon gedurende de referteperiode twee verschillende dienstverbanden heeft gehad. In elk dienstverband

- Begindatum recht op WW-uitkering (begrecht)
- Door CBS geïmputeerde begindatum registratie (begregi)
- Einddatum recht op WW-uitkering (einrecht)
- Door CBS geïmputeerde einddatum registratie (einregi)
- Reden uitstroom (ivm uitstroom als zelfstandig ondernemer)

Bijstandadministratie

Bij het CBS zijn voor de jaren 1999 t/m 2004 integrale jaarbestanden aanwezig met daarin gegevens over ABW, IOAW en IOAZ-uitkeringen. Voor het jaar 2005 zijn 12 maandbestanden beschikbaar (BUS_Trans). Alle gemeenten in Nederland leveren rechtstreeks maandbestanden aan het CBS. Het CBS koppelt deze aan elkaar tot integrale maand- en jaarbestanden. Ieder bestand bevat informatie over alle huishoudens die op enig moment gedurende de verslagperiode een ABW-, IOAW- of IOAZ-uitkering hebben ontvangen. We maken gebruik van de bijstandsclassificatie van het CBS. Dit betekent dat vanuit de gemeentebestanden de groepen met alleen 'bijzondere bijstand', 'bijstand aan ouderen > 65 jaar', 'bijstand aan elders verzorgenden' en 'bijstand aan Bbz'ers' niet worden meegenomen.

In tegenstelling tot het CBS splitsen we de gegevens op huishoudniveau naar gegevens op persoonsniveau. Dit betekent dat we informatie over hoofduitkeringsgerechtigde en partner destilleren uit de huishoudgegevens. De begindatum van een bijstandperiode van hoofduitkeringsgerechtigden is bepaald door gebruik te maken van de begindatum van de uitkering die door het CBS is geïmputeerd (begdat). Als deze mist, dan maken we gebruik van de datum invoering administratie (invadm). Voor de einddatum maken we gebruik van de door het CBS geïmputeerde einddatum (eindat). Als deze mist, dan gebruiken we de datum administratieve afsluiting die door de gemeenten zelf is aangeleverd (k12). Voor het bestand van 2005 zijn geen door het CBS geïmputeerde begin- en einddata aanwezig. Voor 2005 werken we daarom met de door de gemeenten aangeleverde begin- en einddatum van de uitkering (kenm17 en kenm18).

Een hoofduitkeringsgerechtigdeperiode wordt geïdentificeerd aan de hand van de combinatie van rin, gemeent, regnr, srtc en begindatum (in 2005 ontbreekt regnr). Wanneer er in een bestand meerdere waarnemingen waren met dezelfde sleutel, hebben we het record met de minimum (niet-missing) einddatum bewaard en de andere genegeerd. Dubbele observaties zijn verwijderd, evenals observaties met een onbekende of ongeldige startdatum. We koppelen de jaar- en maandbestanden aan elkaar op basis van de genoemde sleutelvariabelen, waarbij we de einddatum registreren als in een volgend bestand een einddatum wordt gevonden voor een record dat tot op dat moment geen einddatum had. Vervolgens identificeren we een hoofduitkeringsgerechtigdeperiode als de periode met bijstandsuitkering met een onderbreking van maximaal 31 dagen.

Voor de partner gebruiken we een andere methode om begin- en einddatum te bepalen. Voor partners aanwezig in januari 1999 gebruiken we de begindatum van de hoofduitkeringsgerechtigde. Voor alle anderen is de begindatum de maand waarin we de

heeft hij een afzonderlijk recht op WW opgebouwd.

betreffende partner voor het eerst waarnemen (op basis van de variabelen rinp1 t/m rinp12). De einddatum is in alle gevallen de laatste maand waarin we de partner waarnemen. We identificeren een partnerperiode als de periode met bijstandsuitkering als partner met een onderbreking van maximaal 31 dagen. Er is een groot aantal partners dat in december 2004 wordt waargenomen en niet in januari 2005. Voor een deel wordt dit veroorzaakt door vertraagde aanlevering van BUS-informatie door gemeenten begin 2005 (zie CBS-documentatie BUS 2005). Daarom beschouwen we voor de partners die in december 2004 in het bestand zaten en later in 2005 weer opduiken, de periode als ononderbroken. Om onduidelijke redenen zijn er echter veel partners die ondanks deze correctie eind 2004 voor het laatst worden waargenomen.

De bestanden voor partners en hoofduitkeringsgerechtigden worden aan elkaar gekoppeld tot één groot bijstandsbestand, met bijstandsperiodes op individuniveau. Een bijstandperiode kan daarin bestaan uit meerdere opeenvolgende bijstandperiodes (als partner of hoofduitkeringsgerechtigde), waar minder dan 31 dagen tussen zit. Nuluitkeringen zijn niet uitgesloten.

Gebruikte variabelen uit de Bijstandadministratie zijn:

- Soortnummer (srtnum alleen "R" meegenomen)
- Rinnummer (rin)
- Soortnummer partner (srtnump alleen "R" meegenomen)
- Rinnummer (rinp)
- Geïmputeerde begindatum bijstandsuitkering (begdat) voor ABW 1999 t/m 2004
- Datum invoering administratie (invadm) voor ABW 1999 t/m 2004
- Geïmputeerde einddatum bijstandsuitkering (eindat) voor ABW 1999 t/m 2004
- Datum administratieve afsluiting (k12) voor ABW 1999 t/m 2004
- Begindatum uitkering (kenm17) voor BUS 2005
- Einddatum uitkering (kenm18) voor BUS 2005
- Soort uitkering (src)
- Reden uitstroom (ivm uitstroom als zelfstandig ondernemer)

WAO-administratie

De WAO-administratie van het UWV is bij het CBS beschikbaar als de zogenaamde AO-maandbestanden, met daarin alle uitkeringen die per maand lopend zijn, gestart zijn of gestopt zijn. In dit onderzoek hebben we WAO-periodes geïdentificeerd aan de hand van de door het CBS aangemaakte variabele recsrt, die aangeeft of een record in een maand nieuw, lopend of beëindigd is. We zijn begonnen met het bestand van januari 1999. Alle records die in die maand gecodeerd waren als lopend of beëindigd kregen als begindatum de datum aanvang recht op uitkering (period). Alle records die nieuw waren volgens recsrt kregen als begindatum de verslagperiode (verslp=maand waarop record betrekking heeft). Alle records die gecodeerd waren als beëindigd kregen einddatum eveneens de verslagperiode (verslp). Dit bestand hebben we vervolgens op basis van de sleutelvariabelen rin, sector, period, wetca en recsrt gekoppeld met achtereenvolgens alle volgende maandbestanden. Daarbij kregen telkens alle records die in de nieuwe maand gecodeerd waren als recsrt beëindigd een einddatum toegekend gelijk aan de verslagperiode (verslp). Alle records die gecodeerd waren als nieuw kregen als begindatum de verslagperiode (verslp), evenals alle records die gecodeerd waren als

lopend, maar die we niet terugvonden in het vorige bestand. Van alle records die gecodeerd waren als lopend in het vorige bestand, maar die we niet in het volgende maandbestand aantreffen, hielden we bij in welke maand we dit record voor het eerst niet meer hadden aangetroffen. Records die aan het eind van de rit nog steeds niet waren teruggekeerd, terwijl ze de laatste keer dat we ze aantreffen gecodeerd waren als lopend, kregen als einddatum toegekend de maand waarin we ze voor het eerst niet meer hadden aangetroffen. Dit betrof 206.802 records. Vervolgens identificeren we een AO-periode als de periode met een WAO-uitkering met een onderbreking van maximaal 31 dagen. Nuluitkeringen zijn niet uitgesloten. We maken onderscheid tussen WAO, Wajong en WAZ. Uit alle bronbestanden zijn dubbele observaties verwijderd, evenals observaties met een onbekende of ongeldige startdatum.

Gebruikte variabelen uit de AO-administratie zijn:

- Soortnummer (srtnum alleen "R" meegenomen)
- Rinnummer (rin)
- Recordsoort (recsrt)
- Datum aanvang recht op uitkering (period)
- Verslagperiode (verslp)
- Mate van arbeidsongeschiktheid (mateao bij eerste observatie)
- Wetcode uit uitkeringenbestand (wetca)
- Sectorcode gebaseerd op OSV (sector)
- Diagnosecode (cascob)
- Reden uitstroom (ivm uitstroom als zelfstandig ondernemer)

Banenbestanden en VPD

Periodes van werk zijn gebaseerd op administratieve bestanden van CBS en UWV. Van het CBS gebruikten we de SSB-banenbestanden. De banenbestanden zijn afkomstig uit het Sociaal Statistisch Bestand (SSB). In het SSB zijn gegevens over personen uit registraties en enquêtes op microniveau door het CBS gekoppeld, geïntegreerd en consistent gemaakt. De banenbestanden bevatten gegevens over alle werknemers. De gegevens zijn vooral afkomstig uit de Verzekerenadministratie werknemers (VZA), aangevuld met informatie uit de voorheffing loonbelasting (Fibase) en de enquête werkgelegenheid en lonen (EWL). De banenbestanden zijn jaarbestanden, beschikbaar van 1999 tot en met 2004. Voor het jaar 2005 waren we daarom aangewezen op de administratieve bestanden van UWV, de Verzekerde Personen en Dienstverbanden (VPD). Dit betreft vier kwartaalbestanden, die binnen drie maanden na afloop van het kwartaal door het UWV aan het CBS worden geleverd. Deze VPD-bestanden zijn volgens het CBS een snelle eerste indicator voor baangegevens van werknemers. Het bevat gegevens van personen die binnen de verslagperiode voor minimaal één van de wetten WW, ZW en WAO verplicht verzekerd zijn geweest door middel van het hebben van een dienstverband. Daar de VPD, in tegenstelling tot de banenbestanden, niet zijn gecontroleerd door koppeling aan Fibase en EWL, wordt de kwaliteit van de gegevens (vooral de einddatum) door het CBS als minder betrouwbaar ingeschat.

Om deze reden hebben we ervoor gekozen zoveel mogelijk te werken met de banenbestanden van het CBS, aangevuld met de VPD voor 2005.²²

In de SSB-banenbestanden wordt de begindatum van een dienstverband bepaald aan de hand van de variabele "aanvangsdatum baan" en de einddatum aan de hand van "beëindigingsdatum baan". Bij de VPD-bestanden wordt de begindatum vastgesteld door middel van "datum aanvang dienstverband" en de einddatum aan de hand van "datum einde dienstverband". Uit de VPD-bestanden hebben we foutieve records verwijderd waarvan de einddatum voor begindatum ligt. Dit betreft namelijk records die een correctie aangeven op een vorige aanmelding. Dit betekent dat we zowel de betreffende waarneming hebben genegeerd, als de vorige waarneming met dezelfde startdatum waarop het record met begindatum>einddatum een correctie was.

We zijn begonnen met SSB-banenbestand 1999 en hebben daaraan vervolgens alle volgende SSB-banenbestanden gekoppeld met sleutel rin, begindatum en sbi5. Ook hebben we de VPD-bestanden voor het jaar 2005 onderling aan elkaar gekoppeld met sleutel rin, begindatum en sector. Vervolgens zijn de SSB-banen gekoppeld aan VPD-2005 met sleutel rin en begindatum. Dubbele observaties zijn verwijderd, evenals observaties met een onbekende of ongeldige startdatum.

De gebruikte variabelen uit de banenbestanden zijn:

- Soortnummer (srtnum alleen "R" meegenomen)
- Rinnummer (rin)
- Aanvangsdatum baan (begdat)
- Beëindigingsdatum baan (eindat)
- Economische activiteit (sbi5)
- Opsplitsing van het bedrijfsidentificatienummer (srtbed)
- Soort dienstverband (dnstv)

De gebruikte variabelen uit de VPD-bestanden zijn:

- Soortnummer (srtnum alleen "R" meegenomen)
- Rinnummer (rin)
- Datum aanvang dienstverband (begdv)
- Datum einde dienstverband (einddv)
- Sector waarin werkzaam (sector)
- Deeltijdfactor dienstverband (deeltijd)

ID-, WIW- en WSW-bestanden

De ID-, WIW- en WSW-databestanden hebben alle betrekking op gesubsidieerde arbeid. Ze worden gebruikt om reguliere banen te onderscheiden van gesubsidieerde banen. In de banen- en VPD-bestanden wordt hiertussen geen onderscheid gemaakt. In alle gevallen is de werknemer namelijk verzekerd voor WW, ZW en WAO. We gebruiken de begin- en einddatum van gesubsidieerde banen om werkperiodes te splitsen. Wanneer we in het rapport spreken over werk, dan hebben we het over reguliere arbeid, exclusief gesubsidieerde banen.

²² Achteraf hoorden we van het CBS dat de VPD-bestanden van 2005 in de laatste twee kwartalen waarschijnlijk niet helemaal volledig zijn, waardoor een onderschatting van de uitstroom naar werk kan ontstaan.

De gebruikte variabelen uit de ID-, WIW en WSW-bestanden zijn:

- Begindatum dienstverband
- Einddatum dienstverband
- Type dienstverband (ID, WIW of WSW)

Inschrijvingen bij CWI

Bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) kunnen werkzoekenden zich inschrijven om in aanmerking te komen voor arbeidsbemiddeling. Voor een groot deel van de bijstandsgerechtigden en WW'ers is inschrijving bij het CWI verplicht.²³ Daarnaast kunnen ook personen zonder een van deze uitkeringen zich inschrijven. Het CWI heeft een bestand vervaardigd met daarin alle personen die op enig moment in de periode van 1 januari 2001 tot en met 31 december 2005 als niet-werkend werkzoekende ingeschreven stonden bij het CWI. Een persoon wordt als niet-werkende werkzoekende beschouwd indien deze aangeeft geen werk te hebben en voor minstens 12 uur per week bemiddeld wil worden.

Wij gebruiken een selectie van het CWI-bestand. Mensen die korter dan 31 dagen bij het CWI zijn ingeschreven laten we buiten beschouwing. We beschouwen alleen inschrijvingen van niet-werkende werkzoekenden. Hierdoor zijn de door ons gepresenteerde aantallen lager dan het aantal inschrijvingen dat het CWI zelf meet.

Het CWI-bestand bevat twee persoonskenmerken die van grote waarde zijn voor de analyses, namelijk opleidingsniveau en fasering (afstand tot de arbeidsmarkt) bij inschrijving. Personen kunnen na verloop van tijd door het CWI in een andere fase worden geplaatst. In dit onderzoek maken we uitsluitend gebruik van de fasering bij inschrijving. Het probleem van herfasering is namelijk dat die niet goed geregistreerd wordt. Niet alle tussentijdse herfaseringen zijn bekend. De laatst vastgestelde fase is bekend, maar het is niet duidelijk sinds wanneer die geldt en of er daarvoor nog andere herfaseringen hebben plaatsgevonden. Wat betreft het opleidingsniveau hebben we een probleem met de nieuwe instroom uit 2005. Dit kenmerk was alleen beschikbaar in het CWI-bestand 2001-2004, niet in bestand 2001-2005. Voor personen die in 2005 instroomden, hebben we daarom verondersteld dat hun opleidingsniveau niet is veranderd sinds de vorige observatie. Voor personen van wie we geen voorgaande observatie hadden, is het opleidingsniveau onbekend.

Gebruikte variabelen uit het CWI-bestand zijn:

- Begindatum inschrijving CWI
- Einddatum inschrijving CWI
- Fase (afstand tot de arbeidsmarkt) bij inschrijving
- Hoogst behaalde opleiding

²³ Om opgenomen te worden in ons onderzoek is inschrijving bij het CWI overigens geen vereiste. Een uitkering wordt als leidend genomen

Samenvoeging tot cliëntstromenbestand

Alle genoemde databestanden zijn eerst onderling aan elkaar gekoppeld op de wijze zoals hierboven staat beschreven. Vervolgens zijn de resulterende bestanden samengevoegd tot één groot bestand, waarin per individu alle achtereenvolgende toestanden zijn opgenomen. We verwijderen alle records waarvan de einddatum ligt voor de begindatum, de begindatum onbekend is, de einddatum voor 31 december 1998 ligt, de begindatum na 1 januari 2006 ligt, de begin- of einddatum een ongeldige waarde heeft of de einddatum binnen 31 dagen na de begindatum ligt. Tevens hebben we in dit stadium nog een correctie uitgevoerd op bijstandsrecords met einddatum 31 december 2004 (zie hierboven): op het moment dat er daarna weer een bijstandsrecord wordt geobserveerd zonder dat we tussentijds een waarneming in een andere bestand aantreffen, voegen we de twee periodes samen tot één bijstandsperiode.

Vervolgens hebben we de informatie van uitstroomcodes uit WW, Bijstand en WAO gebruikt om periodes van zelfstandig ondernemerschap in te voegen. We veronderstellen daarbij dat iemand zelfstandig ondernemer blijft tot het moment dat we hem in een volgend (uitkerings-, banen- of CWI-) bestand aantreffen.

Ook maken we in dit stadium onderscheid tussen gesubsidieerde arbeid en reguliere arbeid. Observaties uit de SSB-banen en VPD-bestanden hebben overlap met de ID/WIW- en WSW- bestanden, doordat ook voor deze banen premies worden afgedragen. Daarom verwijderen we (onderdelen van) banenperiodes die samenvallen met ID/WIW- en WSW-periodes. Tevens vervangen we de einddatum van gesubsidieerde arbeid op het moment dat uit het banenbestand een eerdere einddatum blijkt dan uit het gesubsidieerde arbeidbestand.

Een volgende stap die we hebben gezet is het aanmaken van zogenaamde NUG-periodes. NUG staat voor niet-uitkeringsgerechtigde. NUG-periodes zijn geïdentificeerd door de periodes dat een persoon wel stond ingeschreven bij het CWI, maar tegelijkertijd niet voorkomt in een van de andere bestanden (uitkering of werk). NUG-periodes korter dan 31 dagen worden daarbij genegeerd, evenals NUG-periodes die direct voorafgaan aan een WW- of WAO-uitkering, daar dit officieel niet mogelijk is.

Nadat de NUG-periodes zijn ingevoegd resulteren periodes waarin personen in geen enkel bestand voorkwamen. Deze periodes hebben we – mits ze ten minste 100 dagen voortduren – apart aangemaakt, met het idee dat we daarmee periodes buiten de arbeidsmarkt kunnen identificeren. Personen zullen in dat geval vaak student, huisvrouw, gepensioneerd of in het buitenland zijn. We kunnen echter niet uitsluiten dat mensen in dergelijke periodes zelfstandig ondernemer zijn. Zoals hierboven beschreven moesten we voor de aanmaak van periodes van zelfstandig ondernemerschap vertrouwen op uitstroomcodes.

De laatste bewerking die we op het cliëntstromenbestand hebben toegepast is het samenvoegen van twee achtereenvolgende periodes in dezelfde toestand, waar minder dan 100 dagen tussen zit en waartussen geen andere arbeidsmarkttoestand wordt waargenomen. Dit hebben we gedaan voor alle arbeidsmarkttoestanden exclusief werk. Zo blijven afzonderlijke banen zichtbaar in het bestand.

De resultaten van de koppeling zijn gecheckt met aantallen in- en uitstroom in de verschillende uitkeringen volgens de Statline-statistieken van het CBS. Hier en daar zijn verschillen waarneembaar, die meestal niet groot zijn. Hierboven hebben we al aangegeven op welke punten onze werkwijze verschilt van die van het CBS en hoe dit tot verschillen kan leiden.

A2 Bewerking van cliëntstromenbestand in het kader van dit onderzoek

In het kader van dit onderzoek hebben we extra bewerkingen uitgevoerd op het cliëntstromenbestand. Informatie over re-integratietrajecten is toegevoegd, evenals informatie over persoonskenmerken uit de gemeentelijke basisadministratie.

Trajectinformatie is afkomstig uit het UWV-bestand SIR voor WW'ers en WAO'ers. Uit dit bestand hebben we informatie gebruikt over begin- en einddatum van alle trajecten die gekoppeld konden worden aan de personen in ons cliëntstromenbestand, exclusief de trajecten waarvan plaatsing niet het doel was. Trajectinformatie voor bijstandsgerechtigden is afkomstig uit de MOSA en SRG-bestanden. Allereerst hebben we de MOSA-bestanden voor 2002 t/m 2004 aan elkaar gekoppeld door gebruik te maken van het rnummer en begindatum instrument. Daarbij is informatie over begindatum, einddatum, gemeente en type instrument opgenomen in het bestand. Instrumenten gesubsidieerde arbeid zijn verwijderd uit deze bestanden, evenals records waarvan de begindatum op of na de einddatum lag. Alleen waarnemingen uit gemeenten die in alle jaren 2002 t/m 2004 hebben meegedaan aan de MOSA zijn opgenomen in het trajectenbestand.²⁴ Het resulterende bestand koppelden we aan de SRG-bestanden, ook alleen voor deze gemeenten. Daarbij hebben we MOSA-records die vallen ná een SRG-record verwijderd. Omdat MOSA re-integratie-instrumenten registreert en SRG trajecten, hebben we trajecten gedefinieerd als de periode tussen de start van het eerste MOSA-instrument (of SRG-traject) en het eind van een MOSA-instrument "bemiddeling" of het eind van een SRG-traject.

Deze trajectinformatie hebben we gekoppeld aan het cliëntstromenbestand, waaruit alle instroom in de uitkering voor 1 januari 2002 is verwijderd, omdat we voor die groep niet weten of een traject een eerste of een tweede traject is. In het cliëntstromenbestand hebben we banen die midden in een uitkeringsperiode vallen verwijderd. Tevens zijn banen die korter dan 31 dagen op elkaar volgen, waartussen geen uitkeringssituatie wordt waargenomen, samengevoegd tot werkperiodes. Vervolgens hebben we bepaald of een werkperiode langer of korter dan een half jaar duurt. Op die manier maken we onderscheid tussen het vinden van werk en duurzaam werk.

²⁴ Dit betreft Delfzijl, Groningen, Stadskanaal, Heerenveen, Leeuwarden, Smallingerland, Emmen, Almelo, Enschede, Hengelo, Noordoostpolder, Apeldoorn, Doetinchem, Tiel, Zutphen, Amersfoort, Utrecht, Veenendaal, Alkmaar, Amstelveen, Amsterdam, Haarlemmermeer, Heemskerk, Hilversum, Zaanstad, Alphen aan de Rijn, Capelle aan den IJssel, Delft, Dordrecht, Gorinchem, Gouda, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Zoetermeer, Zwijndrecht, Terneuzen, Vlissingen, Breda, Eindhoven, Oosterhout, Landgraaf, Heerlen, Kerkrade, Roermond.

Binnen het gekoppelde bestand zijn uitkeringsperiodes gedefinieerd als aaneengesloten periodes van één type uitkering (WW, of bijstand of WAO), die tussentijds onderbroken kunnen zijn met uitstroom uit de uitkering (werk of andere reden), maar niet langer dan 6 maanden. Per traject is vervolgens bepaald of het een eerste, tweede, derde etc. traject binnen een uitkeringsperiode is. Per traject is ook bepaald of het succesvol of niet-succesvol is afgerond. Een traject is succesvol afgerond als er binnen 3 maanden na de einddatum van het traject met duurzaam werk is gestart. Een traject is niet-succesvol afgerond als er binnen 3 maanden geen werk is gevonden dat duurzaam is gebleken. Al dan niet succesvolle uitstroom is onbekend op het moment dat iemand werk heeft gevonden na 30 juni 2005 of het traject nog niet heeft afgerond. Deze groep wordt in de analyses buiten beschouwing gelaten.

Bij de bijstandsgerechtigden bleek er in ons databestand een vrij grote groep te zijn waarvan wij geen einddatum van de uitkering in de registratie hadden teruggevonden, maar die in december 2005 niet in het BUS-bestand aanwezig bleek. In dit onderzoek hebben we gevoeligheidsanalyses uitgevoerd voor deze groep. De resultaten bleken op de onderzochte grootheden (kans op een tweede traject en kans op uitstroom naar werk) niet gevoelig voor het uitsluiten van deze groep bijstandsgerechtigden.

Bijlage B Gehanteerde definities

Uitkeringsperiode = Aaneengesloten periode van één type uitkering (WW, of bijstand of WAO). Deze periode kan tussentijds onderbroken zijn met uitstroom uit de uitkering (werk of andere reden), maar niet duurzaam (>6 maanden).

Duurzaam werk = Werk dat tenminste zes maanden duurt, waarbij tussentijdse baanwisseling is toegestaan, mits er niet meer dan 31 dagen tussen het eind van de ene en start van de volgende baan wordt waargenomen.

Traject = Deze definitie verschilt tussen de UWV-populatie en de gemeentelijke populatie. Bij WW en WAO is een traject de periode tussen de begindatum en einddatum van een traject zoals geregistreerd in SIR. Trajecten die niet zijn gericht op werk blijven buiten beschouwing. Ook houden we geen rekening met de activiteiten die de re-integratiecoaches van UWV zelf uitvoeren. Bij de gemeentelijk populatie bestaat een traject uit de periode tussen de start van het eerste instrument geregistreerd in MOSA of SRG en de einddatum van het instrument bemiddeling (indien MOSA) of de einddatum van een SRG-traject. Gesubsidieerde arbeid wordt in dit onderzoek niet als traject beschouwd.

Niet-succesvolle afronding traject = Het beëindigen van een traject (volgens de einddatum geregistreerd in de trajectbestanden), zonder dat binnen drie maanden na die afronding duurzaam werk is gevonden (volgens de start- en einddatum van een baan uit het cliëntstromenbestand).

Tweedekantraject = In het re-integratiebestand is na een 'einddatum traject' een 'begindatum traject' geregistreerd binnen dezelfde uitkeringsperiode. Bij het UWV blijven de trajecten die niet zijn gericht op werk buiten beschouwing. Ook houden we geen rekening met de activiteiten die de re-integratiecoaches van UWV zelf uitvoeren.

Analyseperiode = Alle cijfers in dit rapport hebben betrekking op personen die sinds 2002 zijn ingestroomd in de WW, Bijstand of WAO. Alleen voor deze mensen konden we achterhalen of een geregistreerd traject het eerste of tweede traject binnen een uitkeringsperiode betrof.

Bijlage C Uitkomsten duurmodel kans op tweede traject

Tabel C1 Resultaten multivariate duuranalyse kans op start tweede traject sinds niet-succesvol eind eerste traject

Variabele	Bijstand	WAO	WW
Constate	-10.027 *	-21.630 *	-22.399 *
Uitkeringsduur bij eind 1e traject (referentie <= 6 mnd)			
6-<12 maanden	-0.533 *	-0.225 *	-0.277 *
1-3 jaar	-1.334 *	-0.661 *	-0.697 *
> 3 jaar	-2.693 *	-1.932 *	-2.193 *
Geslacht (t.o.v. man)			
Vrouw	-0.177 *	-0.310 *	-0.195 *
Huishoudsituatie (tov alleenstaand)			
Woont met partner	-0.182 *	-0.127 *	-0.045 *
Leeftijd (t.o.v. 35-44)			
15-24 jaar	-0.010	-0.274 *	-0.977 *
25-34 jaar	0.032	-0.132 *	-0.523 *
45-54 jaar	0.017	-0.313 *	0.140 *
55-64 jaar	-0.788 *	-0.872 *	-0.647 *
Opleidingsniveau (t.o.v. mbo/havo/vwo)			
Basisonderwijs	-0.181	-0.092	-0.289 *
Vmbo	-0.192 *	-0.143 *	-0.232 *
Hbo	0.113	0.064	0.033
Universiteit	-0.083	-0.084	0.037
Onbekend	0.039	-0.018	-0.092 *
Afstand tot de arbeidsmarkt: fasering CWI bij start uitkering (tov fase 1)			
Fase 2	-0.076	0.007	-0.032
Fase 3	-0.092	0.002	-0.111 *
Fase 4	-0.249 *	-0.170 *	-0.319 *
Fase nader te bepalen	-0.802 *	-0.529 *	-0.543 *
Fase onbekend	-0.207 *	-0.085	-0.174 *
Land van herkomst (t.o.v. Nederland)			
Marokko	0.129	0.039	0.057
Turkije	0.129	0.040	-0.150 *
Suriname	0.224	-0.034	0.168 *
Antillen	-0.490	-0.072	0.086
Overig niet-westers	0.108	-0.090	-0.081
Overig westers	0.150 *	0.034	0.015
Jaar eind 1e traject (tov 2002)			
2003	0.343 *	-0.153 *	-0.106 *
2004	0.154	0.101	0.388 *
2005	0.521 *	0.299 *	0.377 *

* = statistisch significant met betrouwbaarheidsniveau 95%.

Tabel C1 Resultaten multivariate duuranalyse kans op start tweede traject sinds eind eerste traject (vervolg)

Variabele	Bijstand	WAO	WW
Regio (tov Noord-Holland)			
Groningen	-0.621 *	0.078	-0.172 *
Friesland	0.143	0.146	0.124 *
Drenthe	-0.560 *	0.176	-0.333 *
Overijssel	0.483 *	0.144	0.078
Flevoland	-1.578 *	0.027	-0.183 *
Gelderland	-0.697 *	0.043	-0.058
Utrecht	-0.690 *	-0.014	-0.095
Zuid-Holland	0.261 *	-0.027	-0.207 *
Zeeland	-0.675 *	0.113	0.108
Noord-Brabant	-0.438 *	-0.076	-0.263 *
Limburg	-0.253 *	-0.061	-0.126 *

* = statistisch significant met betrouwbaarheidsniveau 95%.

Bijlage D Kenmerken onderzoekspopulatie

Tabel D.1 Persoonskenmerken van mensen die begonnen met de uitkering na 1-1-2002 en sindsdien een eerste re-integratietraject niet-succesvol beëindigden

Kenmerk	Biistand	WAO	WW
Uitkeringsduur bij eind 1e traject			
<=6 maanden	21%	6%	2%
6-12 maanden	24%	15%	10%
1-3 jaar	50%	65%	78%
> 3 jaar	5%	13%	10%
Geslacht			
Man	58%	53%	56%
Vrouw	42%	47%	44%
Huishoudsituatie			
Alleenstaand	75%	51%	49%
Woont met partner	25%	49%	51%
Leeftijd			
15-24 jaar	30%	6%	4%
25-34 jaar	32%	26%	23%
35-44 jaar	22%	32%	31%
45-54 jaar	12%	29%	31%
55-64 jaar	3%	7%	11%
Opleidingsniveau			
Basisonderwijs	6%	4%	3%
Vmbo	15%	14%	13%
Mbo/havo/vwo	14%	17%	21%
Hbo	3%	5%	7%
Universiteit	2%	2%	3%
Onbekend	61%	59%	53%
Afstand tot de arbeidsmarkt			
Fase 1	33%	24%	57%
Fase 2	5%	4%	5%
Fase 3	11%	22%	13%
Fase 4	20%	11%	5%
Fase nader te bepalen	1%	15%	1%
Fase onbekend	30%	23%	19%
Land van herkomst			
Nederland	46%	73%	71%
Marokko	10%	3%	4%
Turkije	8%	5%	5%
Suriname	8%	3%	4%
Antillen	7%	1%	9%
Overig niet-westers	18%	4%	5%
Overig westers	10%	11%	12%
Jaar eind 1e traject			
2002	5%	2%	1%

2003	17%	19%	8%
2004	28%	28%	20%
2005	49%	28%	33%

Tabel D.2 Persoonskenmerken van mensen die een eerste respectievelijk tweede re-integratietraject volgden in de jaren 2002-2005

Kenmerk	Bijstand		WAO		WW	
	1e traject	2e traject	1e traject	2e traject	1e traject	2e traject
Uitkeringsduur bij start traject						
<=6 maanden	50%	16%	48%	1%	28%	1%
6-12 maanden	23%	22%	14%	4%	41%	3%
1-3 jaar	25%	55%	31%	65%	30%	77%
> 3 jaar	1%	7%	6%	31%	1%	19%
Geslacht						
Man	56%	63%	51%	58%	56%	62%
Vrouw	44%	37%	49%	42%	44%	38%
Huissituatie						
Alleenstaand	74%	78%	53%	54%	50%	49%
Woont met partner	26%	22%	47%	46%	50%	51%
Leeftijd						
15-24 jaar	29%	32%	6%	5%	4%	2%
25-34 jaar	33%	33%	28%	28%	24%	17%
35-44 jaar	23%	22%	34%	38%	33%	35%
45-54 jaar	11%	12%	26%	25%	30%	40%
55-64 jaar	3%	1%	6%	3%	9%	6%
Opleidingsniveau						
Basisonderwijs	15%	14%	4%	3%	3%	3%
Vmbo	33%	33%	13%	13%	11%	11%
Mbo/havo/vwo	32%	34%	18%	19%	21%	22%
Hbo	7%	8%	5%	5%	8%	8%
Universiteit	4%	4%	2%	1%	3%	4%
Onbekend	9%	6%	60%	58%	53%	53%
Afstand tot de arbeidsmarkt bij start uitkering						
Fase 1	34%	37%	24%	26%	60%	61%
Fase 2	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Fase 3	11%	10%	22%	23%	11%	12%
Fase 4	17%	18%	10%	10%	4%	4%
Fase nader te bepalen	2%	1%	17%	11%	1%	1%
Fase onbekend	30%	29%	22%	25%	18%	17%
Land van herkomst						
Nederland	45%	44%	75%	74%	73%	72%
Marokko	10%	10%	3%	3%	3%	3%
Turkije	9%	8%	5%	6%	4%	4%
Suriname	8%	8%	3%	3%	4%	4%
Antillen	7%	6%	1%	1%	1%	1%
Overig niet-westers	19%	19%	3%	4%	5%	5%
Overig westers	10%	11%	10%	11%	12%	13%

Colofon

Beleid en praktijk na niet-geslaagde trajecten is een uitgave van de Raad voor Werk en Inkomen.

Oranjestraat 4
2514 JB Den Haag
Postbus 16101
2500 BC Den Haag
info@rwi.nl
www.rwi.nl

© Raad voor Werk en Inkomen, Den Haag. Niets uit deze uitgave mag op enige manier worden verveelvoudigd, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Vormgeving omslag: Smidswater
strategie > concept > design, Den Haag

ISBN 978-90-8766-012-3

September 2007