



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Onderzoek

*Uitvoering van reïntegratietrajecten in
opdracht van UWV*

Startdatum – 1 februari 2006

Einddatum – 27 november 2007

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

Uitvoering re-integratietrajecten in opdracht van UWV. Nota van bevindingen

Doel en vraagstelling

In hoeverre draagt UWV - als opdrachtgever van reïntegratie - bij aan het tot stand komen van maatwerk, welke factoren spelen hierbij een rol en welke gevolgen heeft dit voor de effectiviteit van reïntegratie?

Conclusie

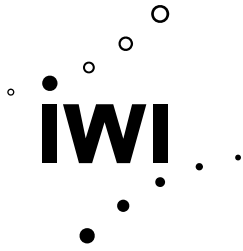
Om sneller aan het werk te komen, kunnen WW-gerechtigden een beroep doen op professionele re-integratiedienstverlening. Maatwerk en cliëntinvloed zijn bij deze vorm van dienstverlening belangrijke uitgangspunten. Uitvoeringsinstellingen en re-integratiebedrijven hebben als taak om, samen met de cliënt, die instrumenten in te zetten die het meeste bijdragen aan een zo snel mogelijke werkherleving. De inspectie heeft onderzoek gedaan naar de uitvoering van de re-integratietrajecten van WW'ers die in opdracht van UWV worden uitgevoerd. Daarbij is gekeken naar drie aspecten: de rol van UWV als opdrachtgever voor re-integratiedienstverlening, de invloed van de cliënt op zijn re-integratietraject, en het functioneren van de re-integratiemarkt. IWI interviewde voor het onderzoek onder meer re-integratiecoaches en managers van UWV en consulenten van en directeuren van re-integratiebedrijven. Verder hield de inspectie een enquête onder verschillende groepen cliënten. Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/tohw563u>

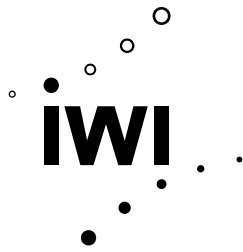
Uitvoering re-integratietrajecten in opdracht van UWV

Nota van bevindingen



Uitvoering re-integratietrajecten in opdracht van UWV

Nota van bevindingen



Aan deze nota werkten mee:

Dhr. ir. J.C. van de Blankevoort

Dhr. drs. L.A.J. Cordia

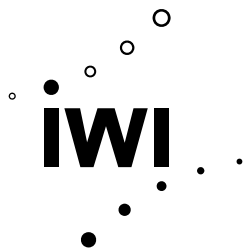
Dhr. R.P. van Hecke

Mw. J. Piggott

Dhr. drs. J.M.M. Raadschelders

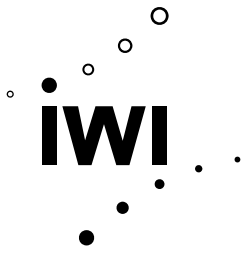
Dhr. drs. B. Bakker Tauritz (projectleider)

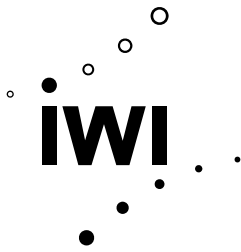
N07/18, juni 2007



Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Doel- en vraagstelling	6
1.2	Conceptueel model	6
1.3	Onderzoeksaanpak	7
2	Ontwikkelingen in de re-integratie van WW'ers	9
2.1	Het opdrachtgeverschap van UWV	9
2.2	De invoering van de IRO	11
2.3	Het werk van het re-integratiebedrijf	14
2.4	Conclusies	16
3	Maatwerk volgens de professionals op de markt	19
3.1	Maatwerk volgens de re-integratiecoach en de consultant	19
3.2	De kansen van een cliënt	21
3.3	Het soort ondersteuning; de start van het traject	23
3.4	De inhoud van het trajectplan	28
3.5	Het inzetten van specifieke instrumenten	31
3.6	Conclusie	33
4	Cliëntinvloed bij re-integratie	35
4.1	De invloed van cliënten op hun traject	35
4.2	Ontwikkelingen in de hoeveelheid invloed	37
4.3	Verklaringen voor invloed	40
4.4	Invloed, maatwerk en motivatie	45
4.5	Het resultaat van trajecten	49
4.6	Conclusie	52
5	IRO's en reguliere trajecten in de praktijk	55
5.1	De rol van UWV bij het kiezen van een IRO	55
5.2	Welke cliënten hebben een IRO	58
5.3	De inhoud van IRO's en reguliere trajecten	60
5.4	Conclusie	62
6	Samenvatting/Conclusies	65
6.1	Ontwikkelingen in de re-integratie van WW-ers	65
6.2	De invloed van cliënten op hun re-integratietraject	66
6.3	Maatwerk in de trajecten van WW'ers	67
	Bijlage A: Methodologische verantwoording	71
	Bijlage B: Verschillende tabellen	83
	Bijlage C: Tabellen Vignetmethode	85





1 Inleiding

De re-integratie van WW'ers wordt door private re-integratiebedrijven uitgevoerd. De private bedrijven concurreren met elkaar op een markt om re-integratietrajecten uit te mogen voeren voor UWV en gemeenten. Deze publieke opdrachtgevers hebben de taak trajecten zodanig op de markt in te kopen dat concurrentie op de deze markt ontstaat en behouden blijft. In de visie van het kabinet (de Wet SUWI) zorgt concurrentie tussen private re-integratiebedrijven voor betere resultaten. Dat wil zeggen, er wordt aan burgers meer maatwerk geleverd, de dienstverlening wordt efficiënter aangeboden wat uiteindelijk tot meer uitstroom naar betaalde arbeid zal leiden. De veronderstelling dat marktwerking leidt tot betere re-integratiedienstverlening is één van de pijlers van de Wet SUWI en daarmee een belangrijk onderdeel van het toezicht.

IWI onderzoekt de uitvoering van re-integratietrajecten

IWI geeft met dit onderzoek inzicht in de uitvoering van de re-integratietrajecten zelf. Wat krijgen mensen die een traject zijn begonnen nu precies aangeboden en op welke wijze verloopt het traject. Heeft de cliënt gedurende het traject voldoende invloed om ervoor te zorgen dat wat door het re-integratiebedrijf wordt aangeboden, ook is afgestemd op wat de cliënt echt nodig heeft. Of anders gezegd: worden voldoende mogelijkheden geboden om tot een op maat gesneden uitvoering van het traject te komen.

Een tweede vraag is hoe private re-integratiebedrijven daar in de praktijk van alle dag mee omgaan. Wat zijn voor deze re-integratiebedrijven de belangrijkste overwegingen in de manier waarop zij producten aanbieden en welke invloed heeft het feit dat bedrijven in een concurrerende omgeving werken daarop. Daarbij is het ook van belang dat wordt gekeken welke invloed uitgaat van de sturing vanuit de publieke opdrachtgever, in dit onderzoek het UWV. Daarbij gaat het om de wijze van financiering en de intensiteit en aard van de contacten tussen UWV en het re-integratiebedrijf.

Zowel IRO's als reguliere trajecten komen aan bod

Dit onderzoek richt zich op de re-integratie van mensen met een WW-uitkering voor zowel reguliere trajecten als voor IRO-trajecten. De Individuele Re-integratie Overeenkomst is de laatste jaren vooral onder de WW-populatie in zwang; het zijn trajecten waarbij de cliënt, in samenspraak met een UWV-functionaris en het re-integratiebedrijf, grotendeels zelf de eigen re-integratie bepaalt. De IRO wordt volledig individueel ingekocht. Reguliere trajecten zijn trajecten die door UWV via een aanbestedingsprocedure óf via de Vrije Ruimte worden ingekocht. UWV koopt deze dienstverlening in op basis van een aantal klantgroepenkenmerken.

Op grond van de hier gepresenteerde bevindingen vormt IWI zich een oordeel over de vraag of UWV in voldoende mate bijdraagt aan het tot stand komen van maatwerk in de re-integratiedienstverlening. Naast dit oordeel heeft het onderzoek als functie bij te dragen aan de kennis over het belang van marktwerking en cliëntinvloed bij het tot stand komen van kwalitatief goede re-integratie.

1.1 Doel- en vraagstelling

Samen met andere onderzoeken completeert dit onderzoek het beeld van de wijze waarop het re-integratieproces verloopt van aanbesteding tot plaatsing, door welke factoren dat wordt bepaald en de uiteindelijke resultaten daarvan. De centrale vraag van dit onderzoek luidt als volgt:

'In hoeverre draagt UWV – als opdrachtgever van re-integratie – bij aan het tot stand komen van maatwerk, welke factoren spelen hierbij een rol en welke gevolgen heeft dit voor de effectiviteit van re-integratie?'

De centrale vraagstelling valt uiteen in verschillende deelvragen, te weten:

1. Op welke wijze draagt UWV bij aan het tot stand komen van marktwerking, cliëntinvloed en maatwerk?
2. In hoeverre dragen de factoren marktwerking en cliëntinvloed bij aan het realiseren van (meer) maatwerk voor de cliënt?
3. In hoeverre draagt (meer) maatwerk bij aan de kwaliteit en meerwaarde van een re-integratietraject?

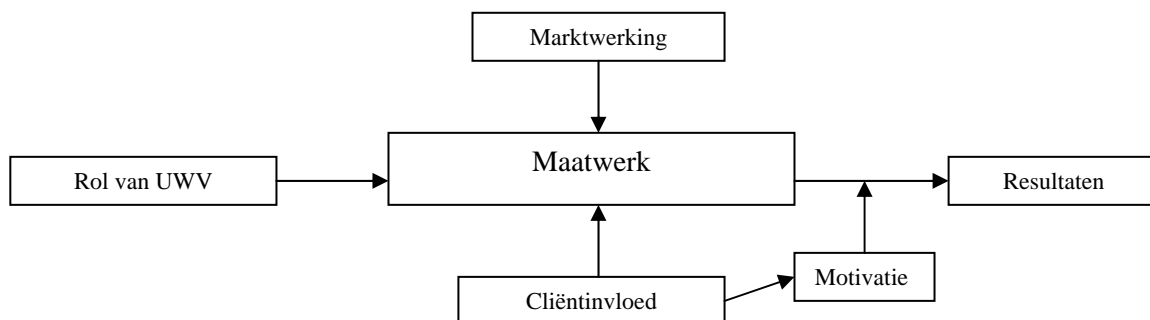
1.2 Conceptueel model

Om het onderzoek te structureren is een conceptueel model opgesteld waarin de belangrijkste factoren in samenhang terug te vinden zijn. Het centrale begrip in het onderzoek is maatwerk.

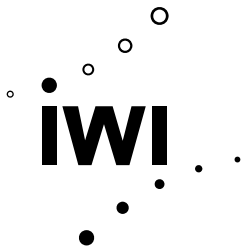
Maatwerk, Marktwerking, de cliënt en UWV

Het onderzoeksdesign is erop gericht van alle actoren in de uitvoeringspraktijk te inventariseren op welke manier zij omgaan met de inhoud van trajecten. Hoe wordt het begrip maatwerk gedefinieerd en wat gebeurt in de praktijk om maatwerk tot stand te brengen?

Figuur 1



Daarnaast komen marktwerking, cliëntinvloed en de rol van UWV aan de orde. Vanuit de beleidstheorie spreekt de verwachting dat zowel marktwerking als een actieve rol van de cliënt



bijdragen aan het tot stand komen van maatwerk. Cliëntinvloed zou daarnaast bijdragen aan de motivatie van de cliënt. Het idee is verder dat concurrentie re-integratiebedrijven stimuleert de kwaliteit van hun diensten te verbeteren, zeker wanneer de cliënt de ruimte krijgt zelf een re-integratiebedrijf te kiezen en mee te beslissen over de inhoud van het traject.

UWV heeft als publieke opdrachtgever een centrale rol op de re-integratiemarkt. UWV draagt bij aan het marktfunctioneren door concurrentie te stimuleren, faciliteert en begeleidt cliënten die met re-integratie te maken krijgen en heeft een centrale rol bij het opstarten van trajecten. UWV monitort vanaf start tot einde van het traject, zowel op de inspanningen die door de klant als door het re-integratiebedrijf worden geleverd. Als de opdrachtgever voor re-integratie trajecten van WW'ers is UWV verantwoordelijk voor het inkopen van die ondersteuning die de cliënt nodig heeft.

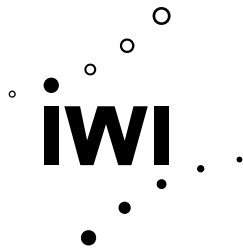
1.3 Onderzoeksaanpak

De gegevens voor dit onderzoek zijn bij verschillende bronnen en op uiteenlopende manieren verzameld. Er zijn interviews uitgevoerd, een enquête naar verschillende groepen cliënten gestuurd en er is gebruik gemaakt van de vignetmethode.

De interviews zijn gehouden met leidinggevenden en re-integratiecoaches van UWV en met consulenten en directieleden van re-integratiebedrijven. In deze interviews is informatie verzameld over de aanpak van re-integratietrajecten en de afwegingen die daarbinnen zijn gemaakt. Verder is informatie verzameld over de effecten van concurrentie op de re-integratiemarkt.

Daarnaast is bij een groep re-integratiecoaches van UWV en consulenten van re-integratiebedrijven met behulp van de vignetmethode onderzocht voor welke invulling van het re-integratietraject zij kiezen, gegeven een combinatie van kenmerken van de klant. De vignetmethode is een beoordelingsonderzoek waarin een korte beschrijving van een persoon of situatie wordt voorgelegd aan respondenten om een oordeel te krijgen over een beschreven persoon of situatie. In dit onderzoek waren de vignetten beschrijvingen van WW'ers en is de respondenten gevraagd aan te geven hoe zij de afstand tot de arbeidsmarkt beoordeelden, wat voor dienstverlening zij in zouden willen zetten en welke onderdelen van die dienstverlening het belangrijkste zouden zijn.

Naast de interviews en de vignetten is een schriftelijke enquête uitgevoerd bij vier groepen re-integrerende WW cliënten. De vragenlijsten zijn verzonden aan WW'ers die een regulier traject volgen of een Individuele re-integratieovereenkomst (IRO) zijn aangegaan. Binnen beide groepen is vervolgens onderscheid aangebracht tussen cliënten die aan het begin van hun traject staan (verder aangeduid als 'starters') en cliënten die daar al langer mee bezig waren of hebben afgerond (aangeduid als 'lopend'). In bijlage B is de responsanalyse die bij deze enquête is uitgevoerd opgenomen.



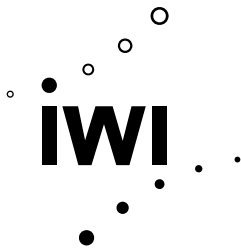
De cliënten die de enquête hebben beantwoord behoren dus tot vier groepen. In onderstaande tabel is aangegeven wanneer deze verschillende groepen hun traject zijn gestart.

Tabel 1.1
Steekproefindeling verschillende cliëntgroepen in de enquête

deel	soort traject	fase traject	goedgekeurd AIP in de periode	omvang
A	regulier	starters	juni t/m augustus 2006	1000
B	regulier	lopend (beëindigd)	oktober t/m december 2004	995
C	IRO	starters	juni t/m augustus 2006	999
D	IRO	lopend (beëindigd)	september 2004 t/m september 2005	1000

In de enquête gaat het om de invloed die WW'ers ervaren hebben en de effecten op maatwerk, hun motivatie en de bijdrage van het traject aan vermindering van hun afstand tot de arbeidsmarkt en het vinden van werk. Voor vergelijking van uitkomsten over de groep 'regulier starters' zijn gegevens gebruikt uit een vorig IWI-onderzoek over een vergelijkbare groep, het Inkooponderzoek (IWI, 2005).

In de bijlagen is een uitgebreidere toelichting gegeven op de gehanteerde onderzoeksinstrumenten en de operationalisering van begrippen. In de hoofdstukken is steeds kort aangegeven op welke bronnen bevindingen gebaseerd zijn.



2 Ontwikkelingen in de re-integratie van WW'ers

De re-integratiemarkt is ontstaan in de jaren voorafgaand aan de veranderingen in de uitvoering van de sociale zekerheid door Wet SUWI. De resultaten van publiek uitgevoerde re-integratie werden als onbevredigend ervaren en er is besloten de uitvoering van re-integratie privaat te laten plaatsvinden. Het opdrachtgeverschap voor re-integratie bleef in publieke handen en wordt sinds de oprichting van UWV door deze organisatie uitgevoerd.

In de afgelopen paar jaar hebben een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden die gevolgen hebben voor de re-integratie van WW'ers. Vooral van belang zijn het invoeren van de Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) en het invoeren van re-integratiecoaching.

2.1 Het opdrachtgeverschap van UWV

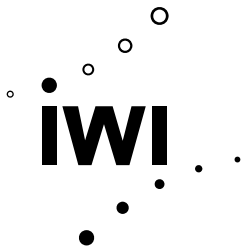
De kern van het opdrachtgeverschap van UWV bij re-integratie is het inkopen van re-integratietrajecten met een goede prijs/kwaliteitsverhouding. Daarnaast moet UWV als opdrachtgever ervoor zorgen dat concurrentie op de re-integratiemarkt ontstaat en op een goede manier blijft functioneren. De instrumenten die UWV daartoe als opdrachtgever kan inzetten zijn: de openbare aanbestedingen, het inkopen van concrete trajecten, het contractbeheer en het monitoren van de uitvoering van trajecten. De divisie Inkoop re-integratie (IR) is bij UWV verantwoordelijk voor de aanbestedingen van trajecten en het contractbeheer. De divisie WW is verantwoordelijk voor het begeleiden van WW cliënten en de daadwerkelijke inkoop van re-integratiedienstverlening, als de re-integratiecoach van UWV daartoe heeft besloten.

Als een traject wordt ingekocht komt de begeleiding neer op het tijdig inzetten van de juiste dienstverlening, het beoordelen van re-integratieplannen van re-integratiebedrijven en het monitoren van de trajecten. Het systeem re-integratiecoaching door de re-integratiecoach WW is gestart in oktober 2005¹ en komt voort uit de UWV doelstelling 'werk boven uitkering', waarbij men de cliënten via een klantgerichte benadering snel en duurzaam aan de slag wil helpen.

In de periode 2002-2006 startte UWV in totaal ruim 343.000 trajecten, ongeveer gelijk verdeeld over WW en WAO/Wia. Daarvan is tot eind 2006 bijna 26 procent (90.000) geplaatst en 29 procent van de trajecten liep toen nog. Tot eind 2006 zijn 156.000 trajecten (45 procent) zonder plaatsing beëindigd. De verwachting is dat zowel het plaatsingscijfer van 26 procent als het aantal beëindigingen zonder plaatsing, nog zullen oplopen wanneer alle trajecten zijn afgerond.

Van de trajecten die UWV is gestart voor arbeidsongeschikten en werklozen, blijkt dat in de periode 2002 – 2004 de plaatsingspercentages lagen tussen de 31 en 35 procent. Voor de jaren

¹ Met de werving en selectie van re-integratiecoaches is eerder begonnen.



2005 en 2006 zijn de plaatsingresultaten niet te geven omdat van de ongeveer 145.000 gestarte trajecten uit deze jaren nog 63 procent lopende is aan het eind van 2006.

De rol van de re-integratiecoach bij UWV

De re-integratiecoach is primair verantwoordelijk voor de begeleiding van cliënten tijdens het re-integreren. Een re-integratietraject begint voor de meeste WW'ers met een gesprek met de re-integratiecoach. Daarvoor hebben zij vaak al contact gehad met CWI en hebben daar wellicht al ondersteuning gekregen bij het zoeken naar werk. Als de inschatting is dat de WW'er meer hulp nodig heeft bij het zoeken naar werk dan CWI biedt is de re-integratiecoach een belangrijke schakel tussen de cliënt en het re-integratiebedrijf.

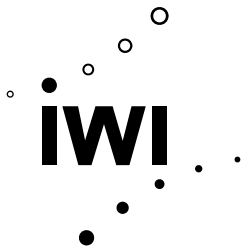
Voor de intrede van re-integratiecoaching werden de werklozen op een meer procedurele wijze begeleid door de casemanager. Van de casemanager werd verwacht dat hij de werkloze voor begeleiding en re-integratie aanmeldde bij een re-integratiebedrijf voor verdere toeleiding naar werk. Zelf ondernam de casemanager geen begeleidingsactiviteiten richting de cliënt. Hij was meer gericht op de controle van het juiste re-integratiegedrag van de cliënt, waarbij er vanuit werd gegaan dat re-integratieconsulenten van re-integratiebedrijven signalen zouden afgeven indien cliënten in gebreke bleven.

Uit het onderzoek blijkt dat de re-integratiecoach in zijn werk een grote mate van beslissingsvrijheid heeft. Hij is beslissingsbevoegd waardoor het mogelijk is tijdens het gesprek met de cliënt bindende afspraken te maken over hoe de re-integratie eruit moet zien. Naast deze rol bij de start van het traject is de re-integratiecoach ook verantwoordelijk voor het goedkeuren van het plan zoals dat door het re-integratiebedrijf en de cliënt wordt opgesteld en voor de monitoring van het traject. Vanuit het vroegere casemanagement is de re-integratiecoach opgeschaald naar een functionaris die vaker en intensiever contact heeft met de cliënt en ook meer eigen activiteiten met de cliënt kan en moet ondernemen. De re-integratiecoach WW is binnen de huidige systematiek dan ook het aanspreekpunt voor de cliënt. Hij moet zorgen voor maatwerk aan de cliënt zodat deze via de kortste weg aan het werk komt.

De re-integratiecoach begeleidt een deel van de cliënten zelf

Een re-integratiecoach hoeft niet persé dienstverlening bij een bedrijf in te kopen. Hij kan ook zelf een cliënt een tijd lang coachen. Deze periode van eigen begeleiding mag maximaal 4 maanden duren. Hierdoor heeft de re-integratiecoach de mogelijkheid om cliënten zelf richting de arbeidsmarkt te begeleiden. Dat kan direct gericht zijn op werk of bedoeld zijn als voorbereiding op een traject. Over de aard van deze rol van de re-integratiecoach komt in de interviews naar voren dat deze activiteiten afwisselend gericht zijn op coachingsvragen en sollicitatieondersteuning.

Het doel van de intensieve dienstverlening door de re-integratiecoach is het mogelijk maken van meer maatwerk. Als een cliënt door een aantal gesprekken met de re-integratiecoach zelf de arbeidsmarkt op kan, of een betere start kan maken met een ingekocht re-integratietraject biedt deze dienstverlening positieve impulsen aan de arbeidsmarktkansen van de cliënt.



Over de precieze invulling van de eigen begeleiding door de re-integratiecoach bestaat echter nog onduidelijkheid. In de interviews geven de coaches zelf aan tevreden te zijn over deze nieuwe rol, maar door de taakbelasting (het aantal cliënten per coach), de eigen begeleiding niet altijd te kunnen inzetten. Coaches geven aan vaker zelf te willen begeleiden dan op dit moment mogelijk is.

Waar de re-integratiecoach deze diensten inzet, neemt hij een taak op zich die voorheen door een re-integratiebedrijf zou zijn uitgevoerd. De re-integratiebedrijven geven in interviews aan dat – naast de huidige conjuncturele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt - het zelf begeleiden van cliënten door de re-integratiecoach ertoe leidt dat de gemiddelde cliënt in een traject een grotere afstand tot de arbeidsmarkt heeft. De eigen begeleiding van de re-integratiecoach richt zich in de praktijk in eerste instantie op cliënten die relatief makkelijker aan het werk te brengen zijn.

Vanuit de re-integratiebedrijven zijn bedenkingen geuit over de taken die de re-integratiecoach op zich neemt. De sterkere regierol op het niveau van de individuele trajecten van coaches maakt dat re-integratiebedrijven meer dan voorheen contact hebben met UWV over het verloop van het traject. Naast de verantwoordingsinformatie die re-integratiebedrijven verplicht moeten leveren voor de kwartaalrapportages van UWV, moeten de bedrijven nu ook verantwoording afleggen op het niveau van individuele trajecten. Daar komt bij dat het aantal IRO's sterk is toegenomen en de IRO een groter aantal rapportagemomenten kent.

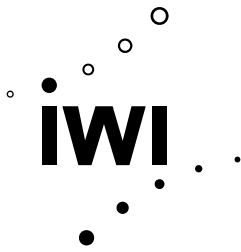
Verschillende consultants bij re-integratiebedrijven zeggen dat deze regievoering extra werk met zich meebrengt. De capaciteit die wordt ingezet voor het produceren van verantwoordingsinformatie kan niet gebruikt worden om cliënten te begeleiden. Voor UWV is het echter zonder informatie niet goed mogelijk zicht te houden op de kwaliteit en het verloop van de trajecten.

2.2 De invoering van de IRO

Er zijn drie soorten re-integratietrajecten; reguliere trajecten, individuele re-integratieovereenkomsten en trajecten in de vrije ruimte. Deze laatste vorm komt niet erg vaak voor en betreft voor een specifieke doelgroep opgezette trajecten. De vrije ruimte trajecten komen verder niet aan de orde in dit onderzoek.

Reguliere trajecten worden ingekocht op basis van de resultaten van de periodieke aanbestedingsrondes die UWV organiseert. In deze aanbestedingen kiest UWV op basis van een aantal criteria de beste (economisch meest voordelige) bedrijven voor de uitvoering van trajecten voor een aantal verschillende doelgroepen. Centraal binnen de beoordelingen staan:

- Ervaring; dit betreft een combinatie van in het verleden gerealiseerde resultaten en klanttevredenheidscijfers.
- Prijs; de geoffreerde prijs per traject met een onderbouwing daarvan
- Succesfactoren re-integratie; de voorspelde resultaten met een onderbouwing daarvan



- Technische geschiktheid; de methodiek waarmee het bedrijf de resultaten wil bereiken.

De manier waarop UWV aanbesteedt is in de afgelopen jaren niet sterk veranderd, maar wel steeds meer geprofessionaliseerd. Door de opgebouwde ervaringen heeft UWV steeds beter zicht op goed en slecht presterende bedrijven. De aanbestedingsrondes worden daarop dan ook steeds meer gericht. Dit leidt tot minder uitgebreide aanbestedingsprocedures die, meer gericht zijn op die spelers die hebben bewezen dat ze voldoende presteren. Om toetreding tot de markt mogelijk te houden wordt door UWV ruimte gereserveerd voor re-integratiebedrijven die, in relatie tot specifieke klantgroepen, als nieuwkomers zijn te beschouwen. Als dit het geval is wordt het bedrijf niet beoordeeld op het criterium ervaring.

Als een cliënt dat wil, of als de re-integratiecoach dat nodig vindt kan een WW'er ook kiezen voor een Individuele Re-integratieovereenkomst (IRO). Deze trajectvorm is ingevoerd in 2004 met als primair doel cliëntinvloed te stimuleren. De cliënt heeft binnen een IRO meer regie over zijn eigen re-integratietraject.. Sinds de invoering ervan is het aantal IRO's sterk toegenomen. In het eerste kwartaal van 2007 was 43 procent van alle trajecten een IRO. 25 procent betrof een regulier traject en een derde van alle ondersteuning werd modulair ingekocht.

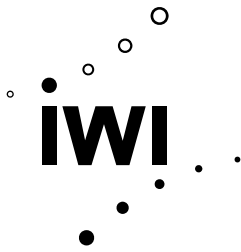
Een IRO mag maximaal 5000 euro kosten en is daarmee over het algemeen duurder dan een regulier traject. In de praktijk bedraagt het verschil tussen IRO's en reguliere trajecten voor WW'ers gemiddeld 1000 euro. Ongeveer 12 procent van de IRO's is duurder dan het gestelde maximum van 5000 euro. Dit is mogelijk, mits de cliënt en het re-integratiebedrijf aangeven waarom de extra dienstverlening nodig is (Visscher, van den Hauten, Aarts, 2006).

UWV beoordeelt het trajectplan voor een IRO en de bedrijven die IRO's uitvoeren

IRO's mogen worden uitgevoerd door alle bedrijven die voldoen aan een aantal door UWV gestelde voorwaarden. Deze voorwaarden zijn deels financieel van aard, maar gaan ook in op de kwaliteit van een bedrijf. Een bedrijf moet financieel gezond zijn, maar vooral ook vakbekwaam personeel in dienst hebben en deelnemen aan een verplichte evaluatie met de cliënt en de re-integratiecoach van UWV. Als een bedrijf meer dan tien IRO's in opdracht van UWV uitvoert moet het deelnemen aan de klanttevredenheidsonderzoeken van Stichting Blik op Werk.

Het beoordelingskader dat UWV gebruikt stelt verder dat de kortste weg naar werk centraal moet staan in een IRO. Het traject moet zo snel mogelijk tot een duurzame plaatsing in betaald werk leiden. Daarnaast gaat UWV na of de in het trajectplan opgenomen dienstverlening het best in een IRO vorm kan krijgen. Als bijvoorbeeld een regulier traject dezelfde dienstverlening kan leveren tegen lagere kosten, moet de IRO worden afgewezen. De inhoud van de IRO wordt in principe niet uitgebreid getoetst. De re-integratiecoach bij UWV gaat na of de globale aard en richting van het plan overeenkomt met de bij de cliënt geconstateerde problematiek. Als er sprake is van een overschrijding van het maximumbedrag wordt er uitgebreider getoetst.

De IRO wordt ingezet voor cliënten die zelfredzaam zijn en zelf vorm kunnen en willen geven aan hun traject, of voor cliënten die dienstverlening nodig hebben die binnen een IRO beter tot



stand kan komen. In interviews bevestigen de re-integratiecoaches dat IRO's tot stand komen op verzoek van de cliënt of op advies van de re-integratiecoach. Re-integratiecoaches adviseren een IRO aan cliënten met complexere problematiek. Sommige re-integratiecoaches twijfelen echter of de IRO wel gebruikt mag worden voor cliënten die niet zelfstandig een IRO op kunnen starten.

De IRO is in de markt gezet met een dubbele doelstelling. Enerzijds om cliëntinvloed te stimuleren, anderzijds om in de markt een trajectsoort te creëren die meer ruimte zou bieden voor maatwerk voor de cliënt. De beslissing wat voor dienstverlening nodig is en welke trajectsoort daar het best bij past hoort thuis in het professionele contact tussen re-integratiecoach en cliënt. De re-integratiecoach mag als hij dat nodig vindt een IRO adviseren en de cliënt helpen een IRO op te starten.

De IRO markt is minder transparant en concurreert met de reguliere markt

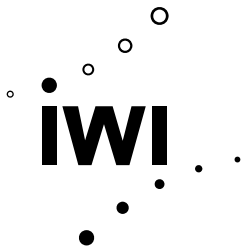
Door de invoering van de IRO heeft UWV als opdrachtgever niet meer te maken met de ongeveer 100 bedrijven die op basis van de reguliere aanbesteding opereerden, maar met ongeveer 2000 re-integratiebedrijven. Een substantieel aantal van deze bedrijven is bovendien klein met slechts enkele trajecten en daardoor niet verplicht deel te nemen aan de klanttevredenheidsonderzoeken van Stichting Blik op Werk. Het is voor UWV dan ook lastiger om de kwaliteit van alle bedrijven diepgaand na te gaan en periodiek te bezien. UWV voert audits uit bij bedrijven die IRO's (willen) uitvoeren.

Door de kleine trajectaantallen en het grote aantal bedrijven is het echter lastiger gedurende langere termijn een beeld te houden van hoe een bedrijf functioneert. De kwaliteit van de bedrijven op de IRO markt moet meer dan in de aanbestedingsrondes geborgd worden door via beoordeling van de individueel voorgelegde IRO's. De door UWV uitgevoerde audits, de verplichte evaluaties en de tevredenheidsmetingen van Stichting Blik op Werk zijn verder de belangrijkste instrumenten. Op termijn kunnen de activiteiten van Blik op Werk en UWV mogelijk een oplossing bieden voor het probleem van transparantie op de IRO markt. Op dit moment blijkt dat nog lastig.

Omdat veel cliënten kiezen voor een IRO is het aantal reguliere trajecten afgenomen. UWV kan hierdoor niet altijd de aantallen trajecten leveren waarvoor een inspanningsverplichting is aangegaan in de contracten met bedrijven op de reguliere markt. Deze bedrijven merken dat ook en ervaren de UWV markt hierdoor als een risicovolle markt. Om deze risico's te dekken zoeken veel bedrijven naar alternatieve markten voor hun dienstverlening. In de interviews komen vooral de werkgeversmarkt en de arbomarkt als alternatieven voor de re-integratie van WW'ers naar voren.

De IRO markt heeft veel vragers en veel aanbieders

De reguliere markt is een centraal gestuurde markt die wordt gevormd door aanbestedingsprocedures. Op deze markt is UWV de vrager die dienstverlening inkoop bij een aantal verschillende aanbieders. De aanbestedingsprocedures stellen vast hoeveel trajecten(globaal), met welk dienstverleningspakket door welke bedrijven worden uitgevoerd binnen een bepaalde



doelgroep. Primair vindt de marktwerking op deze markt plaats in de aanbestedingsrondes. Bedrijven concurreren hierbinnen met elkaar voor concrete opdrachten.

De IRO markt is sterk gedecentraliseerd. De individuele werkzoekende is de vragende partij en alle bedrijven die dat willen kunnen IRO trajecten uitvoeren. Concurrentie ontstaat tussen bedrijven die strijden om de gunst van de cliënt. Binnen een IRO moet de cliënt zelf het bedrijf kiezen, al dan niet geadviseerd door een medewerker van UWV. Het staat de cliënt en het re-integratiebedrijf vrij zelf invulling te geven aan het trajectplan, waarbij de inhoud van het IRO duidelijk minder is ingekaderd in de contractvoorwaarden rondom het traject dan bij de reguliere trajecten het geval is.

Door de invoering van de IRO's hebben cliënten meer invloed op hoe de markt zich ontwikkelt en worden er andere eisen gesteld aan het opdrachtgeverschap van UWV. Er is een tweede re-integratiemarkt naast de reguliere aanbestedingsmarkt ontstaan, waarop UWV minder centrale invloed heeft. Niet UWV, maar de cliënt en het bedrijf bepalen in principe welke bedrijven actief blijven op de markt. UWV kan alleen op afstand, door middel van audits en de beoordeling van de individuele IRO's de kwaliteit van de bedrijven borgen. De re-integratiecoach en de cliënt bepalen, samen met het re-integratiebedrijf, de kwaliteit van het individuele traject. Het belang van het functioneren van de re-integratiecoach en de rol van de cliënt zijn hierdoor belangrijker geworden.

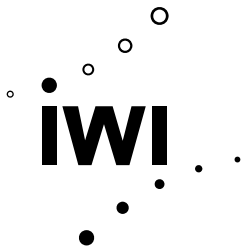
2.3 Het werk van het re-integratiebedrijf

De uitvoering van het re-integratietraject vindt plaats bij het re-integratiebedrijf. Hier wordt samen met de cliënt een plan opgesteld dat als doel heeft zo snel mogelijk weer aan het werk te komen. De re-integratiebedrijven hebben daarin verschillende strategieën. Zo kiest het ene bedrijf voor meer groepsgewijze activiteiten en werkt een ander bedrijf bij voorkeur individueel. Ook verschilt bijvoorbeeld de mate waarin de re-integratiebedrijven actief werkgevers benaderen voor vacatures. Voor het ene bedrijf is dit een kernactiviteit, andere bedrijven kiezen er meer voor om te investeren in de cliënt voordat actief de arbeidsmarkt wordt opgegaan.

Als de re-integratiecoach vindt dat de cliënt een traject nodig heeft (IRO of regulier) wordt door het re-integratiebedrijf en de cliënt een trajectplan opgesteld. De begeleiding van de cliënt bij het bedrijf is in handen van consultants.

De rol van de consultant bij het re-integratiebedrijf

Het traject bij het bedrijf begint met een gesprek tussen de cliënt en de consultant. Het doel van dit gesprek is het stellen van een diagnose en het voorbereiden van het re-integratieplan. Bij IRO kandidaten is de intake daarnaast de gelegenheid om hen te overtuigen van de meerwaarde van juist dit bedrijf. Het intakegesprek duurt normaalgesproken één á anderhalf uur. Als dat te weinig blijkt wordt een tweede afspraak gemaakt. De consultant gaat in op de motivatie van cliënten en op de achtergronden van eventuele 'weerstand'. De intake is in de woorden van



consulenten vooral een kwestie van ‘goed luisteren’, open vragen stellen en de eigen inbreng (van de consulent) goed doseren.

Vaak schrijft de consulent meteen na de intake het re-integratieplan. Voor een regulier traject is dat relatief eenvoudig. Meer aanbieden dan contractueel is overeengekomen tijdens de aanbesteding is in principe niet mogelijk en de trajectprijs op die onderdelen is bekend. Als scholing nodig is moet de scholingsmakelaar van UWV worden ingeschakeld, waardoor, volgens respondenten, vaak vertraging ontstaat. De motivering in het plan voor onderdelen van een regulier traject blijft relatief oppervlakkig. Bij IRO's is dat anders. Deze trajecten zijn meer op de persoon toegespitst en vragen daardoor specifieke motivering van de opgenomen onderdelen.

Verschillende bedrijven hebben verschillende benaderingen

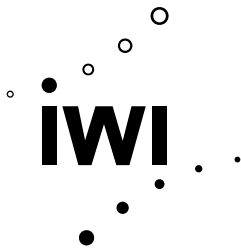
Bedrijven verschillen sterk in de manier waarop zij omgaan met re-integratie. Sommige bedrijven zijn al jaren actief binnen de aanbestede trajecten en hebben hun methodiek voor die trajectsoort ontwikkeld. Voor de doelgroepen WW'ers met kleinere afstand tot de arbeidsmarkt betekent dat vaak een combinatie van sollicitatie en bemiddelingsactiviteiten in groepsverband. Andere bedrijven hebben een methodiek ontwikkeld voor moeilijkere doelgroepen waarin individuele activiteiten een grotere rol spelen.

In toenemende mate zijn bedrijven zich ook bewust van de mogelijkheden van vraaggerichte re-integratie. Dit betekent dat in meer of mindere mate re-integratiebedrijven proberen actief werkgevers te betrekken bij de trajecten. Door na te gaan waar vacatures liggen, die vacatures te verzamelen en vervolgens de cliënten te zoeken die voor de betrokken werkgevers geschikt zijn kunnen veel mensen geplaatst worden. Eén bedrijf dat in dit onderzoek is betrokken neemt op deze dimensie een extreme positie in en zoekt eerst projecten bij werkgevers om vervolgens cliënten geschikt te maken voor de verzamelde vacatures. Het bedrijf zoekt vooral in sectoren met lager geschoolde arbeid, waar de vraag naar arbeid groot is (beveiligingsbranche, taxi-bedrijven etc). Meer traditioneel, en frequenter beginnen bedrijven bij de eigenschappen van de cliënt en bemiddelen ze richting een vacature die bij de cliënt past.

De methodiek van bedrijven verschilt op twee dimensies. Enerzijds verschillen bedrijven in de mate waarin zij cliënten direct de arbeidsmarkt op willen helpen of eerst in de competenties van de cliënt willen investeren. Anderzijds verschillen bedrijven in de mate waarin zij de werkgever zoeken bij de werknemer, of juist andersom. Gedeeltelijk zijn deze verschillen afhankelijk van het soort cliënt en het soort opdracht dat een bedrijf bij een bepaald traject krijgt. Ook de visie en de strategie van bedrijf zijn echter van invloed. Het bedrijf kiest hierin ook zelf een positie.

Sterke resultaatfinanciering en prijsconcurrentie beperken maatwerk

Eén van de belangrijke verschillen in het functioneren van verschillende soorten trajecten is de mate waarin er op prestatie wordt afgerekend. Er zijn twee vormen van resultaatfinanciering: ‘no cure, no pay’, dat alleen bij reguliere trajecten voorkomt en ‘no cure, less pay’, dat bij zowel IRO's als bij een aantal doelgroepen met grotere afstand tot de arbeidsmarkt binnen de



reguliere trajecten. Bij no cure no pay wordt het bedrijf alleen betaald voor geplaatste cliënten. No cure less pay betekent dat het bedrijf een deel van de vergoeding per cliënt in ieder geval krijgt, en de rest na plaatsing. In beide systemen zijn daarnaast bonussen mogelijk die afhankelijk zijn van de vraag hoe snel, of hoe duurzaam het bedrijf een cliënt heeft geplaatst. Het financiële risico voor het bedrijf is bij no cure less pay dus kleiner.

Prijs heeft als gunningscriterium in de eerste aanbestedingsrondes een grote rol gespeeld. Door deze nadruk op prijsconcurrentie ontstaat het risico dat de trajectprijs voor reguliere trajecten naar het laagst mogelijke niveau daalt. Hierdoor kosten trajecten weliswaar minder, maar verandert ook de manier waarop het re-integratiebedrijf de trajecten inzet. Er is dan minder ruimte voor innovatie en intensieve(re) begeleiding in de methodiek van bedrijven. Met als gevolg dat maatwerk minder tot stand kan komen. Verder groeit door grote financiële risico's bij het bedrijf de neiging tot afromen van de meest kansrijke cliënten.

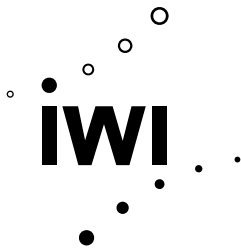
Naast prijsconcurrentie is in de jaren van 2002 tot 2005 in de reguliere trajecten voor WW'ers in toenemende mate sprake van resultaatfinanciering. Het financiële risico voor bedrijven is in deze periode sterk toegenomen. Het gevolg hiervan was een tendens in de methodiek van de re-integratiebedrijven, trajecten met meer standaardonderdelen en meer groepsactiviteiten in te zetten.

Prijsconcurrentie in combinatie met resultaatfinanciering heeft geleid tot meer gestandaardiseerde re-integratietrajecten. In deze trajecten ligt de nadruk sterk op groepsgewijze bemiddeling naar werk, bijvoorbeeld in een sollicitieklas. Het doel van deze opzet van de markt was een efficiëntere inzet van middelen. Een negatief effect is echter geweest dat minder maatwerk mogelijk was. Het inzetten van meer activiteiten dan strikt noodzakelijk, blijkt onder een no cure no pay contract niet haalbaar.

Met het invoeren van de IRO veranderde deze situatie. IRO's worden gefinancierd onder een no cure less pay contract met een (in vergelijking tot de reguliere trajecten) hogere prijs per traject. Door deze gunstiger voorwaarden is er meer ruimte voor individuele begeleiding en ontstaat meer diversiteit in de instrumentinzet binnen een IRO.

2.4 Conclusies

In de re-integratie van WW'ers werken de re-integratiecoach en de consultant van het re-integratiebedrijf samen met de cliënt aan een traject waarmee de cliënt weer aan het werk kan komen. Een goed traject heeft als doel de cliënt via de kortste weg naar werk weer aan een baan te helpen. Dit kan via een regulier traject, of via een IRO. De IRO's zijn ingevoerd om meer cliëntinvloed en meer maatwerk mogelijk te maken. Sinds de invoering is het aantal IRO's structureel gegroeid. Inmiddels bestaat ongeveer 42 procent van de nieuwe instroom in trajecten uit IRO's.

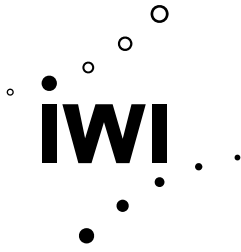


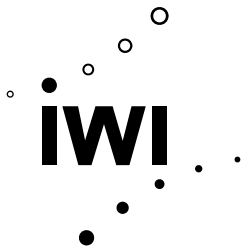
De IRO markt verschilt van de markt voor reguliere trajecten. IRO's worden individueel ingekocht en reguliere trajecten op basis van een aanbestedingsprocedure. Afgelopen jaren heeft UWV op steeds professionelere wijze re-integratieopdrachten aanbesteed. Daarbij is ook in 2006 de concurrentie op de re-integratiemarkt op voldoende peil gebleven. Wel is vanaf 2005 een beweging zichtbaar in het opdrachtgeverschap van UWV waarin naast de centrale inkooprol in de aanbestedingen, meer inhoudelijke sturing plaatsvindt op de individuele trajecten.

Door de groei van het aantal IRO's is het relatieve belang van de aanbestedingsrondes afgenomen. Een IRO wordt individueel ingekocht en niet op basis van een aanbestedingsprocedure. IRO bedrijven worden weliswaar geaudit, maar het aantal bedrijven is te groot om structureel de kwaliteit van alle uitvoerende bedrijven te waarborgen op centraal niveau. In 2002 deed UWV zaken met enkele tientallen re-integratiebedrijven, nu zijn dat er meer dan tweeduizend. Het casemanagement door de re-integratiecoach is daardoor in belang toegenomen. Een effect van het toenemend aantal IRO's is verder dat de transparantie op de markt wordt beperkt. Het keurmerk van Stichting Blik op Werk kan wellicht op termijn een rol spelen in het waarborgen van transparantie op de re-integratiemarkt.

De Invoering van het systeem van re-integratiecoaching heeft gezorgd voor meer regie op het re-integratieproces. Naast deze rol kan de re-integratiecoach er ook voor kiezen cliënten zelf te begeleiden. Het doel van de intensieve dienstverlening door de re-integratiecoach is het mogelijk maken van meer maatwerk. De re-integratiecoach kan een positieve bijdrage leveren aan de re-integratie van de cliënt als blijkt dat de cliënt dan wel geen ingekocht traject nodig heeft om aan het werk te komen, of het nodig is in coachingsgesprekken belemmeringen aan de orde te stellen die de effectiviteit van het traject zouden kunnen beperken. Op dit moment is echter nog niet voldoende bekend over de precieze inhoud en effectiviteit van deze vorm van begeleiding. Tussen UWV en SZW zijn hierover afspraken gemaakt.

Er is een relatie tussen de manier waarop bedrijven een traject vormgeven en de financieringsvoorwaarden waaronder dat gebeurt. Een combinatie van verregaande resultaatfinanciering en sterke prijsconcurrentie heeft tijdens de eerste jaren van marktwerking bij re-integratie geleid tot een situatie waarin maatwerk minder goed tot stand kon komen. Door het grote financiële risico werd er weinig geïnvesteerd in innovatie en maatwerk op de re-integratiemarkt. Binnen de IRO's zijn de voorwaarden voor het bedrijf gunstiger en is dit beter mogelijk. Zowel re-integratiebedrijven als UWV medewerkers geven dan ook aan dat binnen een IRO meer maatwerk mogelijk is. Overigens zijn ook in de aanbestedingsprocedures veranderingen aangebracht om daardoor de reguliere trajecten ook beter te laten functioneren. Het criterium prijs is in belang afgenomen en er is binnen de aanbestedingsprocedures van UWV meer aandacht gekomen voor de technische geschiktheid van de re-integratiebedrijven, eerder behaalde resultaten en ervaringen met de doelgroep.





3 Maatwerk volgens de professionals op de markt

Er is sprake van maatwerk als een werkzoekende die ondersteuning krijgt die hij nodig heeft en er voldoende rekening is gehouden met de wensen van de cliënt. Dit betekent dat zowel het soort ondersteuning, als de precieze invulling daarvan moet passen bij de problematiek van de cliënt. Die dienstverlening wordt geleverd door twee professionals; de re-integratiecoach bij UWV en de consulent bij het re-integratiebedrijf.

Het traject start bij UWV en wordt uitgevoerd door een re-integratiebedrijf

Bij zowel IRO's als bij reguliere trajecten moet de inhoud van het traject afgestemd zijn op de kansen en belemmeringen van de cliënt. Re-integratie moet maatwerk zijn. Er is sprake van maatwerk als de dienstverlening past bij de kansen en belemmeringen van de cliënt en hij in voldoende mate in staat is om daar invloed op te nemen. In theorie moet maatwerk centraal staan bij zowel IRO's als bij reguliere trajecten. Wat wel verschilt, zijn de spelregels waaronder de verschillende trajecten functioneren. IRO's kosten meer dan reguliere trajecten en zijn minder ingekaderd door een aanbestedingsprocedure. Dit gaat met name op voor trajecten voor cliënten met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt. De aanbestedingstrajecten bedoeld voor de klantgroep met een grotere afstand verschilt ook met de IRO-trajecten, maar deze verschillen zullen minder groot zijn.

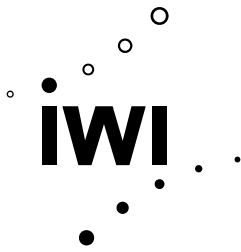
Binnen een IRO is er dus meer ruimte voor individuele activiteiten en de specifieke inzet van meer verschillende soorten instrumenten. Reguliere trajecten zijn meer gestandaardiseerd en bieden in de praktijk minder instrumenten per traject, en minder verschillende ondersteuningsvormen in de trajecten.

Bronnen

Voor dit hoofdstuk zijn vooral gegevens gebruikt uit de vignetmethode, aangevuld met informatie uit de interviews met re-integratiecoaches en consulenten. In de onderzoeksaanpak in hoofdstuk 1 staat beschreven wat de vignetmethode is. De vignetten, die in dit hoofdstuk regelmatig terugkomen zijn beschrijvingen van WW-cliënten op basis van een aantal cliëntkenmerken (leeftijd, opleiding, etc.) De respondenten (re-integratiecoaches en consulenten van re-integratiebedrijven) is gevraagd aan te geven hoe zij de afstand tot de arbeidsmarkt van de beschreven cliënten beoordeelden, wat voor dienstverlening zij in zouden willen zetten en welke onderdelen van die dienstverlening het belangrijkste zouden zijn.

3.1 Maatwerk volgens de re-integratiecoach en de consulent

De re-integratiecoach begeleidt de cliënt vanuit UWV en de consulent van het re-integratiebedrijf doet dat binnen het traject. Beide partijen hebben een belangrijke rol in het leveren van maatwerk. In het onderzoek is met beide groepen gesproken over de betekenis van het woord maatwerk en de mogelijkheden en problemen met het leveren van maatwerk.



Om maatwerk te kunnen leveren zoekt de re-integratiecoach naar evenwicht

Voor de coaches is maatwerk het in balans brengen van een aantal, soms tegenstrijdig lijkende belangen. Enerzijds de persoonlijke belangen en wensen van de cliënt, anderzijds de eis van kortste weg naar duurzaam werk. De re-integratiecoach heeft als taak de cliënt te ondersteunen en samen met de cliënt tot de best mogelijke ondersteuning te komen. Om te onderzoeken hoe de re-integratiecoach probeert maatwerk te leveren zijn interviews met een aantal coaches gevoerd.

Maatwerk wordt door de re-integratiecoach benoemd op verschillende momenten tijdens de eerste contacten met de klant. Zij vinden het van belang dat de re-integratiecoach inlevingsvermogen heeft en goed naar de klant luistert. Door te luisteren willen zij het probleem en de motivatie van de cliënt duidelijk krijgen. Een enkeling confronteert de klant in eerste instantie met de reden van de werkloosheid; waarom is die ontstaan, lag dat aan het beroep, aan de persoon of dat aan externe factoren? Vanuit die analyse kunnen vervolgens de mogelijkheden in het traject worden bepaald onder het motto 'we komen er samen wel uit'.

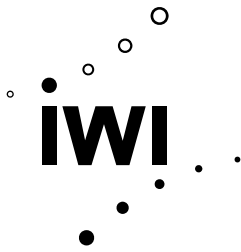
Als er sprake is van maatwerk kan er geen sprake zijn van een standaard recept binnen de dienstverlening. De cliënt moet dan op basis van zijn wensen en een goede diagnose van zijn arbeidsmarktpositie die dienstverlening krijgen die hem weer aan het werk kan krijgen, niet te veel, maar zeker ook niet te weinig. Maatwerk kan worden beschreven in termen van de dienstverlening die moet worden ingezet. De ondersteuning die wordt geboden moet in relatie gebracht worden met uitzicht op werk. Veel coaches leggen de nadruk op het feit dat de dienstverlening gericht moet zijn op een goed perspectief op de arbeidsmarkt. 'Maatwerk is wat bij een persoon past en wat nodig is om succesvol te zijn.'

Re-integratiecoaches hebben soms moeite om het UWV adagium 'klant boven regels' in de praktijk te brengen vanwege de vele bureaucratische verplichtingen die zij ervaren. Als de re-integratiecoach moet kiezen tussen de doelstellingen 'duurzame plaatsing' en de 'kortste weg naar werk' geven veel coaches de voorkeur aan duurzaamheid. De meeste re-integratiecoaches zijn van mening dat op de lange termijn de duurzaamheid van een plaatsing belangrijker is dan een snel resultaat. Als door meer te investeren in de re-integratie van een WW'er terugval in werkloosheid voorkomen kan worden zal de re-integratiecoach hiervoor kiezen.

De consulent confronteert de vraag van de cliënt met de belangen van de opdrachtgever

In het onderzoek zijn ook verschillende bedrijven betrokken. Bij de bedrijven hebben we consultants en hun management geïnterviewd over de uitvoering van re-integratietrajecten. Consultants van re-integratiebedrijven benaderen maatwerk als het afstemmen van de vraag van de cliënt met de belangen van de opdrachtgever. Bij dat beeld wordt vervolgens het goede instrumentarium gezocht. Consultants geven aan dat zij het belangrijk vinden dat het traject leidt tot de kortste weg naar duurzame arbeid.

De specifieke benadering van de consulent is veelal een afspiegeling van de werkwijze die het re-integratiebedrijf waarvoor hij werkt voorstaat. Consultants van een bedrijf dat veelal regu-



liere trajecten uitvoert zien duidelijke voordelen aan het werken in groepsverband. Een voordeel van het werken met groepen is bijvoorbeeld dat cliënten elkaar kunnen stimuleren en elkaar kunnen aanspreken. De consultants geven aan dat bijvoorbeeld het volgen van een attitude-training voor mensen heel confronterend kan zijn en daarmee veel effect kan hebben. Consultants die werken bij een bedrijf dat een individuele persoonsgerichte aanpak voorstaat, zien vooral voordelen in het individueel benaderen van cliënten waardoor het makkelijker is te zoeken naar de motivatie van de cliënt. Als cliënten niet met groepen om kunnen of willen gaan wordt het traject vaak in een IRO vormgegeven.

Een aantal consultants ervaart de IRO als een positieve ontwikkeling omdat ze binnen de IRO af kunnen stappen van de veelal gestandaardiseerde reguliere trajecten. De IRO wordt door deze consultants beschreven als een pakket dat meer op de persoon toegespitst kan worden, waarbij vaak meer maatwerk geleverd wordt. Andere consultants zijn van mening dat de groepsbenadering die vaak te zien is in reguliere trajecten voor de meeste cliënten voldoende ruimte biedt. Zij zien de meerwaarde van de IRO vooral voor cliënten met zeer complexe problematiek.

Wat maatwerk in de praktijk precies betekent verschilt dus per bedrijf en per consultant. De manier waarop een consultant bepaalt welke ondersteuning een cliënt nodig heeft hangt af van zijn persoonlijke overtuigingen, maar ook van de trajectsoort die wordt geleverd, de voorkeuren van de cliënt zelf en de visie op re-integratie waarmee het bedrijf werkt.

3.2 De kansen van een cliënt

Consultanten van het re-integratiebedrijf en de re-integratiecoach van UWV zijn het erover eens dat re-integratie moet leiden tot de kortste weg naar werk dat daarnaast ook duurzaam is. Om een inschatting te kunnen maken van de aard en intensiteit van de ondersteuning die een cliënt nodig heeft moet een re-integratiecoach of een consultant een inschatting maken van de kansen van de cliënt op de arbeidsmarkt.

In de volgende paragrafen komt aan de orde welke hulpmiddelen zij daarbij kunnen gebruiken en hoe zij vervolgens de dienstverlening bepalen. Eerst is het echter belangrijk nader in te gaan op een begrip dat centraal staat in veel discussies over de kansen van cliënten: de afstand tot de arbeidsmarkt. De kans op werk van een cliënt wordt bepaald door wat de cliënt een werkgever kan bieden en welke belemmeringen een terugkeer naar werk in de weg staan. Het totaalbeeld dat ontstaat als alle kansen en belemmeringen op een rij worden gezet wordt vaak aangeduid als 'afstand tot de arbeidsmarkt'.

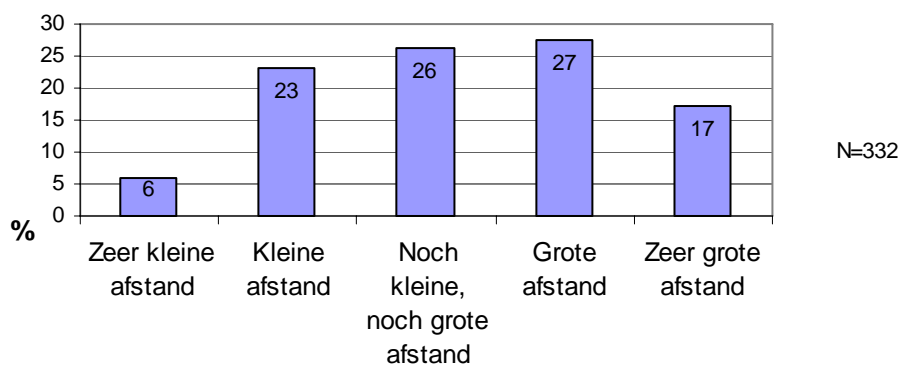
Re-integratietrajecten zijn voor WW'ers die niet direct aan het werk kunnen

De afstand tot de arbeidsmarkt wordt geschat als een cliënt een uitkering aanvraagt. Cliënten die geen ondersteuning nodig hebben vallen onder de verantwoordelijkheid van CWI. Cliënten die wel ondersteuning nodig hebben komen bij de re-integratiecoach van UWV terecht. Hoe deze re-integratiecoaches aankijken tegen de ondersteuning die verschillende cliënten nodig

hebben is onderzocht met behulp van de vignetmethode. Dit is een onderzoeksmethode waarin re-integratiecoaches en consultants beschrijvingen van cliënten met verschillende kenmerken voorgelegd krijgen met de vraag aan te geven hoe de dienstverlening voor een bepaalde cliënt eruit zou moeten zien. Een uitgebreidere beschrijving van de vignetmethode is te vinden in bijlage A.

De vignetten zijn zo opgesteld dat de cliënten die door de vignetten worden beschreven een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben. De groep met een zeer kleine afstand tot de arbeidsmarkt heeft geen, of slechts weinig ondersteuning nodig bij de terugkeer naar werk en is al aan het werk voordat een re-integratietraject zou worden gestart. Bij 45 procent van de ingevulde vignetten wordt de in het vignet beschreven cliënt beoordeeld als grote of zeer grote afstand. Een kleine of zeer kleine afstand tot de arbeidsmarkt wordt aangegeven voor 29 procent van de cliënten in de vignetten.

Figuur 3.1
Verdeling van afstand tot de arbeidsmarkt in de vignetten

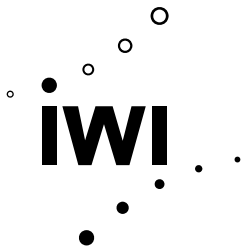


Bron IWI; vignetmethode

De verdeling zoals de coaches die in de vignetten zien komt overeen met de werkelijke verdeling van cliënten zoals zij die in de praktijk ervaren. Een aantal re-integratiecoaches geeft in de interviews aan dat door het aantrekken van de economie de afstand tot de arbeidsmarkt van de WW'ers die in een re-integratietraject terecht komen steeds groter wordt. Dit komt doordat cliënten met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt relatief eenvoudig zelf werk vinden.

De re-integratiecoach maakt een inschatting van de kansen op werk

De re-integratiecoach komt tot het oordeel over de afstand tot de arbeidsmarkt door gebruik te maken van de informatie die tot zijn beschikking staat. Dit zijn de eigenschappen van de cliënt (zoals leeftijd, opleidingsniveau en werkervaring), maar ook de zachtere informatie die uit de interactie tijdens het kennismakingsgesprek naar voren komt. Het Ankermodel is een instrument dat de re-integratiecoach, samen met de cliënt, kan gebruiken bij deze inschatting.



In het onderzoek konden de coaches alleen uitgaan van de kenmerken die in het vignet waren opgenomen. Op basis van deze kenmerken kan door middel van een regressieanalyse ongeveer de helft van de variatie in de beoordeling van de afstand tot de arbeidsmarkt verklaard worden (zie bijlage C). De rest wordt verklaard door factoren die niet in de vignetten opgenomen konden worden. Coaches geven bijvoorbeeld in de interviews aan dat de persoonlijke interactie met de cliënt belangrijk is voor hun beoordeling van de situatie.

De belangrijkste kenmerken voor het bepalen van de afstand tot de arbeidsmarkt blijken leeftijd, de duur van de werkloosheid en de aanwezigheid van bijzondere belemmeringen (grote schulden, depressie, of burn-out) te zijn. Ouderen, mensen die al lang werkloos zijn en mensen die te maken hebben met bijzondere belemmeringen hebben volgens de coaches een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Een slechte taalbeheersing leidt bij allochtonen tot een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Andere cliëntkenmerken die een (minder grote) rol spelen bij het bepalen van de afstand tot de arbeidsmarkt zijn een laag opleidingsniveau, een gebrek aan motivatie, een onverzorgd uiterlijk, of een niet realistisch sollicitatiedoel. Die eigenschappen van de cliënt die minder goed, of helemaal niet door een traject kunnen worden gecompenseerd zijn dominant in het bepalen van de afstand tot de arbeidsmarkt. Bijzondere belemmeringen (bijvoorbeeld een depressie, of grote schulden) zijn minder makkelijk aan te pakken in een re-integratietraject als bijvoorbeeld gebrekkige sollicitatievaardigheden waarvoor een betrekkelijk korte sollicitatietraining een oplossing biedt. Hetzelfde geldt voor leeftijd en een lange werkloosheidsduur. De kenmerken die een sterke relatie laten zien met de afstand tot de arbeidsmarkt zijn onveranderlijke kenmerken die de werkhervatting weliswaar niet onmogelijk maken, maar in de praktijk wel (sterk) belemmeren.

Een aantal andere kenmerken laten geen (significante) relatie zien met afstand tot de arbeidsmarkt. Hoe goed iemand zoekt naar werk, de sollicitatievaardigheden en of iemand in de WW is gekomen door een reorganisatie of een arbeidsconflict maakt voor het bepalen van de kansrijkheid geen verschil. De effecten van deze kenmerken van de cliënt vallen weg omdat de andere belangrijker zijn volgens de respondenten. De visie van de respondenten is dat een mogelijk negatief effect van deze kenmerken te compenseren is door de inzet van een traject. Voor het bepalen van de afstand tot de arbeidsmarkt zijn ze daardoor minder belangrijk.

3.3 Het soort ondersteuning; de start van het traject

De re-integratiecoach heeft verschillende mogelijkheden om het traject vorm te geven. De keuze voor een bepaald type ondersteuning komt tot stand in samenspraak met de cliënt. Globaal zijn deze mogelijkheden onder te verdelen in vier verschillende soorten ondersteuning.

Deze zijn:

- zelf begeleiden;
- zelf begeleiden met inkoop van losse modules;
- inkoop van een regulier traject;
- inkoop van een IRO.

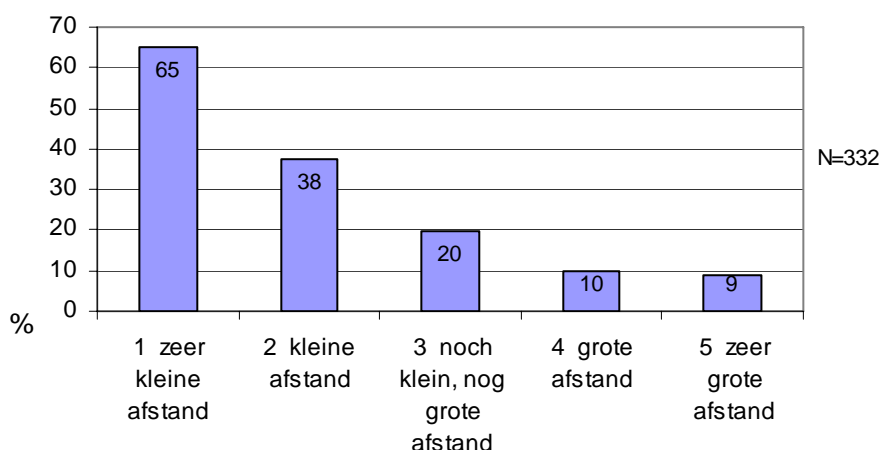
Het bepalen welk soort ondersteuning het beste past bij de kansen en belemmeringen van de cliënt staat centraal in het werk van de re-integratiecoach. Dit leidt tot de vraag wat voor ondersteuning de re-integratiecoach bij voorkeur inzet voor verschillende cliënten. Wat is de relatie tussen de in de vignetten genoemde factoren, de afstand tot de arbeidsmarkt en het soort ondersteuning dat voor de cliënt wordt ingezet? Opeenvolgend komen het zelf begeleiden van cliënten, het inkopen van een regulier traject en het inkopen van een IRO aan bod.

De re-integratiecoach begeleidt de snel plaatsbare WW'ers zelf

Zelf begeleiden komt (veel) vaker aan de orde bij cliënten met minder afstand tot de arbeidsmarkt. Op een aantal afzonderlijke factoren zijn opvallende verschillen te zien. De re-integratiecoach begeleidt slechts in 8 procent van de gevallen WW'ers die al lang werkloos zijn zelf en slechts vier procent van de allochtonen met een taalachterstand. De aanwezigheid van een bijzondere belemmering is ook een reden om vaker een traject in te kopen (29 procent versus 13 procent), terwijl universitair geschoolden met 40 procent weer juist opvallend vaak in aanmerking komen voor begeleiding door de re-integratiecoach (zie bijlage C).

Figuur 3.2

Zelf begeleiden door de re-integratiecoach en afstand tot de arbeidsmarkt



Bron IWI; vignetmethode

Naast de afstand tot de arbeidsmarkt spelen de sollicitatievaardigheden en het zoekgedrag een rol bij de keuze zelf te begeleiden. Aangezien de eigen begeleiding van de re-integratiecoach vooral bedoeld is voor mensen die relatief snel weer aan de slag kunnen, wordt deze vaker ingezet voor mensen met goed zoekgedrag en goede sollicitatievaardigheden.

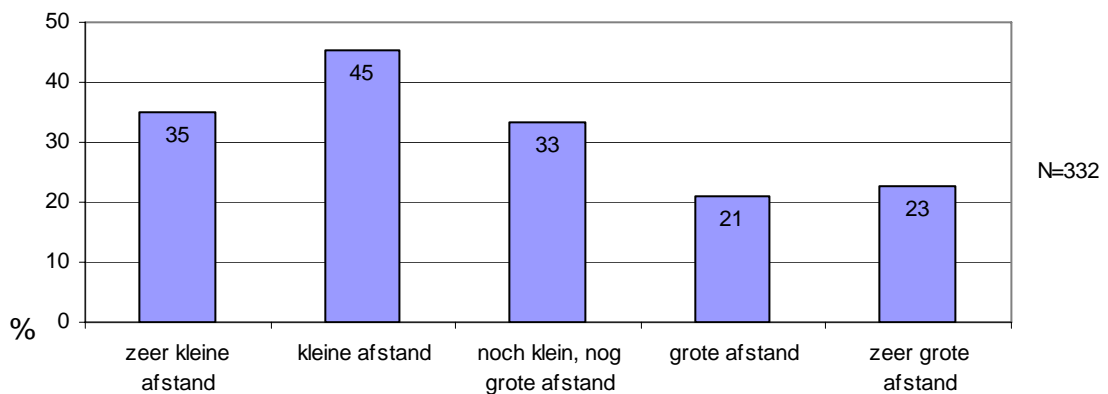
De re-integratiecoach koopt modules in om specifieke problemen op te lossen

Naast volledig zelf begeleiden heeft de re-integratiecoach ook de mogelijkheid om losse trajectonderdelen (modules) in te kopen. Ook modulair inkopen vindt vaker plaats voor mensen met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt.

Modulair inkopen richt zich op specifieke problemen zoals problemen met het zoekgedrag of met beperkte sollicitatievaardigheden. Sollicitatietrainingen en jobhunting zijn de meest ingezette instrumenten bij modulaire inkoop. Re-integratiecoaches voeren deze activiteiten niet vaak zelf uit. Als een cliënt te maken heeft met belemmeringen die met deze instrumenten opgelost kunnen worden koopt de re-integratiecoach vaak een traject of een module in.

Figuur 3.3

Zelf begeleiden met modulaire inkoop en afstand tot de arbeidsmarkt



Bron IWI; vignetmethode

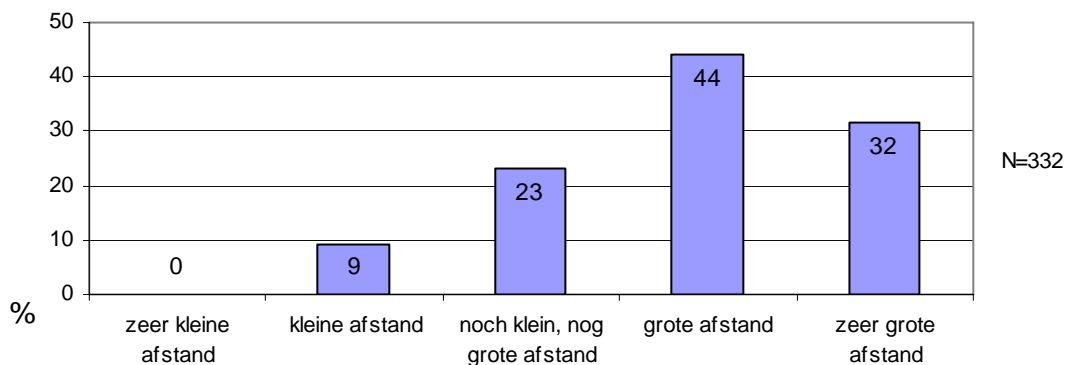
Bij het inkopen van modules is het belangrijk dat de verantwoordelijkheid voor het verloop van het traject duidelijk is belegd. Deze rol ligt primair bij de re-integratiecoach. Een sterke regie van de re-integratiecoach is nodig bij modulaire inkoop.

Reguliere trajecten worden gebruikt voor cliënten met grotere afstand

Reguliere trajecten zijn re-integratietrajecten die door UWV worden ingekocht op basis van de jaarlijkse aanbestedingsrondes. Tijdens deze aanbesteding selecteert UWV op basis van kwaliteitscriteria de beste bedrijven voor een aantal doelgroepen. Tot de invoering van de IRO's waren de reguliere trajecten de belangrijkste ondersteuningsvorm op de re-integratiemarkt.

Uit figuur 3.4 blijkt dat re-integratiecoaches reguliere trajecten bijna uitsluitend inzetten voor kansarme(re) cliënten. De categorieën noch grote, noch kleine afstand, grote en zeer grote afstand zijn in de beoordelingen van re-integratiecoaches verantwoordelijk voor 90 procent van de reguliere trajecten.

Figuur 3.4
Reguliere trajecten en afstand tot de arbeidsmarkt



Bron IWI; vignetmethode

Het zijn vooral de laag opgeleiden, allochtonen met taalproblemen en werkzoekenden met slechte(re) sollicitatievaardigheden die naar een regulier traject worden doorverwezen. Vignetten waarin lager onderwijs als opleidingsniveau staat genoemd worden in 40 procent van de gevallen doorverwezen naar een regulier traject. Terwijl deze optie bij de universitair opgeleiden slechts in 3 procent van de gevallen wordt genoemd. VMBO en MBO zitten hier tussenin met 28 procent en 30 procent. Allochtonen met taalproblemen worden vaker doorverwezen naar een regulier traject (54 versus 22 procent). Werkzoekenden met slechte sollicitatievaardigheden krijgen volgens de re-integratiecoaches in 38 procent van de gevallen een regulier traject. WW'ers die bij het solliciteren geen ondersteuning nodig hebben in slechts 13 procent (Zie bijlage C).

De re-integratiecoach gebruikt IRO's bij voorkeur voor complexe problemen

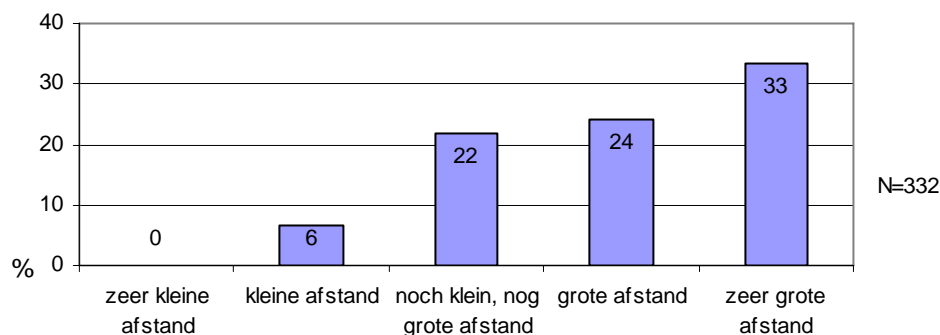
De Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) is opgezet om het voor cliënten mogelijk te maken hun eigen re-integratietraject vorm te geven. De financiële ruimte binnen een IRO is groter dan binnen een regulier traject waardoor er meer plaats is voor trajectonderdelen die in de regulier aanbesteedde trajecten minder aan bod komen. De IRO is ingevoerd om cliëntinvloed te stimuleren en meer mogelijkheden voor maatwerk te bieden.

In de voorkeuren van de re-integratiecoaches komt vooral die tweede benadering naar voren. Wat opvalt, is dat sommige re-integratiecoaches het idee hebben dat de inzet van IRO's voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt in gaat tegen de regels en bedoeling van dit systeem. Zij zijn in de veronderstelling dat IRO's alleen bedoeld zijn voor zelfredzame klanten die de IRO zelf regelen. Het beoordelingskader dat UWV voor IRO's gebruikt geeft re-integratiecoaches echter wel degelijk deze ruimte. IRO's worden ingezet op basis van het verzoek van de klant, of op basis van de inschatting van de re-integratiecoach dat een IRO nodig is om de cliënt zo snel en goed mogelijk aan het werk te helpen.

Als we redeneren vanuit alleen de voorkeuren van de re-integratiecoach, laten we buiten beschouwing dat veel IRO's tot stand komen op initiatief van de klant. Hoe deze twee principes zich tot elkaar verhouden komt later in deze nota aan de orde. Hier gaan we in op de antwoorden van de re-integratiecoach op de vraag: 'Wat voor traject zou voor deze cliënt uw voorkeur hebben?'

Als we kijken naar de antwoorden van de re-integratiecoaches op deze vraag, blijkt dat zij de voorkeur hebben IRO's in te zetten voor de moeilijkst plaatsbare groepen cliënten. Slechts 8 procent van de IRO's wordt genoemd voor mensen met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt. Bij 24 procent van de WW'ers met een grote afstand en 33 procent van de WW'ers met een zeer grote afstand vindt de re-integratiecoach een IRO nodig. Zowel IRO's, als reguliere trajecten worden bij voorkeur ingezet voor cliënten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Het zwaartepunt bij de reguliere trajecten ligt echter bij de groep met een grote afstand, voor de groep met een IRO ligt dat bij de groep met een zeer grote afstand.

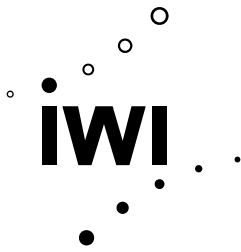
Figuur 3.5
IRO's en afstand tot de arbeidsmarkt



Bron IWI; vignetmethode

Het blijkt dat de IRO voor de re-integratiecoach vooral aan de orde is voor cliënten met een minder goed omlijnd probleem. Het aantal ingezette IRO's is significant hoger voor werkzoekenden met een niet realistisch sollicitatie doel (29 procent vs 16 procent); met een bijzondere belemmering (27 vs 13); bij wie een arbeidsconflict de reden van het ontslag was (27 vs 12 procent) en met een middellange of lange werkloosheidsduur (20 en 26 procent vs 12 procent bij een korte duur).

De voorkeur van de re-integratiecoach IRO's in te zetten voor de moeilijkst re-integreerbare groepen komt dus niet helemaal overeen met de praktijk. IRO's worden dus gebruikt voor twee groepen WW'ers. Er is een grote groep cliënten die er zelf voor kiest een IRO te starten. Daarnaast is er een groep cliënten waarbij de IRO start vanuit de gedachte dat de klant meer,



of andere, ondersteuning nodig heeft dan een regulier traject kan bieden. Bij deze laatste groep komt de IRO tot stand op initiatief van UWV.

3.4 De inhoud van het trajectplan

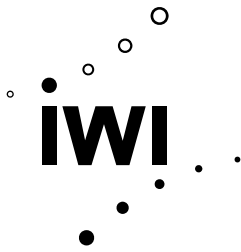
Het trajectplan bestaat uit instrumenten die erop gericht zijn de positie van de cliënt op de arbeidsmarkt te versterken door competenties te versterken of door belemmeringen weg te nemen. De instrumenten die hiervoor worden gebruikt zijn in een aantal categorieën in te delen:

- *Diagnostische instrumenten* dienen ervoor in beeld te brengen wat de cliënt nodig heeft om weer aan het werk te komen. Hieronder vallen instrumenten die bedoeld zijn belemmeringen in kaart te brengen (bijvoorbeeld een psychologisch onderzoek), maar ook instrumenten die helpen bij het kiezen van een sollicitatierichting (bijvoorbeeld loopbaanoriëntatie).
- *Aanbodversterkende instrumenten* zijn die instrumenten die erop gericht zijn belemmeringen weg te nemen (bv een weerbaarheidstraining of sollicitatiecursus) of kwalificerend werken (voornamelijk scholing).
- *Bemiddelingsinstrumenten* hebben als doel de cliënt te plaatsen in betaald werk (voornamelijk vacaturebemiddeling en jobhunting)
- *Sociale activeringsinstrumenten* zijn gericht op het wegnemen van sociaal isolement, of om een eerste stap richting de arbeidsmarkt te maken (bijvoorbeeld activeringsprojecten of vrijwilligerswerk). Als deze activiteiten worden ingezet worden deze normaalgesproken ingekocht bij de gemeentelijke sociale diensten.
- *Leer Werk combinaties* zoeken een middenweg tussen het kwalificeren en het aan het werk krijgen van de cliënt (vooral leer werk trajecten)

Als er sprake is van maatwerk zal voor iedere werkzoekende gezocht worden naar die mix van instrumenten die de meeste kans biedt op duurzaam en betaald werk. In deze paragraaf komt aan bod welke instrumenten het meest worden ingezet en hoe dit samenhangt met het soort traject en de eigenschappen van de cliënt.

De consulent stelt een plan op, UWV keurt het plan goed

UWV, in de persoon van de re-integratiecoach, en het re-integratiebedrijf zijn actief in het bepalen van de inhoud van een re-integratietraject. Het re-integratiebedrijf stelt in overleg met de werkzoekende een plan op waarin wordt beschreven wat nodig is om deze aan het werk te krijgen. Het opdrachtgeverschap van UWV bevat de verantwoordelijkheid zorg te dragen voor de kwaliteit van de trajecten. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de re-integratiecoach die de plannen controleert en moet goedkeuren voordat het traject kan beginnen.



Verschillende consultants geven aan dat de goedkeuring tijdrovend kan zijn en dat de re-integratiecoaches regelmatig om extra informatie vragen of andere instrumenten in het plan willen zien. Re-integratiebedrijven streven ernaar om binnen twee, drie weken met de uitvoering van het re-integratieplan te beginnen. De consultants weten dat de goedkeuringsprocedure bij UWV sneller verloopt als je 'er bovenop blijft zitten'. Daarin heeft ook de (IRO) cliënt een rol. De consultants kennen veelal de re-integratiecoaches en kunnen met hen overleggen. Mocht de goedkeuring van het plan toch op zich laten wachten zijn sommige bedrijven geneigd het traject alvast te beginnen. Dat is niet zonder risico als het plan uiteindelijk wordt afgekeurd. Bij reguliere trajecten gebeurt dat niet zo vaak omdat deze veelal uit standaardonderdelen bestaan en daardoor meestal goedgekeurd worden. Bij IRO's is er meer kans dat er discussie ontstaat over de inhoud van het plan, waardoor veel bedrijven hier wel op de goedkeuring van UWV wachten voordat het traject start.

Bemiddeling en sollicitatietraining komen in bijna alle trajecten voor

In tabel 3.1 staat beschreven welke instrumenten door de re-integratiecoaches en de consultants het meest worden ingezet voor de cliënten in de vignetten. Uit deze tabel blijkt dat die instrumenten die gericht zijn op uitstroom door het verbeteren van de sollicitatievaardigheden het meest voorkomen. In de beoordeling van de re-integratiecoaches komt in 76 procent van de trajecten een bemiddelingsinstrument (vacaturebemiddeling of jobhunting) voor. Vlak daarop volgt de sollicitatietraining met 52 procent en de motivatietest met 32 procent.

Bemiddeling komt in de beoordeling van de consultants van re-integratiebedrijven in 97 procent van de trajecten voor. Een ander belangrijk instrument in de benadering van de re-integratiebedrijven is de sollicitatietraining. Waar de re-integratiecoach dit instrument in ongeveer de helft van het aantal trajecten nodig vindt, doen consultants dat in zeven van de tien trajecten. Bemiddelingsinstrumenten komen in een aantal verschillende vormen voor. Deze categorie dienstverlening varieert van het (schriftelijk) aanbieden van mogelijk relevante vacatures aan een cliënt tot het actief benaderen van werkgevers. De meest voorkomende vorm van bemiddeling (zeker binnen reguliere trajecten) is het groepsgewijs zoeken naar vacatures onder begeleiding van een consultant. Het actief gebruik maken van werkgeverscontacten (een vraaggerichte benadering) wordt niet door alle re-integratiebedrijven even intensief ingezet.

Re-integratiecoaches zetten in IRO trajecten die op initiatief van UWV voor de cliënt worden ingezet duidelijk meer diagnostische instrumenten in dan in reguliere trajecten. Bij de consultants van re-integratiebedrijven zijn geen grote verschillen te zien tussen IRO's en reguliere trajecten. Uit de gesprekken met zowel consultants als met coaches komen twee verschillen tussen een IRO en een regulier traject naar voren. Allereerst is het in een IRO mogelijk meer verschillende instrumenten in te zetten dan in een regulier traject. In reguliere trajecten wordt de inhoud van het traject sterker bepaald door de tijdens de aanbestedingsprocedure afgesloten contracten. Het tweede verschil heeft betrekking op de manier waarop instrumenten worden uitgevoerd. Binnen een IRO wordt veelal individueel met de cliënt gewerkt, terwijl veel bedrijven reguliere trajecten in groepsverband uitvoeren.

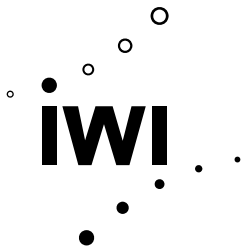
De scores op het aantal keer ingezet liggen over de hele linie bij de consultants iets hoger doordat er meer vignetten zijn ingevuld door consultants (totaal 430 vignetten), dan door UWV (totaal 340 vignetten).

Tabel 3.1
Meest ingezette instrumenten

instrument	Re-integratiecoach UWV		Consultanten re-integratiebedrijf	
	aantal keer ingezet	percentage	aantal keer ingezet	percentage
Vacaturebemiddeling	155	46 %	356	81%
Jobhunting	194	57%	326	74%
Sollicitatietraining	177	52%	316	72%
Motivatietraject	59	17%	127	29%
Motivatietest	110	32%	102	23%
Arbeidsmarktorientatie	62	18%	120	27%
Psychologisch onderzoek	57	17%	88	20%
Training algemene beroepsvaardigheden	65	19%	83	19%
Schuldhelpverlening	54	16%	67	15%
Leer Werk traject	7	2%	65	15%
Training sociale vaardigheden	45	13%	60	14%
Jobcoaching	48	14%	56	13%
Taaltrajecten	47	14%	56	13%
Beroepskeuzetest	26	8%	45	10%
Training weerbaarheid	23	7%	45	10%
Loopbaanadvies	25	7%	40	9%
Assessment	30	9%	31	7%
Vrijwilligerswerk	17	5%	24	5%
Erkenning Verworven Competenties	16	5%	23	5%
Sociale activering	11	3%	22	5%
Beroeps en functiegerichte scholing	9	3%	18	4%
Gesubsidieerd werk	4	1%	10	2%
Stagebegeleiding	18	5%	8	2%
Outplacement	7	2%	4	1%

Bron IWI; vignetmethode

Zowel de re-integratiecoach als de consultant van het re-integratiebedrijf willen de cliënt zo snel en effectief mogelijk aan het solliciteren hebben. Waar specifieke problemen de terugkeer naar werk belemmeren, worden instrumenten ingezet om die belemmeringen weg te nemen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan taalcursussen, motivatietrajecten of sollicitatietrainingen. Als de belemmering moeilijker te duiden is doordat de cliënt verder van de arbeidsmarkt staat of doordat de belemmeringen complex zijn worden veelal diagnostische instrumenten als het psychologisch onderzoek of de loopbaanoriëntatie belangrijk gevonden.



3.5 Het inzetten van specifieke instrumenten

De vignetten zijn zo opgesteld dat daarin een cliënt wordt beschreven aan de hand van een opsomming van een aantal kenmerken. Sommige daarvan zijn positief voor de baankansen van de beschreven WW'er (bijvoorbeeld goede sollicitatievaardigheden), andere negatief (slechte sollicitatievaardigheden). De respondenten konden vervolgens kiezen uit een lijst met instrumenten die kunnen worden ingezet tijdens re-integratietrajecten. Als er sprake is van maatwerk is de verwachting dat er een inhoudelijke relatie te vinden is tussen de kansen en belemmeringen van de cliënt en de ingezette instrumenten.

Goede (en meer voorspelbare) voorbeelden van hoe maatwerk functioneert zijn zichtbaar bij regelmatig voorkomende belemmeringen waarvoor specifieke trajecten, of trajectonderdelen zijn ontwikkeld. Zo komt schuldhulpverlening bij mensen met grote schulden terecht, sociale activering bij mensen met een (erg) grote afstand tot de arbeidsmarkt en motiveringstrajecten bij mensen met een motivatie probleem. Het kenmerk 'slechte sollicitatievaardigheden' leidt vaak tot een sollicitatietraining en het kenmerk niet gemotiveerd tot een motivatie-interventie in de vorm van een test om (het gebrek aan) motivatie te onderzoeken of een traject waarin de motivatie aan de orde wordt gesteld.

Als de ingezette instrumenten een antwoord bieden op de kansen en belemmeringen van de cliënt is dat een indicatie voor maatwerk. Het is in die beoordeling van belang dat het mogelijk is een inhoudelijke relatie te duiden tussen het probleem van de cliënt en de oplossing die wordt ingezet. De analyse is zo opgezet dat we zoeken naar elementen in de beslisprocessen van consultants en re-integratiecoaches die duiden op maatwerk. Diagnose en aanbodversterking staan binnen deze analyses centraal. Bemiddelingsactiviteiten komen in de meeste trajecten voor en zijn daardoor minder van belang in een analyse van maatwerk. Alle trajecten moeten immers uiteindelijk tot werkhervatting leiden.

Diagnose wordt ingezet bij problemen zonder eenduidige oplossing

Diagnose is vooral aan de orde als er geen panklare oplossing voor de WW'er beschikbaar is, dus bijvoorbeeld bij motivatieproblemen, psychische problemen of langdurige werkloosheid. In tabel 3.2 staat opgenomen welke kenmerken sterke relaties vertonen met een diagnostisch instrument in de antwoorden van re-integratiecoaches en consultants van re-integratiebedrijven.

Waar de coach besluit een IRO in te zetten wil hij vaak meer diagnostische instrumenten zien. De re-integratiecoaches geven aan dat zij vaak IRO's gebruiken als zij diagnostische instrumenten nodig vinden. Als de coach meer aanbodversterkende instrumenten nodig vindt wordt een traject ingekocht (IRO of regulier) en begeleidt de re-integratiecoach de cliënt minder vaak zelf. Het verschil tussen IRO's en reguliere trajecten in de voorkeuren van de re-integratiecoach is te zien in de mate waarin diagnostische instrumenten essentieel worden geacht. Instrumenten blijken significant vaker te worden ingezet bij de genoemde kenmerken.

Tabel 3.2
Relatie tussen cliëntkenmerken en diagnostische instrumenten

Kenmerk	Waarde kenmerk	Instrument re-integratiebedrijf
<i>Motivatie</i>	<i>Ongemotiveerd</i>	Motivatietest
<i>Werkloosheidsduur</i>	<i>Lang</i>	Loopbaanadvies
<i>Opleidingsniveau</i>	<i>Universitair</i>	Loopbaanadvies
<i>Sollicitatiedoel</i>	<i>Niet realistisch</i>	Arbeidsmarktoriëntatie
<i>Belemmeringen</i>	<i>Burn-out</i>	Psychologisch onderzoek
<i>Belemmeringen</i>	<i>Depressie</i>	Psychologisch onderzoek

Bron IWI; vignetmethode

De motivatietest wordt gebruikt als er een motivatieprobleem is. Arbeidsmarktoriëntatie wordt vooral vaker ingezet bij langdurig werklozen en bij mensen die geen goed beeld hebben van hun mogelijkheden en wensen. Een bijzonder geval is het loopbaanadvies dat vaak wordt ingezet bij hoogopgeleide (en langdurig werkloze) cliënten. Het psychologisch onderzoek wordt gebruikt wanneer de consultant of de coach het lastig vindt de gevolgen van een bepaald psychisch probleem voor de terugkeer naar werk in te schatten.

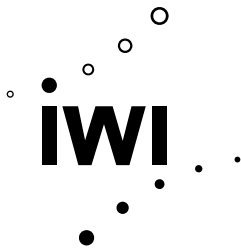
Aanbodversterking wordt gebruikt om de WW'er klaar te stomen voor werk

Aanbodversterking moet de cliënt in staat stellen weer aan het werk te gaan. Als iemand bijvoorbeeld te weinig sociale vaardigheden heeft, niet weerbaar is, of te weinig competenties heeft om in een baan te kunnen functioneren moeten daar instrumenten voor worden ingezet. Tabel 3.3 laat zien welke kenmerken een sterke relatie vertonen met specifieke aanbodversterkende instrumenten. In een logistische regressieanalyse blijken de volgende instrumenten significant vaker te worden ingezet bij de genoemde kenmerken. Als een kenmerk meerdere keren voorkomt heeft het een relatie met meerdere instrumenten.

Tabel 3.3
Relatie tussen cliëntkenmerken en aanbodversterking

Kenmerk	Waarde kenmerk	Instrument re-integratiebedrijf
<i>Werkloosheidsduur</i>	<i>Lang</i>	Training sociale vaardigheden
<i>Uiterlijke verzorging</i>	<i>slecht</i>	Training sociale vaardigheden
<i>Belemmeringen</i>	<i>Burn-out of depressie</i>	Training sociale vaardigheden
<i>Werkloosheidsduur</i>	<i>Lang</i>	Training algemene beroepsvaardigheden
<i>Opleidingsniveau</i>	<i>Lager onderwijs</i>	Training algemene beroepsvaardigheden
<i>Taalbeheersing</i>	<i>Slecht</i>	Training algemene beroepsvaardigheden
<i>Belemmeringen</i>	<i>Schulden</i>	Training algemene beroepsvaardigheden
<i>Sollicitatievaardigheden</i>	<i>slecht</i>	sollicitatietraining
<i>Taal beheersing</i>	<i>Goed</i>	sollicitatietraining
<i>Taalvaardigheid</i>	<i>slecht</i>	taaltraject
<i>Belemmeringen</i>	<i>Burn-out of depressie</i>	Training weerbaarheid

Bron IWI; vignetmethode



Als een cliënt al lang werkloos is, is zijn afstand tot de arbeidsmarkt groot. Dat is ook terug te zien in de trajecten voor deze werkzoekenden waar relatief meer aan aanbodversterking gebeurt. Opvallend vaker worden voor deze groep trainingen sociale vaardigheden en algemene beroepsvaardigheden ingezet. De training algemene beroepsvaardigheden richt zich op de sociale vaardigheden die nodig zijn om te kunnen functioneren binnen een werksituatie. Dat kunnen sociale vaardigheden zijn, maar ook motivatie- of weerbaarheidsaspecten kunnen aan bod komen. Weerbaarheidstraining, taaltrajecten en sollicitatietrainingen laten allemaal sterke relaties zien met die factoren waarbij dat te verwachten valt (respectievelijk burn-out, depressieve klachten, taalproblemen en beperkte sollicitatievaardigheden).

Voor cliënten met alleen lager onderwijs wordt vooral de training algemene beroepsvaardigheden vaker gebruikt. Re-integratiecoaches geven in hun antwoorden aan voor deze groep vaker scholing te willen zien. Cliënten met alleen lager onderwijs hebben vaak geen startkwalificaties, waardoor zij moeilijker te re-integreren zijn. De consultants van de re-integratiebedrijven gebruiken in hun antwoorden scholing echter slechts zelden. Twee verklaringen dragen waarschijnlijk bij aan het tot stand komen van dit verschil.

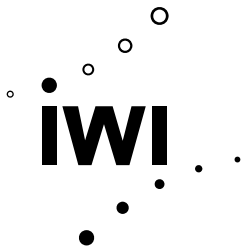
Scholing is vaak geen onderdeel van het instrumentarium van het re-integratiebedrijf zelf. Om scholing in te zetten moet het re-integratiebedrijf die scholing dus elders inkopen. Het inzetten van scholing is op dit moment beter mogelijk dan enkele jaren geleden doordat UWV specifiek op scholing gerichte procedures heeft ontwikkeld. Het inzetten van scholing gebeurt echter nog niet vaak door de consultant van het re-integratiebedrijf.

Uit de interviews komt naar voren dat sommige consultants de procedures rondom scholing complex en langzaam vinden gaan. Daarnaast, en wellicht belangrijker, zijn veel consultants van mening dat de wens tot scholing zich vaak niet verhoudt tot het criterium 'de kortste weg naar werk'. Veel cliënten die om scholing vragen worden geconfronteerd met de boodschap dat scholing voor hen niet nodig is om aan het werk te komen. Het traject voor deze cliënten zal dan ook niet vaak scholing bevatten.

3.6 Conclusie

Het starten van een traject begint met het bepalen van het soort dienstverlening dat gebruikt moet gaan worden. Hierbij is de inschatting van de afstand tot de arbeidsmarkt de re-integratiecoach essentieel. De re-integratiecoach begeleidt die cliënten die snel weer aan het werk kunnen bij voorkeur zelf en reserveert trajecten (regulier of IRO) voor cliënten met grotere afstand. Het liefst zet de re-integratiecoach een IRO in wanneer hij van mening is dat de reguliere trajecten niet voldoende flexibel of uitgebreid zijn om cliënten met complexere problematiek aan het werk te kunnen helpen. IRO's komen daarnaast ook tot stand omdat de cliënt daar zelf voor kiest.

Maatwerk betekent voor de re-integratiecoach en de consultant van het bedrijf het inzetten van die instrumenten die de cliënt nodig heeft en waarin de cliënt zich kan herkennen. Zowel de



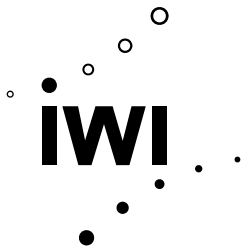
kortste weg naar werk als duurzaamheid moeten volgens deze professionals centraal staan in het traject. Het ideale re-integratietraject bestaat uit instrumenten die passen bij de problematiek van de cliënt, waar de cliënt het mee eens is én die leiden tot duurzame arbeid.

De resultaten van de vignetmethode laten zien dat re-integratiecoaches en consultants het instrumentarium kiezen dat gericht is op specifieke belemmeringen van de cliënt. Daar waar problemen complex en diffuus zijn worden vaak eerst diagnostische instrumenten toegepast. Als er geen belemmeringen (meer) zijn worden bemiddelingsinstrumenten en sollicitatietrainingen gebruikt om mensen zo spoedig mogelijk terug aan het werk te krijgen.

De methodiek op de re-integratiemarkt is er dus op gericht belemmeringen op te heffen en vervolgens de cliënt te ondersteunen in zijn zoektocht naar een nieuwe baan door middel van jobhunting en vacaturebemiddeling. Zowel de re-integratiecoach als de consultant van het re-integratiebedrijf hebben de intentie maatwerk te leveren. Er zijn duidelijke en inhoudelijke relaties tussen de belemmeringen van de cliënt en de instrumenten die worden ingezet.

Als de problemen van de cliënt niet leiden tot het inzetten van direct toepasbare oplossingen is het lastiger een traject samen te stellen. Dit is het geval als er sprake is van complexere problemen waarvan de gevolgen niet altijd duidelijk zijn; bijvoorbeeld bij psychische klachten of (zeer) langdurige werkloosheid. In die situatie wordt vaak voor een IRO gekozen door de re-integratiecoach. De belangrijkste verschillen tussen IRO's en reguliere trajecten zijn dat IRO's meer ruimte bieden voor verschillende soorten activiteiten en dat die activiteiten bij een IRO vaak individueel worden uitgevoerd. Dat komt in eerste instantie door de grotere financiële ruimte. Verder is er binnen een regulier traject vaak sprake van een keuze uit een aantal contractueel afgesproken standaardonderdelen van het traject die bij veel bedrijven in groepen worden uitgevoerd.

De re-integratiecoach en de consultant van het re-integratiebedrijf geven aan dat zij de kaders die de wetten en contracten aangeven als leidraad gebruiken voor hun werk. De inzet van instrumenten binnen een regulier traject is gestandaardiseerd en dat wordt door veel respondenten ervaren als een belemmering voor maatwerk. De IRO's bieden meer ruimte voor maatwerk, maar dragen daarmee het risico in zich dat er instrumenten worden ingezet die niet strikt noodzakelijk zijn. Daarnaast blijft de vraag nog open voor welke cliënten een IRO de meeste meerwaarde heeft. Vanwege de ruimte voor maatwerk heeft de re-integratiecoach de voorkeur de IRO te gebruiken voor cliënten met complexe(re) problematiek. Ook cliënten waarbij de problematiek niet complex is kunnen echter kiezen voor een IRO en krijgen dat dan ook.



4 Cliëntinvloed bij re-integratie

De wenselijkheid van invloed van uitkeringsgerechtigden op hun re-integratietraject is vastgelegd in de wet SUWI. Door cliënten invloed te geven op het traject wil de wetgever meer maatwerk en motivatie bereiken. Deze centrale positie van uitkeringsgerechtigden in het re-integratieproces geldt zowel bij de publieke uitvoeringsinstantie UWV als bij de private re-integratiebedrijven. UWV moet vanuit zijn rol als opdrachtgever monitoren dat het re-integratiebedrijf daadwerkelijk de regels volgt en de cliënten invloed laat uitoefenen.

In 2005oordeelde de inspectie dat cliënten in de praktijk minder invloed hadden op de vormgeving van hun (reguliere) traject dan mogelijk was. De belangrijkste verklaring voor dit gebrek aan participatie van de cliënten in het traject was de facilitering van zowel UWV als het re-integratiebedrijf. Cliënten kregen onvoldoende informatie om hun rol waar te kunnen maken en werden vaak niet gevraagd hun mening kenbaar te maken.

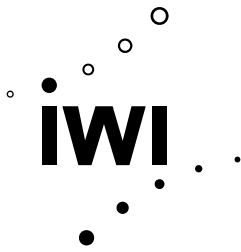
Voor de inspectie waren er een aantal redenen om opnieuw te inventariseren hoe het gaat met de invloed van cliënten. IRO trajecten kwamen in het onderzoek in 2005 niet aan de orde. De gegevens voor het onderzoek werden verzameld op het moment dat de IRO nog maar kort was ingevoerd. Er waren op dat moment nog maar enkele tientallen IRO's van start gegaan. De IRO is ingevoerd met als specifiek doel de cliënt meer invloed te geven op zijn traject en is in de afgelopen jaren sterk gegroeid. Naast de invoering van de IRO is de re-integratiecoach in functie gekomen als regisseur van het traject. De re-integratiecoach heeft een belangrijke rol in het faciliteren en begeleiden van de cliënt in het traject. Tot slot is in het dit nieuwe project onderzocht wat de gevolgen van cliëntinvloed zijn voor de kwaliteit van trajecten. Leidt meer invloed daadwerkelijk tot meer maatwerk, meer motivatie en tot betere resultaten?

Bronnen

In dit hoofdstuk worden gegevens gepresenteerd uit de schriftelijke enquête onder 4 groepen WW'ers, een groep met een regulier traject, een groep met een IRO, zowel net gestart als langer lopend. De gegevens van WW'ers die net hun traject gestart zijn, gebruiken we om de invloed van de WW'ers aan het begin van het traject in beeld te brengen, afgezet tegen de gegevens uit 2005 (par 4.1 t/m par 4.3). De gegevens van WW'ers die hun traject langere tijd geleden gestart zijn en deels hebben beëindigd gebruiken we om de samenhang tussen klantinvloed, maatwerk, motivatie en de resultaten van de trajecten te beschrijven (paragraaf 4.4 en 4.5).

4.1 De invloed van cliënten op hun traject

In dit onderzoek wordt invloed geoperationaliseerd als de invloed die WW-gerechtigden zelf hebben ervaren op verschillende momenten in het traject. Aan WW'ers is gevraagd hoeveel



invloed zij hebben uitgeoefend op twee (door de wetgever genoemde) momenten. Ook is gevraagd of zij de uitgeoefende invloed als voldoende beoordelen.

De mening van de klant over zijn eigen invloed hoeft niet helemaal overeen te komen met de invloed die een klant heeft gekregen vanuit het perspectief van de re-integratiecoach of de re-integratieconsulent. Diverse factoren kunnen de beleving van de klant anders maken. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat er meer rekening wordt gehouden met de wensen van de cliënt dan wordt geëxpliciteerd in het gesprek. Hetzelfde geldt overigens voor de ideeën van de re-integratiecoach of de consulent over de invloed van de klant, zij kunnen het idee hebben beter naar de wensen van de klant te hebben geluisterd dan in werkelijkheid het geval was.

Er zijn twee momenten waarop de cliënt in invloed moet hebben

WW'ers moeten op verschillende momenten tijdens de aanloop van het re-integratietraject invloed kunnen uitoefenen. In het zogeheten introductiegesprek wordt de route richting werk met de WW'ers besproken en vastgelegd. Uitgangspunt is de kortste weg naar duurzaam werk. De WW'ers kunnen hun eigen ideeën en wensen inbrengen en mede bepalen welke keuzes gemaakt worden. Een keuze is bijvoorbeeld de vorm waarin de re-integratie zal plaatsvinden: intensieve begeleiding/coaching door de re-integratiecoach, een regulier re-integratietraject bij een van de re-integratiebedrijven waar UWV een contract mee afgesloten heeft of een IRO.

In de laatste twee gevallen kunnen de WW'ers invloed uitoefenen bijvoorbeeld door een voorkeur voor een bepaald re-integratiebedrijf of door te kiezen voor een IRO. De voorkeur van de cliënt is in principe leidend voor de keuze van het bedrijf. De re-integratiecoach WW moet WW'ers voorlichten over de mogelijkheden en voorwaarden voor een IRO. Dit is vooral van belang omdat de IRO is ingevoerd om de cliënt meer keuzevrijheid en beïnvloedingsmogelijkheden te geven. Ook binnen reguliere trajecten moet de cliënt echter de ruimte hebben om zijn ideeën en wensen kenbaar te maken.

De intake is het tweede moment waarop de cliënt betrokken moet worden. Bij een regulier traject moet het re-integratiebedrijf binnen een bepaald aantal dagen² na ontvangst van de opdracht van UWV overleg hebben met de WW'er en het re-integratieplan opstellen.

Bij de IRO is uiteindelijk de WW'er verantwoordelijk voor het opstellen van het re-integratieplan. Dit dient te voldoen aan het beoordelingskader IRO zoals UWV dat gebruikt. Roept het re-integratiebedrijf bij een regulier traject de cliënt op om langs te komen voor een intake, bij een IRO is het de cliënt die zelfstandig contact op moet nemen met het re-integratiebedrijf. Zowel bij een IRO als bij een regulier traject moet het re-integratieplan zoveel mogelijk aansluiten bij de wensen en opvattingen van de WW'er en de kortste weg naar werk nastreven.³ Het re-integratieplan wordt ondertekend door zowel het re-integratiebedrijf als de cliënt en voor goedkeuring naar UWV gestuurd.

² Per klantgroep wordt bepaald hoe lang het re-integratiebedrijf erover mag doen om een re-integratieplan op te stellen. 28 kalenderdagen is de gemiddelde periode, maar voor WW-korte afstand is dit bijvoorbeeld slechts 14 kalenderdagen en voor Wajong- psychische beperkingen 56 kalenderdagen.

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2000–2001, 27 665, nr. 3, p. 12.

4.2 Ontwikkelingen in de hoeveelheid invloed

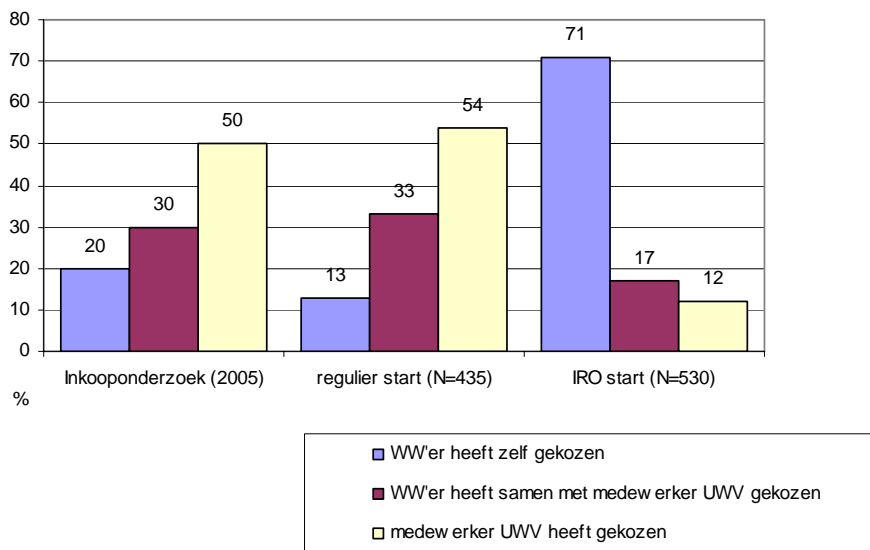
In dit onderzoek vergelijkt de inspectie de uitkomsten van het Inkooponderzoek uit 2005 (IWI, 2005) met nieuwe gegevens uit het laatste kwartaal 2006. Daarnaast gaat dit onderzoek in op het verschil tussen reguliere trajecten en IRO's.

Cliënten hebben meer invloed op de keuze van het re-integratiebedrijf met een IRO

Bij de WW'ers met een regulier traject heeft minder dan de helft (46 procent) zelf of samen met de medewerker UWV het re-integratiebedrijf gekozen. Bij het Inkooponderzoek was dit niet veel anders (50 procent). Bij de WW'ers met een IRO echter heeft het overgrote deel (88 procent) zelf of samen met de UWV-medewerker het re-integratiebedrijf gekozen. Nog maar bij 12 procent heeft de UWV-medewerker gekozen.

Figuur 4.1

Wie heeft de keuze voor een re-integratiebedrijf gemaakt?



Bron IWI; cliëntenquête

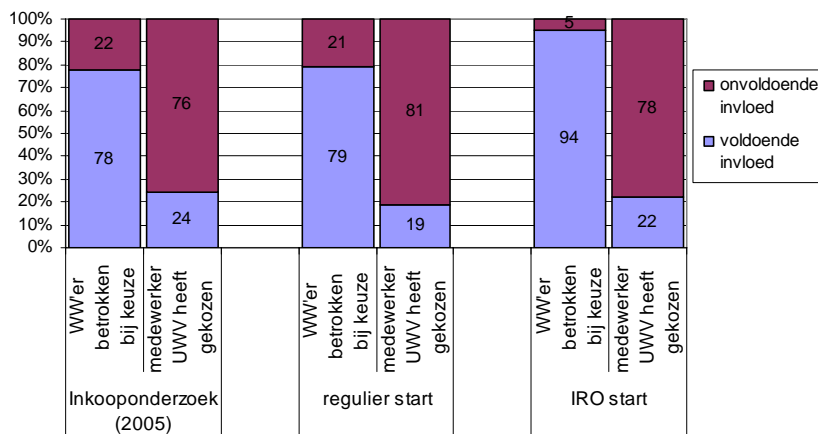
Als WW'ers betrokken zijn geweest bij de keuze voor een re-integratiebedrijf betekent dat niet automatisch dat zij ook vinden dat zij voldoende invloed hebben gehad op die keuze. Meer dan de helft van de huidige starters met een regulier traject (54 procent) vindt dat ze onvoldoende invloed hebben op de keuze voor een re-integratiebedrijf. In 2005 was dat iets meer (59 procent). Bij WW'ers met een IRO vindt 15 procent dat ze onvoldoende invloed hebben gehad. Van deze groep vindt het merendeel (85 procent) dat ze voldoende invloed heeft gehad.

Het maakt veel verschil wie het bedrijf heeft gekozen. Als dat de UWV medewerker is vindt 81 procent van de starters met een regulier traject dat zij onvoldoende invloed hebben gehad.

Van degenen die betrokken waren bij de keuze vindt een veel kleiner deel dat ze onvoldoende invloed op de keuze van het re-integratiebedrijf hebben gehad (21 procent).

Figuur 4.2

Hoe beoordelen WW'ers de hoeveelheid invloed die zij hebben uitgeoefend op de keuze voor een re-integratiebedrijf?



Bron IWI; cliëntenquête

Deze cijfers in figuur 4.2 komen overeen met de resultaten uit 2005. We kunnen concluderen dat cliënten die actief betrokken worden bij de keuze van het bedrijf veel vaker het gevoel hebben voldoende invloed te hebben gehad.

Cliënten met een IRO hebben meer invloed

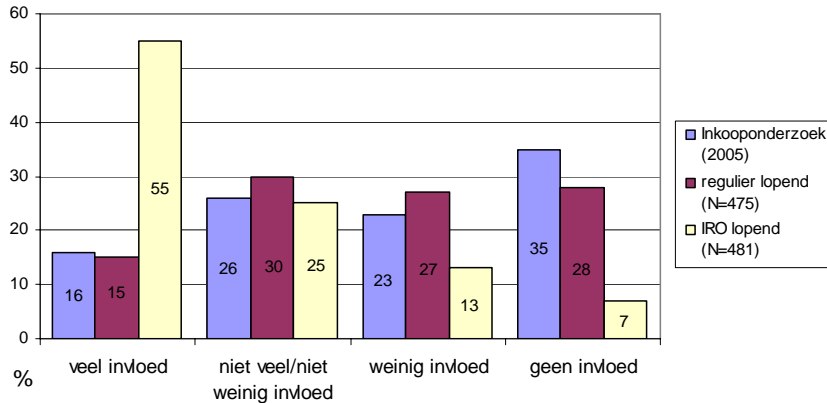
Tijdens het intakegesprek wordt bepaald wat nodig is om weer aan werk te komen en hoe het re-integratietraject vorm krijgt. Dit wordt vastgelegd in het re-integratieplan dat UWV moet goedkeuren voordat met de uitvoering ervan wordt gestart.⁴ Bij een IRO is de WW'er zelf verantwoordelijk voor het re-integratieplan. In de praktijk komt dit er vaak op neer dat het re-integratiebedrijf daar in samenspraak met de cliënt voor zorgt.

In de enquête hebben WW'ers aangegeven hoeveel invloed zij hebben gehad op de inhoud van het re-integratietraject. Ongeveer 45 procent van de WW'ers met een regulier traject zegt redelijk tot veel invloed⁵ te hebben gehad op het re-integratieplan. Dit wijkt niet echt af van het Inkooponderzoek. WW'ers met een IRO zeggen veel vaker redelijk tot veel invloed te hebben gehad (80 procent, waarvan tweederde veel).

⁴ Het komt voor dat het traject al start voordat de goedkeuring is gegeven. Als dit gebeurt, is dit de beslissing van het bedrijf, dat niet wil wachten met de dienstverlening aan de cliënt.

⁵ De antwoordcategorieën 'veel invloed' en 'niet veel invloed, niet weinig invloed' zijn samengevoegd tot 'redelijk tot veel invloed'. De antwoordcategorieën 'weinig invloed' en 'geen invloed' zijn samengevoegd tot 'weinig tot geen invloed'.

Figuur 4.3
Hoeveel invloed ervaren WW'ers op het re-integratieplan?



Bron IWI; cliëntenquête

Meer dan de helft van de WW'ers met een regulier traject (55 procent) heeft weinig tot geen invloed op **het re-integratieplan** gehad en daarmee ook geen invloed op de inhoud van hun traject. Bij degenen met een IRO is dat een vijfde deel.

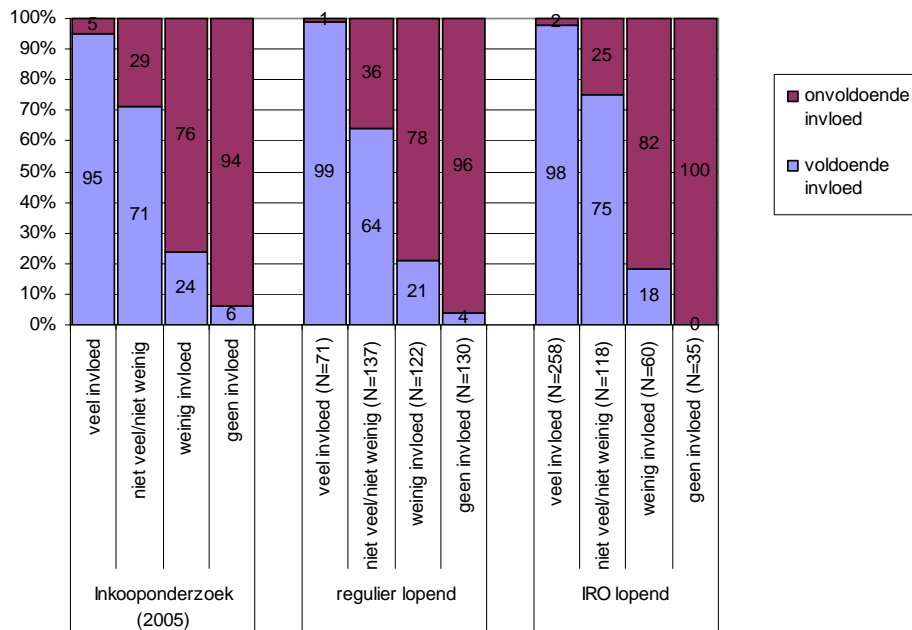
Cliënten willen invloed uitoefenen op hun traject

De vervolgvraag is wat WW'ers zelf vinden van de mate waarin ze invloed hebben gehad op **de inhoud van het traject**. Van de respondenten met een regulier traject zegt 42 procent voldoende invloed te hebben gehad op de inhoud van het traject, 58 procent heeft onvoldoende invloed gehad. Dit komt overeen met de gegevens uit 2005. Cliënten met een IRO zeggen in 74 procent van de gevallen, voldoende invloed op de inhoud van het plan te hebben gehad.

Uit de resultaten blijkt dat wanneer WW'ers geen invloed hebben kunnen uitoefenen op het re-integratieplan, ze hierover ontevreden zijn. WW'ers die veel invloed hebben uitgeoefend zijn positiever over hun mogelijkheden in het traject. Van de WW'ers die veel of niet veel/niet weinig invloed hebben gehad, beoordeelt het grootste gedeelte de hoeveelheid invloed als voldoende. Cliënten met weinig of geen invloed vinden dit onvoldoende en geven daarmee aan dat zij invloed hadden willen hebben.

Figuur 4.4

Vinden WW'ers weinig invloed op het plaatsingsplan toch voldoende invloed?



Bron IWI; cliëntenquête

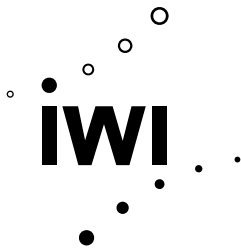
De mate waarin cliënten vinden dat zij onvoldoende invloed hebben gehad verloopt hetzelfde bij de reguliere trajecten nu, als bij die in 2005. Ook bij de IRO populatie geldt dat als mensen aangeven geen of weinig invloed gehad te hebben, zij dit onvoldoende vinden. Dit betekent dat mensen die geen of weinig invloed hebben ervaren, meer invloed hadden willen hebben.

Net als bij de keuze van het bedrijf zien we dat WW'ers met een IRO veel meer invloed op hun traject ervaren dan de mensen in een regulier traject. De hoeveelheid invloed van cliënten met een regulier traject is in vergelijking met 2 jaar geleden gelijk gebleven of zelfs iets afgenomen. De toegenomen invloed van cliënten binnen re-integratietrajecten in zijn geheel is toe te schrijven aan de invoering van de IRO.

4.3 Verklaringen voor invloed

De eerste verklaring voor het al dan niet uitoefenen van invloed ligt in de cliënt zelf. Die moet invloed kunnen en willen uitoefenen. Uit het voorgaande blijkt dat cliënten meer invloed willen uitoefenen, als zij geen of weinig invloed hebben ervaren. Het is dan zaak voor de uitvoering cliënten die ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om hun rol waar te maken.

De tweede verklaring ligt in de facilitering van invloed zoals UWV en de re-integratie-bedrijven die vormgeven. Medewerkers van UWV kunnen invloed van WW-gerechtigden



mogelijk maken door tijdens het introductiegesprek heel expliciet te vragen naar de voorkeur van mensen over de keuze voor een bedrijf. Ditzelfde geldt voor de keuze voor een IRO. Medewerkers van UWV kunnen invloed op die keuze hebben door voorlichting over de IRO en re-integratiebedrijven die IRO's uitvoeren.

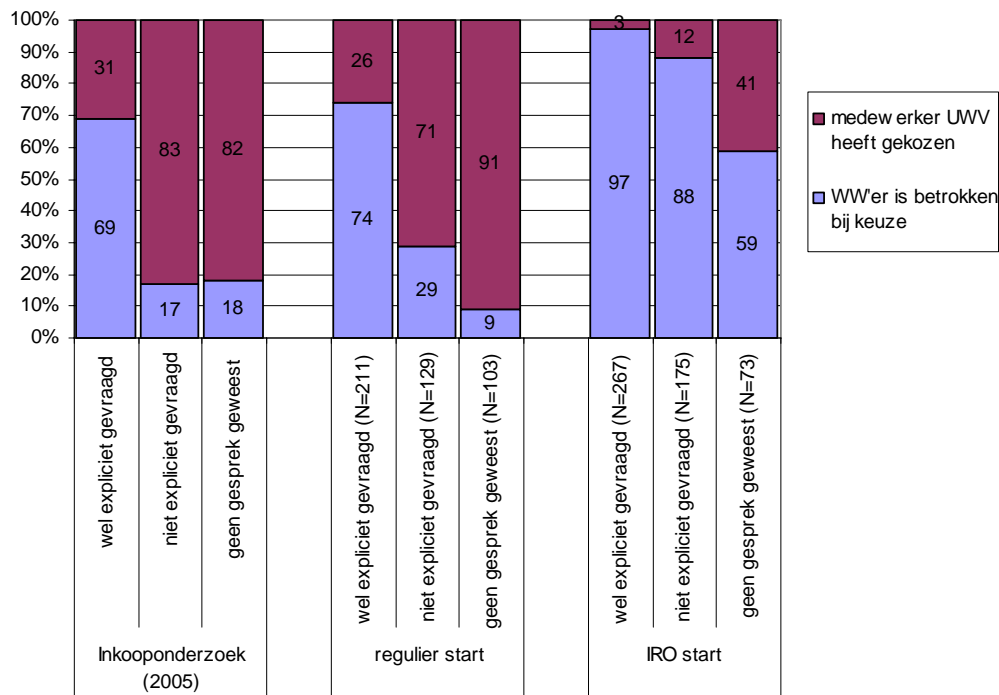
Het faciliteren van invloed is een onderdeel van het werk van de re-integratiecoach van UWV, maar ook van re-integratieconsulenten bij re-integratiebedrijven. De consulenten kunnen invloed mogelijk maken door informatie te geven over het traject en de benadering van het bedrijf en door de ideeën en wensen van de cliënt serieus te nemen. De WW-gerechtigden is gevraagd naar hun mening over hoe het re-integratiebedrijf hen begeleidt, benadert, afspraken nakomt en of de begeleiders als deskundig overkomen. Op basis daarvan is een schaal geconstrueerd voor de mate waarin de WW'ers de dienstverlening als positief dan wel negatief hebben ervaren (zie bijlage A).

Het is belangrijk de cliënt te vragen naar zijn voorkeur

Tijdens het introductiegesprek tussen de medewerker van UWV en de WW'er wordt het re-integratiebedrijf gekozen. Driekwart van de ondervraagden met een regulier traject zegt inderdaad een dergelijk gesprek met een medewerker van UWV te hebben gehad. In 2005, bij het Inkooponderzoek vond de inspectie hetzelfde percentage. Bij de ondervraagden met een IRO traject is er vaker sprake van een introductiegesprek, namelijk in 86 procent van de trajecten.

Om WW'ers te betrekken bij het kiezen van een bedrijf is het dus uitermate belangrijk dat medewerkers van UWV expliciet aan WW'ers vragen naar welk re-integratiebedrijf hun voorkeur uitgaat.'

Figuur 4.5
Kiest de cliënt als hem dat wordt gevraagd?



Bron IWI; cliëntenquête

Als de medewerker van UWV de cliënten met een regulier traject expliciet naar hun voorkeur gevraagd heeft, geeft 74 procent van de WW'ers betrokken te zijn bij de keuze van het bedrijf. Ongeveer 26 procent van deze groep WW'ers geeft dan aan dat een medewerker van UWV het bedrijf heeft gekozen. Als WW'ers niet expliciet naar hun voorkeur is gevraagd, is dit percentage nog maar 29 procent. De overige 71 procent van de WW'ers geeft aan dat de medewerker van UWV het bedrijf heeft gekozen.

Bij een IRO traject speelt de facilitering door de re-integratiecoach een minder grote rol. Starters met een IRO zeggen in alle situaties vaker betrokken te zijn bij de keuze van het re-integratiebedrijf (respectievelijk 97, 88 en 59 procent). Binnen de IRO populatie is de het vragen naar de voorkeur van de cliënt bijna een garantie voor betrokkenheid van de cliënt bij de keuze. Ook hier zien we een duidelijk verschil of er wel of niet expliciet gevraagd is naar de voorkeur voor een bedrijf of dat er geen gesprek is geweest.

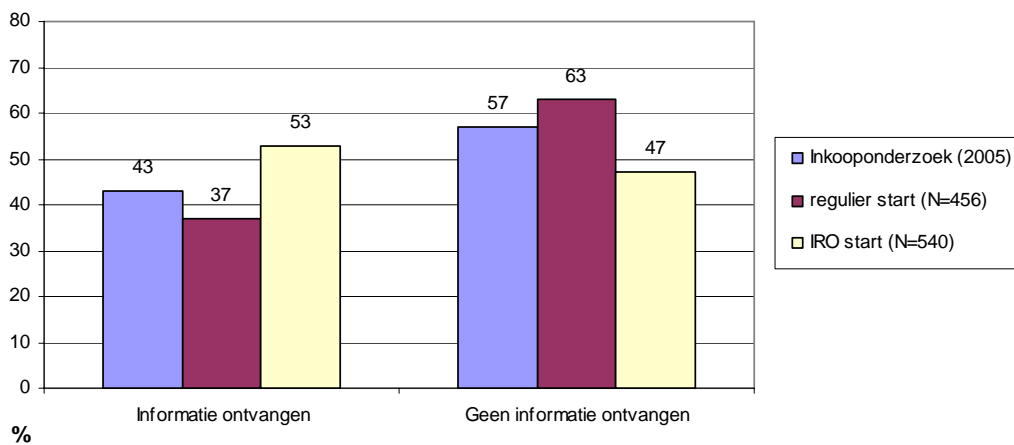
Om te kiezen is voldoende goede informatie nodig

Het blijkt dat WW'ers die informatie over de verschillende re-integratiebedrijven hebben ontvangen van de medewerkers van UWV, vaker betrokken zijn bij de keuze voor een bedrijf dan WW'ers die geen informatie hebben gehad. Van de WW'ers die een regulier traject volgen

heeft ruim een derde (37 procent) informatie ontvangen over de verschillende re-integratie-bedrijven. Dat is iets minder dan in 2005. Van de WW'ers met een IRO heeft ruim de helft informatie ontvangen (53 procent). Een groot deel van de respondenten zegt dus geen informatie te hebben ontvangen.

Figuur 4.6

Ontvangen WW'ers informatie over de verschillende re-integratiebedrijven van de medewerkers van UWV?

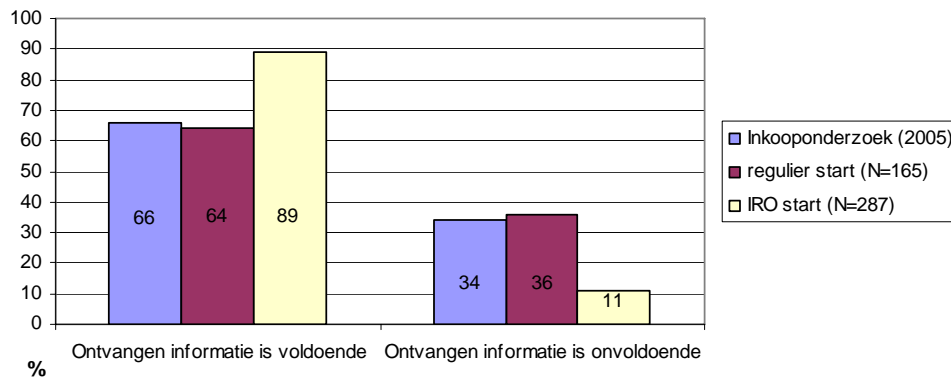


Bron IWI; cliëntenquête

Bijna 40 procent van de WW'ers met een regulier traject, respectievelijk ruim de helft van de WW'ers met een IRO, heeft dus informatie ontvangen van UWV over de verschillende re-integratiebedrijven. Om WW'ers te betrekken bij de keuze van het re-integratiebedrijf is het echter ook van belang dat zij vinden dat ze voldoende informatie hebben om te kunnen kiezen.

Figuur 4.7

Hoe beoordelen de WW'ers de informatie die zij hebben ontvangen over de verschillende re-integratiebedrijven?

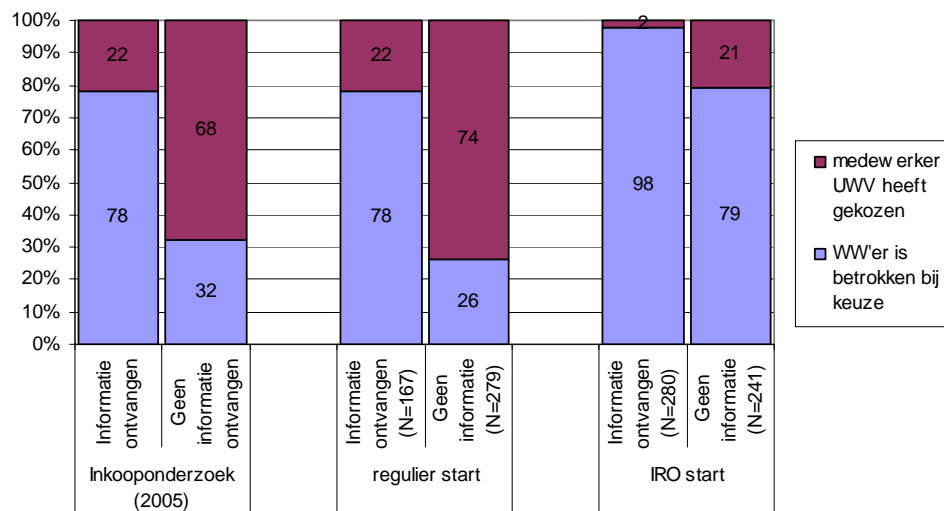


Bron IWI; cliëntenquête

Van de WW'ers met een regulier traject die informatie hebben ontvangen beoordeelt tweederde (64 procent – in 2005: 66 procent) de informatie als voldoende om te kunnen kiezen tussen verschillende bedrijven. Ondervraagden met een IRO vinden duidelijk vaker (89 procent) de informatie voldoende om te kunnen kiezen. De vraag blijft over hoe belangrijk het verstrekken van informatie is voor de invloed van de cliënt.

Figuur 4.8

Welke rol speelt het ontvangen van informatie bij de wijze waarop de keuze voor een re-integratiebedrijf wordt gemaakt?



Bron IWI; cliëntenquête

Van de WW'ers met een regulier traject die informatie hebben ontvangen is 78 procent betrokken bij de keuze voor een re-integratiebedrijf. Van deze WW'ers die geen informatie hebben ontvangen, geldt dit voor slechts 26 procent - bij het inkooponderzoek was dit 32 procent. Bij WW'ers met een IRO is het verstrekken van informatie minder van invloed. Als zij wel informatie hebben ontvangen zijn ze nagenoeg allemaal (98 procent) betrokken en als dat niet zo is voor het overgrote deel (79 procent). De rol van informatie zou bij een IRO ook minder groot kunnen zijn omdat IRO cliënten zelf een bedrijf moeten benaderen. Informatie vanuit UWW kan dit vergemakkelijken, maar ook als die uitblijft, ligt het initiatief voor een IRO traject bij de cliënt.

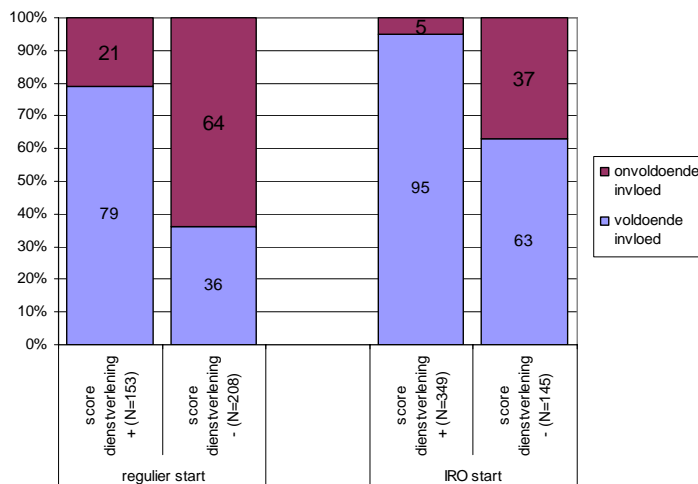
Een goede dienstverlening gaat samen met meer inspraak van de klant

In 2005 kwam de inspectie tot de conclusie dat WW'ers die aangaven dat ze voldoende informatie hadden gekregen van het re-integratiebedrijf vijf keer zo vaak invloed uitoefenden op de inhoud van hun traject. Wat voor de invloed op de keuze van het re-integratiebedrijf geldt, geldt dus ook voor de invloed op de inhoud van het plan. Om WW'ers invloed te laten uitoefenen op de inhoud van hun traject is het van belang dat zij weten welke activiteiten mogelijk zijn en wat die activiteiten inhouden. Zij moeten adequate mondelinge of schriftelijke informa-

tie ontvangen over de mogelijke inhoud van het traject. Dat geldt zowel voor reguliere trajecten als voor IRO's. De informatie over het traject is een aspect van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf.

In de volgende figuur hebben we gekeken hoe de kwaliteit van dienstverlening samenhangt met de mogelijkheden voor de cliënt om invloed uit te oefenen.

Tabel 4.9
Wat is de relatie tussen de dienstverlening en invloed?



Bron IWI; cliëntenquête

Van de WW'ers met een regulier traject, die positief oordelen over de dienstverlening, zegt driekwart (79 procent) voldoende invloed te hebben gehad op de inhoud van het traject. Van degenen die negatief scoren op dienstverlening vindt ruim een kwart voldoende invloed te hebben gehad. De WW'ers die een IRO traject volgen en positief scoren op dienstverlening zijn bijna allemaal (96 procent) van mening voldoende invloed te hebben gehad. Van de WW'ers met een IRO die negatief scoren over de dienstverlening zegt toch ruim de helft (54 procent) voldoende invloed op de inhoud te hebben gehad. Naarmate men de dienstverlening positiever waardeert geeft de cliënt aan dat er sprake is van meer invloed op de inhoud van het traject. Zeker bij de IRO zijn er echter ook andere factoren die belangrijk zijn binnen de dienstverlening.

4.4 Invloed, maatwerk en motivatie

De wetgever veronderstelt dat invloed leidt tot betere resultaten van de re-integratietrajecten. Invloed leidt in die gedachte tot trajecten die beter passen bij de behoeftes, wensen en ideeën over re-integratie van de WW'er en zal daardoor dus tot meer maatwerk leiden. Daarnaast zou het zo moeten zijn dat WW'ers die invloed hebben, meer gemotiveerd zijn voor het traject. Maatwerk en betere motivatie samen, leiden tot betere trajecten met meer kans van slagen.

Hier wordt nagegaan in hoeverre de veronderstellingen van de wetgever in de praktijk terug te zien zijn. Eerst komt de relatie tussen de invloed van WW'ers op de keuze van het re-integratiebedrijf en op de inhoud van het traject en maatwerk aan de orde. Vervolgens komt de relatie tussen die invloed en de motivatie van WW'ers aan de orde.

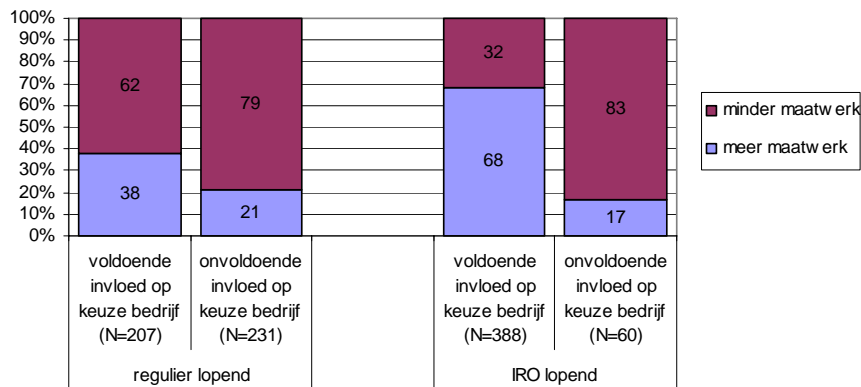
Met meer invloed is er meer maatwerk

Er is sprake van maatwerk indien WW'ers de ondersteuning krijgen die het best bij hun specifieke eigenschappen en problemen past. De toenemende aandacht voor maatwerk is terug te vinden in de scores van de onderscheiden groepen WW'ers die onderzocht zijn. WW'ers die net gestart zijn met hun traject scoren vaker positief op maatwerk dan de WW'ers die al langer met hun traject bezig zijn. Blijkbaar voldoet het traject voor deze cliënten niet aan de verwachtingen. Daarnaast scoren de WW'ers met een IRO positiever op maatwerk dan degenen met een regulier traject.

Bij zowel IRO trajecten als bij regulieren trajecten oordelen WW'ers die voldoende invloed op de keuze van het re-integratiebedrijf hebben ervaren, positiever over maatwerk dan de WW'ers die zeggen onvoldoende invloed te hebben gehad.

Figuur 4.10

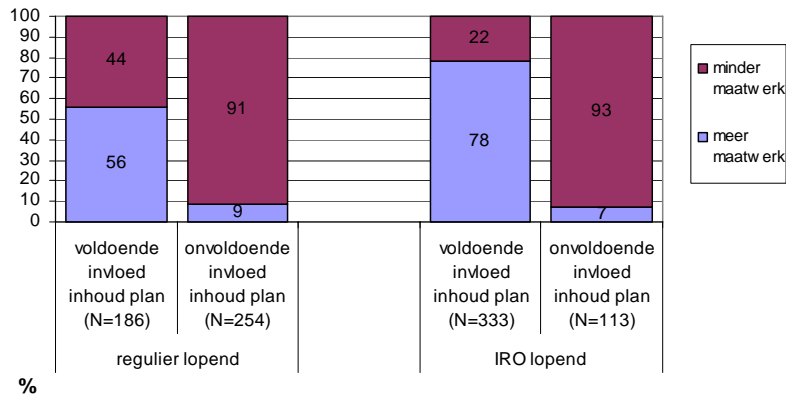
Heeft invloed op keuze re-integratiebedrijf effect op maatwerk?



Bron IWI; cliëntenquête

Een vergelijkbaar beeld is te zien bij de relatie tussen invloed op de inhoud van het plan en maatwerk. Ook hier oordelen cliënten die aangeven voldoende betrokken te zijn geweest duidelijk positiever over de mate van maatwerk.

Figuur 4.11
Heeft invloed op inhoud van het plan effect op maatwerk?



Bron IWI; cliëntenquête

Als WW'ers voldoende invloed hebben gehad op de inhoud van het traject ervaren ze relatief meer maatwerk dan wanneer zij onvoldoende invloed hebben gehad. Het blijkt dat het effect van voldoende invloed op maatwerk sterker doorwerkt bij de IRO dan bij reguliere trajecten. IRO's worden over de hele linie positiever beoordeeld op het aspect maatwerk dan reguliere trajecten. Als de cliënt echter aangeeft onvoldoende invloed gehad te hebben betekent dat voor meer dan 90 procent van deze groep dat er ook geen sprake is van maatwerk.

Met meer invloed is er meer motivatie

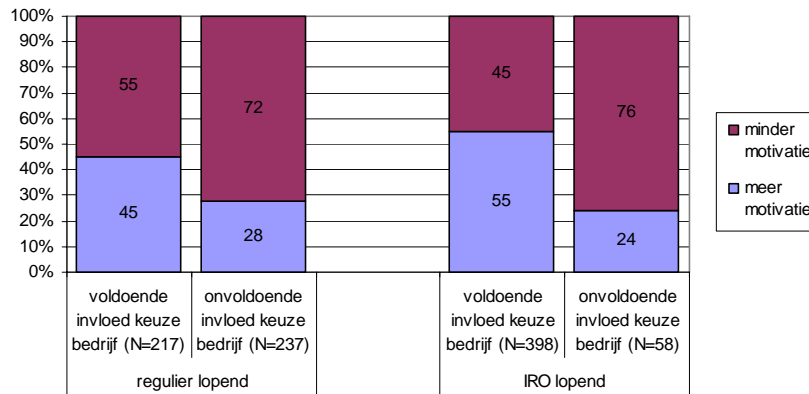
Motivatie wordt in dit onderzoek opgevat als geprikkeld zijn tot werken en vinden dat het nuttig is. Motivatie is gemeten door de WW'ers een aantal uitspraken voor te leggen over 'wat zij tot nu toe aan het traject hebben gehad'. De uitspraken gaan zowel over 'meer zin' hebben en 'zich meer verplicht voelen' om te gaan werken als over de bijdrage van het traject aan het vinden van een baan. Van de cliënten met een startend regulier traject scoort tweedertoe op deze schaal, terwijl vier op de vijf WW'ers met een startende IRO positief scoren.

Motivatie zoals dat hier aan de orde komt is het resultaat van het traject. Vaak wordt gesteld dat IRO cliënten al bij het begin gemotiveerder zijn dan cliënten in reguliere trajecten. In dit onderzoek maken we onderscheid tussen de startmotivatie en de motivatieverandering die het gevolg is van de re-integratie. Zelfs als het waar is dat IRO cliënten een hogere startmotivatie hebben, verklaart dit niet waarom zij positievere attitudeveranderingen melden. IRO cliënten hebben na verloop van tijd vaker meer zin in werken en voelen zich vaker meer verplicht om te gaan werken.

De WW'ers die al langer bezig zijn met hun traject of dit beëindigd hebben scoren lager. Ook onder deze groep scoren de WW'ers met een IRO echter positiever dan degenen met een regulier traject (respectievelijk 50 procent positief bij IRO vs. 36 procent positief bij reguliere trajecten). Bij IRO's en bij reguliere trajecten heeft invloed op de keuze van het re-integratiebedrijf een effect op de motivatie van de cliënten.

Figuur 4.12

Heeft invloed op de keuze van het re-integratiebedrijf effect op motivatie?

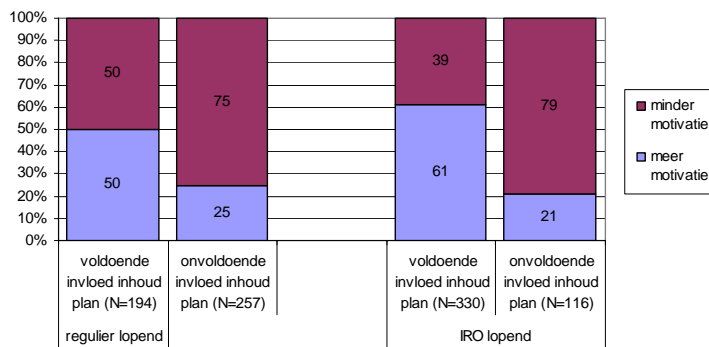


Bron IWI; cliëntenquête

De invloed van de werkzoekende op de inhoud van het traject heeft wel effect op zijn motivatie. Dit effect is sterker bij reguliere trajecten dan bij IRO's. Een relatief klein deel van de IRO populatie geeft aan geen invloed te hebben gehad op de inhoud van het traject. Deze groep is iets minder gemotiveerd dan de groep IRO cliënten die meer invloed hebben gehad, maar gemotiveerder dan de groep cliënten in reguliere trajecten.

Figuur 4.13

Heeft invloed op de inhoud van het plan effect op motivatie?



Bron IWI; cliëntenquête

Cliënten die betrokken zijn bij het opstellen van het re-integratieplan geven duidelijk vaker aan meer gemotiveerd te zijn geworden tijdens het traject. Vergelijkbaar met het effect bij de relatie tussen maatwerk en invloed zien we dat invloed sterker doorwerkt bij de IRO dan bij de reguliere trajecten.

4.5 Het resultaat van trajecten

Uiteindelijk gaat het binnen de trajecten om het resultaat. Het doel van een traject is het vergroten van de kansen op werk of het daadwerkelijk vinden van een nieuwe baan. In deze paragraaf gaan we na in hoeverre de re-integratietrajecten dit doel bereiken. Meer invloed leidt tot meer maatwerk en meer motivatie. De vraag die dan nog open blijft is of deze trajecten dan ook tot betere resultaten leiden. In dit onderzoek hebben we daartoe de WW'ers een aantal uitspraken voorgelegd over wat ze tot nu toe tijdens het traject geleerd hebben. De items gaan over verbeterde kansen en mogelijkheden voor het zoeken en vinden van een nieuwe baan. Uiteindelijk dient het traject na afronding te leiden tot een duurzame plaatsing.

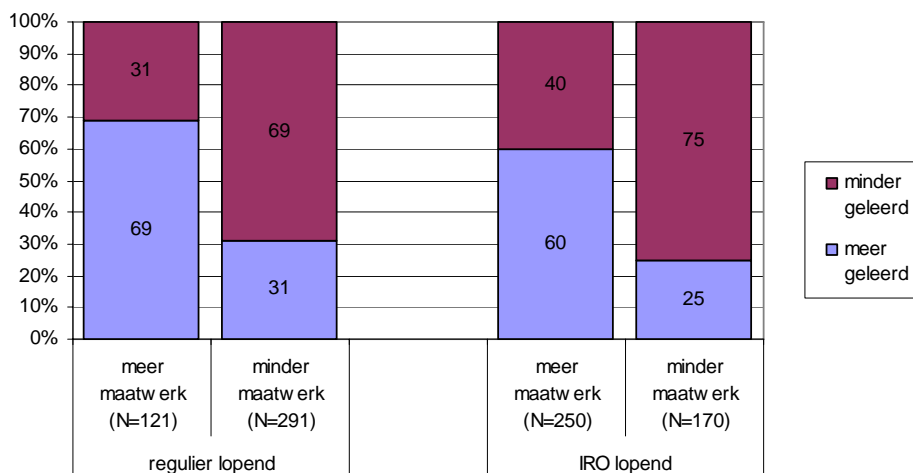
In het voorgaande is vastgesteld dat cliëntinvloed leidt tot meer maatwerk en tot meer motivatie. Dat geldt voor zowel IRO, als voor reguliere trajecten. Een belangrijk verschil is echter dat binnen IRO trajecten de cliënt veel meer betrokken wordt bij de invulling van het traject. De vraag die nog overblijft is of dit alles nu ook leidt tot een betere resultaten en/of een hogere kwaliteit van de trajecten.

Met meer maatwerk zien cliënten een grotere meerwaarde

De WW'ers die meer positief scoren op maatwerk hebben meer geleerd van het traject dan WW'ers die meer negatief scoren op maatwerk. Het effect bij reguliere trajecten is ongeveer even groot als dat bij IRO's.

Figuur 4.14

Heeft maatwerk effect op wat men van het traject geleerd heeft?

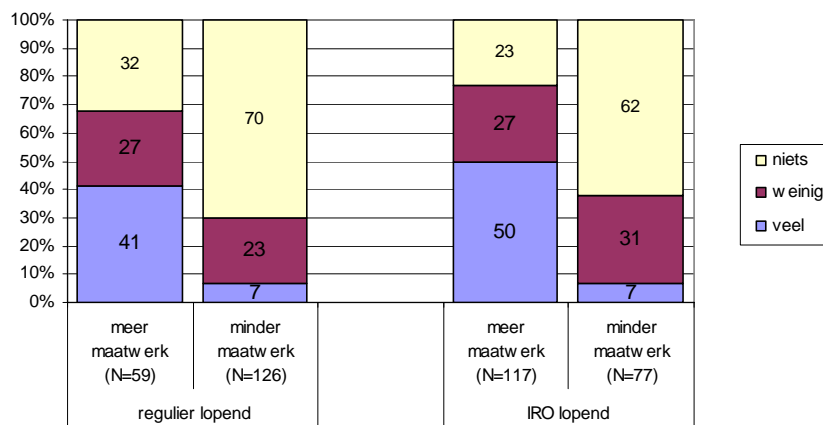


Bron IWI; cliëntenquête

Vervolgens kijken we bij deze groep naar het effect van maatwerk op het vinden van de huidige baan. Opnieuw zien we dan dat WW'ers met een positieve score op maatwerk veel vaker zeggen dat het traject veel heeft bijgedragen aan het vinden van de huidige baan dan degenen

met een lage score op maatwerk. Daar staat tegenover dat zowel bij reguliere trajecten als bij IRO's 25 tot 30 procent van de WW'ers aangeeft dat het traject niets heeft bijgedragen aan het vinden van de baan.

Figuur 4.15
Heeft maatwerk bijgedragen aan het vinden van de baan?
 (WW'ers die het traject beëindigd hebben en werken)



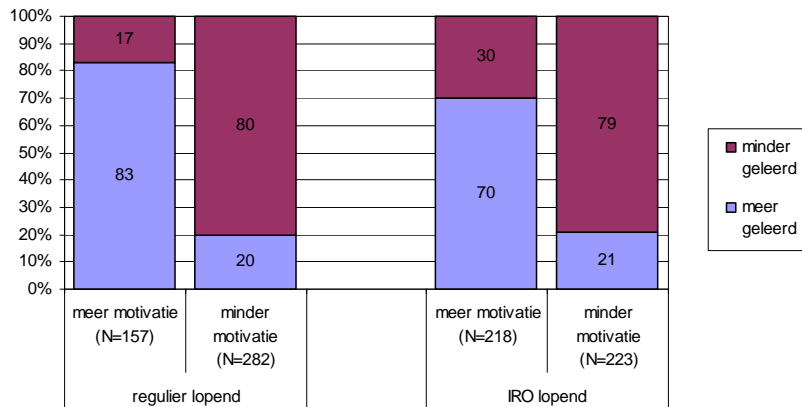
Bron IWI; cliëntenquête

Het blijkt dat cliënten met meer maatwerk positiever oordelen over de meerwaarde van het traject. Zij geven aan meer van het traject geleerd te hebben en zijn veel vaker bereid te stellen dat het traject heeft bijgedragen aan het vinden van een baan.

Met meer motivatie zien cliënten een grotere meerwaarde

Vervolgens kijken we naar het effect van motivatie op het vinden van werk. Net als bij maatwerk blijkt dat degenen die hoger scoren op motivatie vaker zeggen dat het traject veel heeft bijgedragen aan het vinden van die baan. Bij de WW'ers die een IRO hebben gevolgd is het effect groter dan bij degenen die een regulier traject hebben gevolgd.

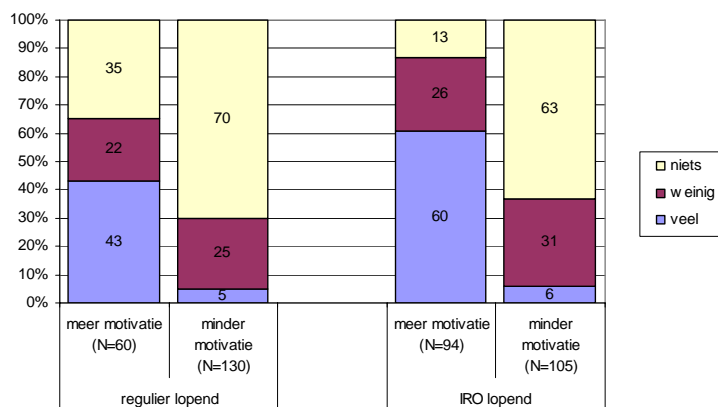
Figuur 4.16
Heeft motivatie effect op wat men van het traject geleerd heeft?



Bron IWI; cliëntenquête

Ook als we de mensen die al werk gevonden hebben vragen of het traject heeft bijgedragen aan het vinden van de baan, blijkt dat cliënten die positiever oordelen over de motivatiefecten van het traject vaker een meerwaarde in het traject zien.

Figuur 4.17
Heeft traject bijgedragen aan het vinden van de baan?
(WW'ers die het traject beëindigd hebben en werken).



Bron IWI; cliëntenquête

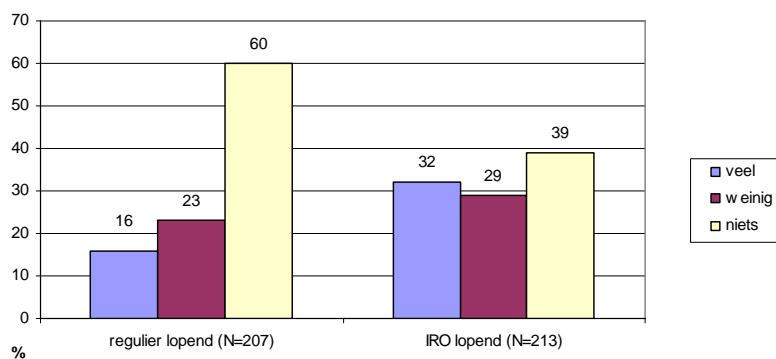
Beide scores geven aan dat als een cliënt meer maatwerk en meer motivatie in het traject ziet hij het traject positiever beoordeeld. De cliënt vindt trajecten met meer maatwerk die meer aansluiten bij zijn motivatie beter dan trajecten met minder maatwerk waardoor zij ook minder gemotiveerd raken.

IRO's dragen meer bij aan het vinden van een baan

Ten tijde van het onderzoek heeft ongeveer de helft van WW'ers die een regulier traject volgen of hebben gevolgd werk gevonden. Van de WW'ers met een IRO heeft 58 procent weer een baan. Een deel van deze werkenden (10 procent van de reguliere traject en 19 procent van de IRO's) is naast hun werk nog bezig met het traject. Ook zijn er onder degenen die nu werken, cliënten die deze baan al hadden voordat zij aan het traject begonnen. Het gaat in die groep waarschijnlijk vaak om mensen die een deeltijdbaan combineren met een gedeeltelijke WW uitkering.

Figuur 4.18

Draagt het traject bij aan het vinden van de baan?
(WW'ers die hun traject beëindigd hebben en werken)



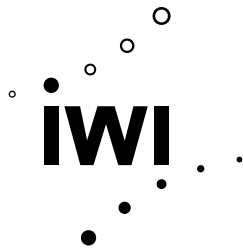
Bron IWI; cliëntenquête

Het blijkt dat volgens een substantieel deel van de werkenden het traject maar beperkt heeft bijgedragen. Van de WW'ers die een regulier traject hebben gevolgd zegt bijna tweederde niets daaraan te hebben gehad, 23 procent zegt 'weinig' en 16 procent zegt 'veel' aan het traject te hebben gehad. Degenen die een IRO hebben gevolgd zijn duidelijk positiever over hun traject; ruim een derde heeft niets aan het traject gehad, 29 procent 'weinig' en 32 procent 'veel'. IRO's scoren op deze dimensie duidelijk beter dan reguliere trajecten.

4.6 Conclusie

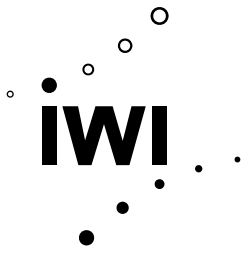
Cliëntinvloed is belangrijk om de WW'er actief te betrekken bij de keuze van het re-integratiebedrijf en de inhoud van het re-integratieplan. Een actieve cliënt is een gemotiveerde(re) cliënt en een betrokken cliënt kan bijdragen aan het tot stand komen van een kwalitatief beter traject. De resultaten bevestigen dit beeld. Meer invloed leidt tot meer motivatie, maatwerk en daarmee tot een grotere meerwaarde van het traject.

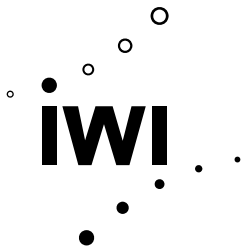
Het aantal cliënten in een re-integratietraject dat zegt voldoende invloed te hebben gehad op keuze van het bedrijf en op de inhoud van het traject is bij reguliere trajecten ten opzichte van een paar jaar geleden grotendeels gelijk gebleven. Binnen IRO's geven veel meer klanten aan



voldoende invloed gehad te hebben dan binnen de reguliere trajecten een aantal jaar geleden.. We zien bij de IRO trajecten dan ook meer gemotiveerde cliënten die hun traject beter beoordelen.

De systematiek van een regulier traject lijkt cliëntinvloed minder goed mogelijk te maken. De trajectinhoud is sterk ingekaderd in contractuele afspraken tussen het re-integratiebedrijf en UWV en de cliënt kan alleen kiezen tussen die bedrijven die in de voor hem bepaalde doelgroep actief zijn. Het kwaliteitsverschil dat cliënten aangeven tussen de twee trajectvormen komt uiteindelijk ook terug in de mening van diezelfde cliënten over de meerwaarde van het traject bij het vinden van een baan.





5 IRO's en reguliere trajecten in de praktijk

Cliënten ervaren grote verschillen tussen IRO's en reguliere trajecten. IRO's scoren hoger als het gaat om maatwerk, motivatie, cliëntinvloed en de meerwaarde van het traject bij het vinden van een baan. IRO's worden gestart als de cliënt daarvoor kiest, of als de re-integratiecoach de cliënt adviseert een IRO te starten. Eerder keken we al naar de trajectinhoud zoals re-integratiecoaches en consulenten die zouden willen vormgeven. Hier gaan we na hoe de trajectinhoud van IRO's afwijken ten opzichte van de trajectinhoud van reguliere trajecten in de ervaring van cliënten. Zijn IRO's echt uitgebreider en/of flexibeler?

Bronnen

Naast gegevens uit de schriftelijke enquête onder WW'ers die net gestart zijn met hun reguliere traject of IRO, zijn in dit hoofdstuk gegevens opgenomen uit het vignetonderzoek onder re-integratiecoaches UWV en consulenten van een aantal re-integratiebedrijven. Ook zijn gegevens ontleend aan de interviews met de coaches en consulenten.

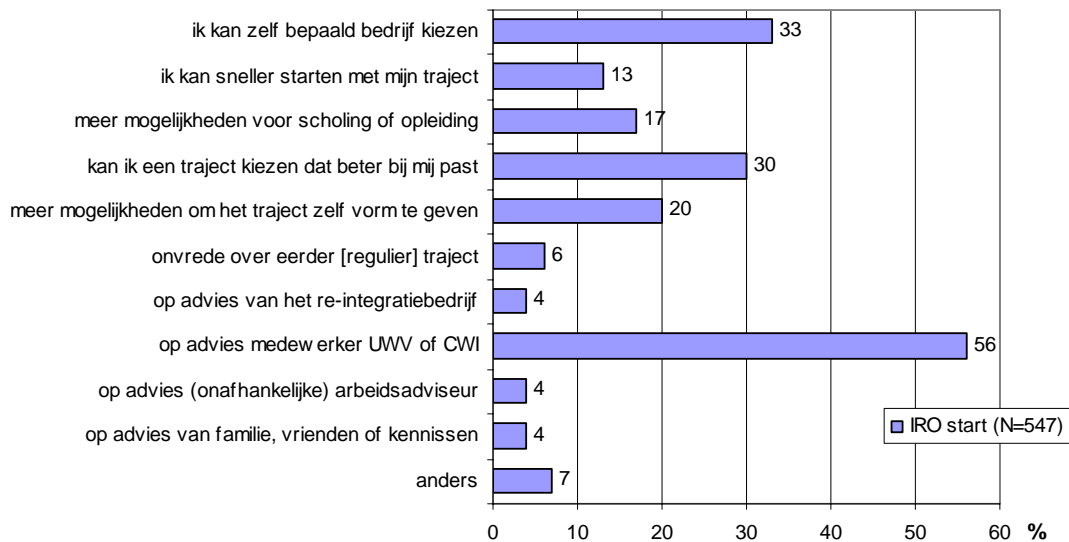
5.1 De rol van UWV bij het kiezen van een IRO

Binnen een IRO heeft de cliënt meer invloed. De re-integratiecoach begeleidt cliënten die zelf voor een IRO kiezen en adviseert een IRO voor cliënten met complexere problemen. Waarom kiezen WW'ers zelf voor een IRO en wat is de rol van UWV hierin volgens de cliënt zelf?

Cliënten kiezen voor een IRO op advies van UWV om betere trajecten te krijgen

Meer dan de helft van de in de enquête ondervraagde cliënten met een IRO geeft als reden voor de keuze van een IRO op dat zij dat hebben gedaan op advies van de UWV- of CWI-medewerker. Alternatieve redenen zijn de verwachting dat men dan zelf een bepaald bedrijf kan kiezen (33 procent), een beter passend traject krijgt (30 procent), of het traject meer zelf vorm kan geven (20 procent). Samenvattend komt het er op neer dat cliënten kiezen voor een IRO vanwege de verwachte grotere invloed op de keuze van het bedrijf dan wel op de inhoud van het plan.

Figuur 5.1
Waarom gekozen voor IRO?



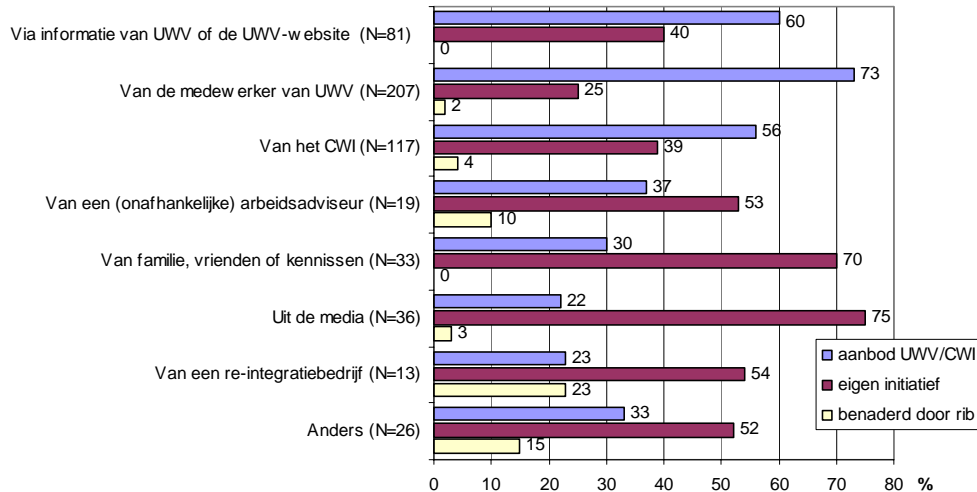
Bron IWI; cliëntenquête

UWV heeft dus een belangrijke rol in het informeren van cliënten over de mogelijkheid een IRO te volgen. Gevraagd naar de wijze waarop men voor het eerste van de IRO heeft gehoord, wijst driekwart van de WW'ers die een IRO gestart zijn naar UWV of CWI. Veertig procent heeft informatie gekregen van een medewerker van UWV, 22 procent van een medewerker van CWI en 15 procent heeft informatie van UWV of de UWV website verkregen. Familie/vrienden en de media zijn als informatiebron goed voor 6 procent en 7 procent van de WW'ers. De onafhankelijke arbeidsadviseur wordt door enkele procenten van de WW'ers genoemd. Nog geen 3 procent van de WW'ers meldt dat zij voor het eerst van de IRO hebben gehoord doordat zij door een re-integratiebedrijf zijn benaderd.

De meeste IRO's starten met informatie van UWV of CWI

Hoe men aan de IRO is gekomen, blijkt samen te hangen met de wijze waarop men voor het eerst van de IRO heeft gehoord. Wanneer men de eerste informatie heeft van CWI/UWV dan heeft tweederde (66 procent) meestal ook een aanbod voor de IRO gehad van UWV of CWI. Als men informatie over IRO's via anderen heeft verkregen, kruist bijna tweederde (60 procent) aan zelf het initiatief voor de IRO te hebben genomen. Als de informatie van een re-integratiebedrijf komt, is men vaker aan de IRO gekomen doordat men door een re-integratiebedrijf is benaderd.

Figuur 5.2
Hoe voor het eerst van IRO gehoord en hoe aan IRO gekomen (IRO start)?

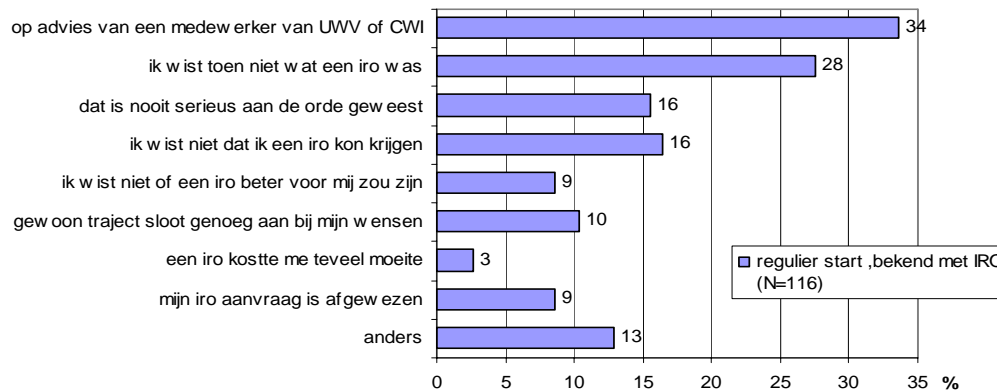


Bron IWI; cliëntenquête

Clënten die niet kiezen voor een IRO weten niet dat het IRO bestaat

Bij de keuze voor een IRO spelen medewerkers van UWV en/of CWI een belangrijke rol door informatie over de IRO te verstrekken en de cliënt te adviseren een IRO te volgen. Dit gebeurt echter niet bij alle cliënten. Van die WW'ers die een regulier traject volgen weet het merendeel (75 procent) niet wat een IRO is. Slechts een kwart (25 procent) weet dat wel. Van de mensen die op het moment dat zij onze enquête invulden wel wisten waar een IRO voor staat, geeft nog eens 30 procent aan dat zij dit op het moment van kiezen niet wisten. Werkzoekenden die in een regulier traject terecht komen weten dus vaak niet dat de mogelijkheid een IRO te volgen bestaat.

Figuur 5.3
Waarom geen IRO aangevraagd?
Regulier start, bekend met IRO (N=116)



Bron IWI; cliëntenquête

5.2 Welke cliënten hebben een IRO

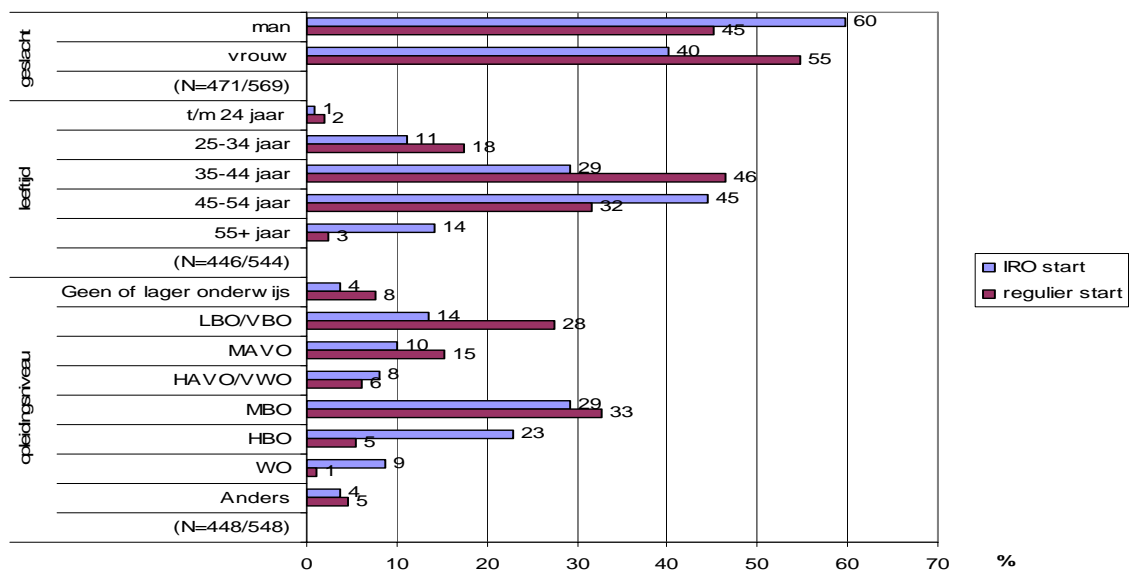
Door te kijken naar de verdeling van persoonskenmerken in enquêtes voor IRO cliënten en die van cliënten met een regulier traject is iets te zien over de vraag wat voor cliënten wat voor traject krijgen.

Hoog opgeleide en wat oudere cliënten kiezen eerder voor een IRO

In de resultaten van de enquête verschilt de groep met een IRO van de groep met een regulier traject voor wat betreft geslacht, leeftijd en opleiding. Onder de IRO trajecten zitten meer mannen (60 procent vs 45 procent), meer ouderen (59 procent vs 34 procent) en meer hoog opgeleiden. In de IRO trajecten heeft 32 procent van de cliënten een HBO/WO opleidingsniveau, in reguliere trajecten is dit slechts 6 procent. Daarentegen heeft binnen de reguliere trajecten 28 procent van de cliënten lager, of voorbereidend beroepsonderwijs genoten, bij de IRO's is dit 14 procent.

Figuur 5.4

Achtergrondkenmerken WW'ers met reguliertraject en IRO

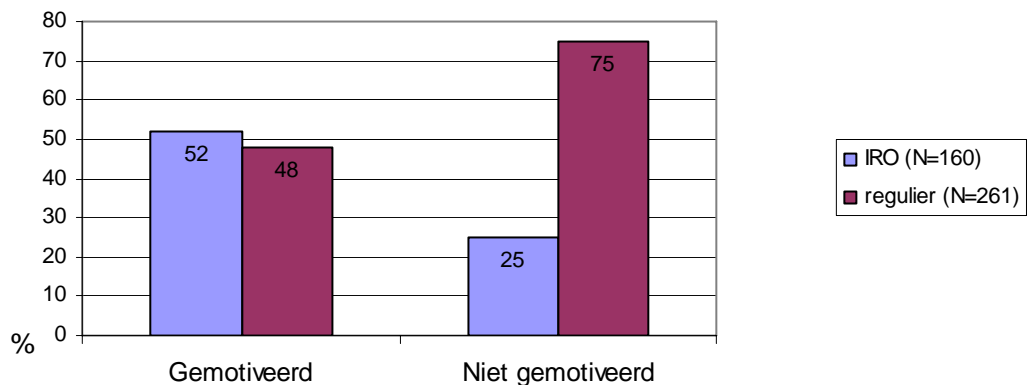


Bron IWI; cliëntenquête

Het re-integratiebedrijf ziet meer hoog opgeleide en gemotiveerde cliënten in een IRO

Uit de analyse van de vignetten blijkt dat de consulenten van de re-integratiebedrijven verschillen zien tussen het soort cliënt dat een IRO heeft en het soort cliënt dat een regulier traject heeft. Aan deze consulenten is gevraagd bij de fictieve cliëntbeschrijvingen (de vignetten) aan te geven of zij de beschreven cliënt met een IRO of met een regulier traject zouden verwachten. De verschillen die de consulenten aangeven concentreren zich rond de factoren motivatie en opleiding. 75 procent van de gemotiveerde cliënten heeft volgens de consulent een IRO, terwijl dit voor 25 procent van de niet gemotiveerde cliënten geldt.

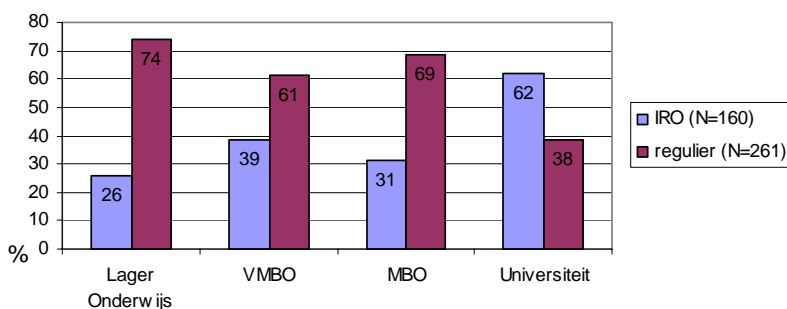
Figuur 5.5
IRO's en reguliere cliënten en de motivatie van de cliënt



Bron IWI; vignetmethode

In de beoordelingen van de werknemers van re-integratiebedrijven krijgen universitair geschoolden duidelijk vaker een IRO en duidelijk minder vaak een regulier traject. WW'ers met alleen lager onderwijs hebben het minst vaak een IRO met ongeveer 26 procent.

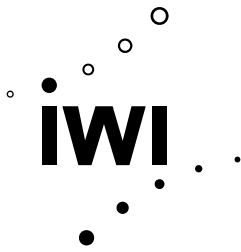
Figuur 5.6
IRO's en reguliere cliënten en het opleidingsniveau van de cliënt



Bron IWI; vignetmethode

Cliënten met complexere problemen worden vaker geadviseerd een IRO te starten

Uit de enquête blijkt dat IRO's meestal tot stand komen op initiatief van de cliënt, al dan niet geadviseerd door de re-integratiecoach. Een beperkt aantal IRO's komt tot stand op initiatief van het re-integratiebedrijf (maar 3 procent) door te adverteren of door andere wervingsmethoden toe te passen. De kenmerken van cliënten met een IRO laten een dubbel beeld zien. Enerzijds kiezen mondige, hoogopgeleide en gemotiveerde cliënten ervoor een IRO te starten om daarmee een beter traject te kunnen krijgen. Anderzijds geven de re-integratiecoaches in de interviews en in de vignetten aan dat zij cliënten met complexere problemen richting een IRO



sturen. De consulenten van re-integratiebedrijven zien geen significante verschillen in afstand tot de arbeidsmarkt tussen cliënten met een IRO en cliënten met een regulier traject.

Veel coaches geven in de interviews aan een IRO te gebruiken als 'maatwerk' nodig is, waarmee zij bedoelen dat er meer nodig is dan de standaardinstrumenten. Consulenten bevestigen dit beeld en stellen dat soms een cliënt meer nodig heeft dan zij binnen een regulier traject kunnen bieden. In de vignetten geven de consulenten aan dat zij zo'n 32 procent van de cliënten die zij als IRO traject zouden krijgen te maken hebben met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze groep is niet dominant binnen de IRO populatie, maar we kunnen concluderen dat zowel consulenten als re-integratiecoaches in de praktijk regelmatig de ruimere mogelijkheden binnen de IRO gebruiken voor cliënten die meer hulp nodig hebben.

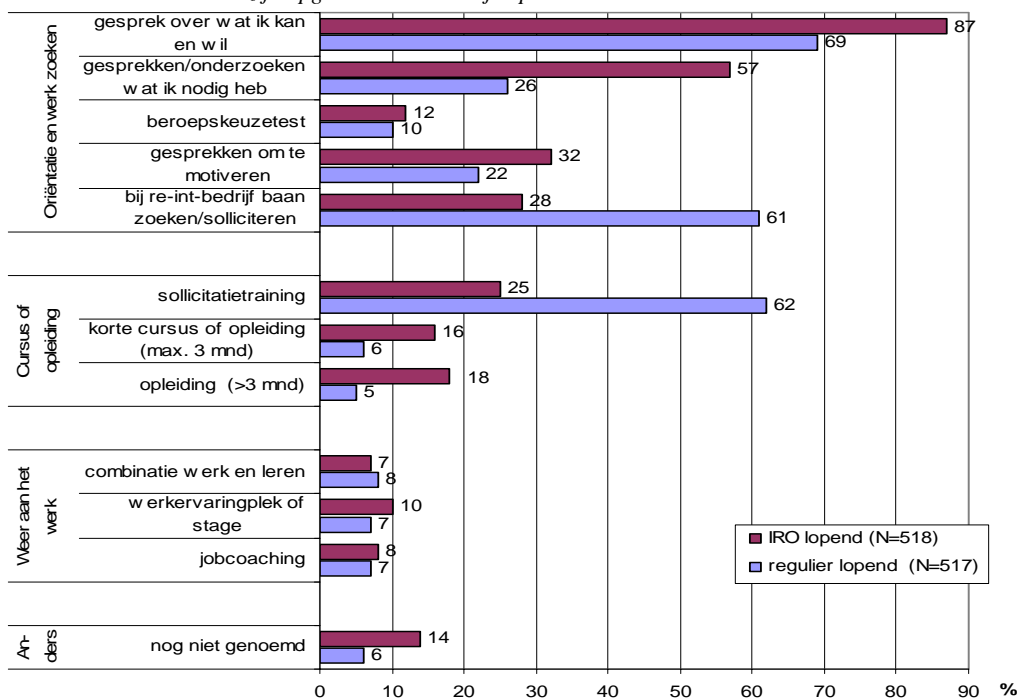
5.3 De inhoud van IRO's en reguliere trajecten

De inhoud van het traject komt tot stand bij het re-integratiebedrijf. Trajecten kunnen veel soorten instrumenten bevatten. Als er sprake is van maatwerk is er een relatie tussen de kansen en beperkingen van de cliënt en het soort instrumenten dat wordt ingezet.

IRO's bevatten meer activiteiten

Over de hele linie is een opvallend verschil te zien tussen reguliere trajecten en IRO's. Voor de meeste activiteiten geldt dat zij vaker aangekruist worden door WW'ers met een IRO dan door WW'ers met een regulier traject. In IRO's zitten over het algemeen meer instrumenten. Het oriënterende gesprek komt even vaak voor in reguliere trajecten als in IRO's. De sollicitatietraining en 'bij het bedrijf zoeken en solliciteren' zijn activiteiten waarvoor vaker een regulier traject wordt ingezet dan een IRO.

Figuur 5.7
Welke activiteiten zijn opgenomen in de trajectplannen?



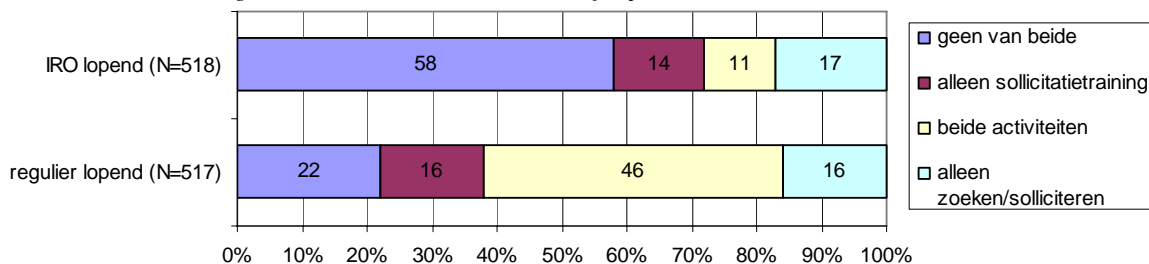
Bron IWI; cliëntenquête

IRO's bevatten dus meer verschillende soorten activiteiten. De nadruk die de re-integratiecoaches op de inzet van diagnostische instrumenten leggen is terug te zien in de inzet van 'gesprekken om te kijken wat ik nodig heb', waaronder deze categorie instrumenten te vangen is. Om te kijken of ook het aantal activiteiten per traject verschilt is onderzocht hoeveel verschillende activiteiten uit de verschillende categorieën in de trajecten voorkomen en wat de meest voorkomende combinaties van activiteiten zijn.

Reguliere trajecten combineren vaak begeleid solliciteren met een sollicitatietraining

De activiteit 'bij het re-integratiebedrijf zoeken naar vacatures en solliciteren' komt vaker voor bij de (lopende) reguliere trajecten dan bij IRO's. Binnen reguliere trajecten is deze activiteit vaak gekoppeld aan een sollicitatietraining. In bijna de helft (46 procent) van de reguliere trajecten komt deze combinatie voor, terwijl bij de helft (48 à 58 procent) van de IRO's deze activiteiten helemaal niet voorkomen. Reguliere trajecten zijn meer gericht op het trainen van de sollicitatievaardigheden en op daarna bemiddelen.

Figuur 5.8
Sollicitatietraining en solliciteren als activiteiten in trajectplannen

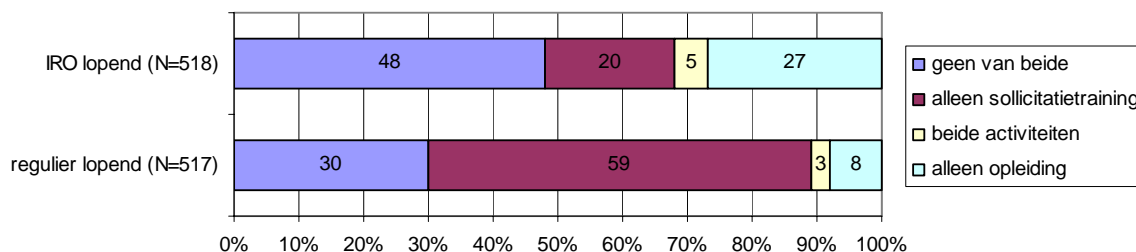


Bron IWI; cliëntenquête

Opleidingen komen vaker voor in een IRO

Ongeveer een derde van de reguliere trajecten bevat geen enkele training of opleiding. Ruim de helft bevat een sollicitatietraining. Een klein aantal bevat een cursus (5 procent) of een sollicitatietraining én een cursus (4 procent). Van de IRO's bevat bijna de helft (45-48 procent) geen enkele training of opleiding. Een vijfde bevat een sollicitatietraining en ruim een kwart een cursus. 5 à 10 procent bevat beiden.

Figuur 5.9
Training of opleiding in het trajectplan.

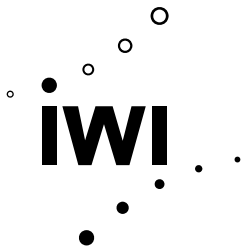


Bron IWI; cliëntenquête

In een IRO komt vaker een langere opleiding voor dan in een regulier traject. In reguliere trajecten zien we wel vaak een sollicitatietraining. De meer uitgebreide (en dus duurdere) opleidingen kunnen vanuit het scholingsprotocol ook binnen reguliere trajecten worden ingezet, maar re-integratiebedrijven kiezen hier meestal niet voor. Combinaties van een sollicitatietraining en een bredere opleiding komen niet vaak voor.

5.4 Conclusie

De cliënt kiest zelf voor een IRO, of de re-integratiecoach adviseert de cliënt een IRO te starten. Tussen de twee invalshoeken kan enige spanning ontstaan; het criterium maatwerk duidt op de geschiktheid voor IRO's juist voor mensen met grotere afstand tot de arbeidsmarkt die gespecialiseerde ondersteuning nodig hebben die niet in de standaardcontracten aangeboden



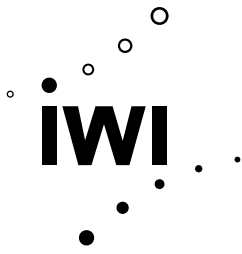
wordt. Het criterium zelfredzaamheid duidt daarentegen juist op een groep waarvan het waarschijnlijk is dat deze vaak die gespecialiseerde ondersteuning niet nodig zal hebben omdat de afstand tot de arbeidsmarkt niet bij alle zelfredzame cliënten zo groot zal zijn.

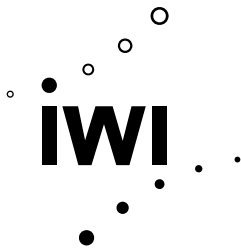
Als een cliënt voor een IRO kiest verwacht hij daardoor een beter traject te krijgen. De re-integratiecoach bij UWV heeft een ondersteunende rol bij het opstarten van een IRO en cliënten melden vaak een IRO te zijn gestart op advies van UWV. Cliënten die geen IRO kiezen weten vaak niet dat het IRO bestaat en hebben daardoor ook niet de mogelijkheid gekregen hiervoor te kiezen.

Het blijkt dat de re-integratiecoach er vaker voor kiest een IRO te adviseren bij cliënten met complexere problemen. De consultants bij het re-integratiebedrijf geven ook aan dat zij cliënten met grotere afstand tot de arbeidsmarkt binnenkrijgen die op advies van UWV een IRO zijn gestart.

We zien dat IRO's meer verschillende instrumenten bevatten. Waar reguliere trajecten vaak een combinatie zijn van vacatures zoeken en een sollicitatietraining, al dan niet aangevuld met andersoortige instrumenten is de inhoud van het IRO vaak diverser. Er is meer sprake van diagnose en aanbodversterking (waaronder ook scholing) in het traject. Tot slot zien we dat cliënten melden dat IRO's meer bij hebben gedragen als zij een baan gevonden hebben.

IRO's worden door cliënten over de hele linie positiever beoordeeld dan reguliere trajecten. Ze bieden volgens de cliënt meer invloed en meer maatwerk en dragen meer bij aan hun kansen op werk. Reguliere trajecten bieden minder mogelijkheden voor de cliënt om betrokkenheid bij het traject te creëren en cliënten in deze trajecten ervaren daardoor minder motivatieverbeteringen en maatwerk. IRO trajecten doen dit wel, maar zijn duurder. Om de trajecten beter te laten functioneren, moet gezocht worden naar een antwoord op de vraag hoe voor iedere cliënt een traject vorm kan krijgen waarin maatwerk en de motivatie van de cliënt centraal staan, zodat belemmeringen worden weggenomen en de cliënt gemotiveerd en actief, al dan niet geholpen door de re-integratiecoach en het re-integratiebedrijf op zoek kan naar nieuw werk.





6 Samenvatting / conclusies

In een re-integratietraject dragen het re-integratiebedrijf, de cliënt en UWV samen de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het traject. UWV is eindverantwoordelijk voor het beoordelen en tot stand komen van het traject, maar ook het re-integratiebedrijf en de cliënt spelen daarin een belangrijke rol. Maatwerk, cliëntinvloed, een gedoseerde vorm van marktwerking en professioneel opdrachtgeverschap dragen, mits goed toegepast allemaal bij aan de kans op werk van een individuele cliënt.

6.1 Ontwikkelingen in de re-integratie van WW-ers

De kerngedachte achter het privatiseren van de uitvoering van re-integratietrajecten was dat de uitvoering van re-integratie efficiënter en effectiever kan worden vormgegeven door private bedrijven die met elkaar concurreren. Hierdoor zouden meer mensen, sneller van een uitkering kunnen uitstromen naar een baan. Private re-integratiebureaus hebben de taak maatwerk te leveren door in te spelen op de wensen en belemmeringen van cliënten.

De afgelopen jaren zijn er twee veranderingen doorgevoerd in de manier waarop re-integratietrajecten voor WW'ers tot stand komen. Enerzijds is de aansturing van de trajecten vanuit UWV veranderd door de invoering van een systeem van re-integratiecoaching. Anderzijds is de Individuele Re-integratie Overeenkomst ingevoerd die tot doel heeft klanten meer regie over hun re-integratie te geven en maatwerk te leveren.

De markt en de invoering van de IRO

UWV heeft vanaf 2002 als publiek opdrachtgever de concurrentie tussen bedrijven tot stand gebracht door middel van openbare aanbestedingen, contractbeheer en het monitoren van resultaten van de gecontracteerde bedrijven. In diverse aanbestedingsrondes heeft UWV de rol van publiek opdrachtgever op de markt voor zogenoemde reguliere trajecten steeds verder geprofessionaliseerd.

Door de invoering van de IRO in 2004 is de re-integratiemarkt wezenlijk veranderd. Naast UWV, is in principe elke cliënt die ervoor kiest een IRO te starten een vragende partij op de markt. Daarbij groeide ook het aantal re-integratiebedrijven explosief naar ongeveer 2000 bedrijven in 2006. UWV voert bij deze bedrijven audits uit om de kwaliteit van de IRO-bedrijven te volgen. Door het grote aantal uitvoerende partijen is de transparantie op de re-integratiemarkt echter nog beperkt. De ontwikkeling van het Blik op Werk keurmerk kan op termijn hiervoor mogelijk een oplossing bieden.

Mede door de sterke groei van het aantal IRO's is UWV niet altijd in staat bedrijven de aantallen trajecten te leveren die in de opdrachtverlening zijn opgenomen tijdens de aanbestedingsprocedure. UWV heeft een inspanningsverplichting om aan deze aantallen te voldoen. Die re-

integratiebedrijven die sterk afhankelijk zijn van de reguliere trajecten ervaren de UWV markt hierdoor als risicovol. Door een betere inschatting te maken van het aantal reguliere trajecten en het aantal IRO's in de markt kan dit in toekomstige aanbestedingsprocedures voorkomen worden. Vanaf 2006 worden deze aantallen door UWV al conservatiever geraamd.

De taken en verantwoordelijkheden van de re-integratiecoach

De invoering van het systeem van re-integratiecoaching heeft gezorgd voor meer regie op het re-integratieproces. De re-integratiecoach begeleidt en adviseert de cliënt bij het starten van het re-integratietraject. Naast deze rol kan de re-integratiecoach er ook voor kiezen cliënten zelf te begeleiden. De re-integratiecoach heeft de voorkeur deze vorm van dienstverlening in te zetten voor cliënten met een minder grote afstand tot de arbeidsmarkt. Over de inhoud en effectiviteit van deze vorm van intensieve dienstverlening van de re-integratiecoach is echter nog niet voldoende bekend. Wel geven de re-integratiecoaches aan meer cliënten zelf te willen begeleiden dan de taakbelasting op dit moment mogelijk maakt.

De eigen begeleiding van de re-integratiecoach betreft taken die worden uitgevoerd voor cliënten die voorheen volledig aan de markt werden uitbesteed. Taken als diagnosestelling, opstellen van het re-integratieplan en het zelf begeleiden van cliënten kunnen door UWV zelf worden uitgevoerd als intensieve dienstverlening. In wet SUWI is aangegeven dat re-integratie van uitkeringsgerechtigden privaat moet worden uitgevoerd. Het is belangrijk meer inzicht te krijgen in de aard en de effectiviteit van deze activiteiten van de re-integratiecoach. SZW en UWV hebben hierover afspraken gemaakt.

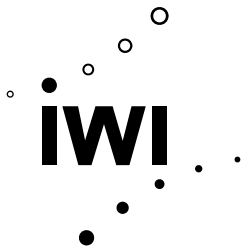
6.2 De invloed van cliënten op hun re-integratietraject

Door cliënten invloed te geven op het traject wil de wetgever via meer maatwerk en meer motivatie bij de cliënt betere resultaten bereiken. De cliënt moet daartoe centraal staan bij zowel UWV als bij de re-integratiebedrijven.

In 2005 concludeerde IWI dat WW'ers onvoldoende in staat werden gesteld invloed uit te oefenen op de keuze van het re-integratiebedrijf en de inhoud van het traject. Sindsdien is de IRO ingevoerd met als doel cliëntinvloed te stimuleren en is het systeem van re-integratiecoaches van start gegaan om cliënten beter te begeleiden tijdens het traject. Dit waren de redenen voor de inspectie om cliëntinvloed in dit onderzoek weer aan de orde te stellen. Enerzijds om na te gaan in hoeverre cliënten er nu in slagen voldoende invloed uit te oefenen binnen het traject en anderzijds om na te gaan of invloed ook daadwerkelijk leidt tot betere trajecten.

De ontwikkeling van cliëntinvloed in reguliere trajecten en IRO's

In een regulier traject geven cliënten nu aan ongeveer even vaak invloed te hebben gehad als in 2005. Het aantal cliënten dat aangeeft voldoende invloed te hebben gehad op het traject is hetzelfde gebleven of iets kleiner geworden. In IRO's geeft echter de meerderheid van de cliënten aan wel voldoende invloed te hebben gehad. In een IRO heeft de cliënt een belangrijke



rol bij het kiezen van het re-integratiebedrijf en het opstellen van een plan van aanpak waardoor de cliënt vanaf het begin van het traject direct betrokken is bij de uitvoering ervan.

De systematiek van een regulier traject lijkt cliëntinvloed minder goed mogelijk te maken. De trajectinhoud is sterk ingekaderd in contractuele afspraken tussen het re-integratiebedrijf en UWV en de cliënt kan alleen kiezen tussen die bedrijven die in de voor hem bepaalde doelgroep actief zijn.

Kiezen voor een IRO of een regulier traject

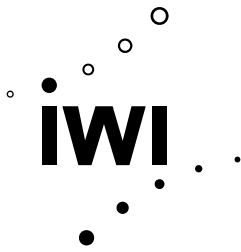
Als een cliënt voor een IRO kiest doet hij dat vooral omdat hij verwacht daardoor een beter traject te krijgen. De re-integratiecoach bij UWV heeft een ondersteunende rol bij het opstarten van een IRO en cliënten melden vaak een IRO te zijn gestart op advies van UWV. De IRO's zijn ingevoerd met als doelstelling de klant meer invloed op het traject te geven. In de praktijk is aan de groep zelfredzame cliënten waarvoor het IRO primair bedoeld was een tweede groep toegevoegd. Door de mogelijkheden meer maatwerk tot stand te brengen in een IRO is deze trajectvorm ook bij uitstek geschikt voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die gespecialiseerde ondersteuning nodig hebben.

Er bestaat spanning tussen het gebruiken van de IRO voor zelfredzame cliënten enerzijds en voor cliënten die meer dan de reguliere dienstverlening nodig hebben anderzijds. De groep zelfredzame cliënten heeft niet noodzakelijkerwijs gespecialiseerde dienstverlening nodig. Het selectie criterium bij deze groep is de capaciteit van de cliënt zelf een IRO vorm te geven. De groep cliënten die, in de visie van de re-integratiecoach, in de reguliere trajecten niet voldoende mogelijkheden hebben komen in een IRO terecht op basis van het advies van de re-integratiecoach. Die gebruikt daarbij selectiecriteria die gerelateerd zijn aan hun afstand tot de arbeidsmarkt en de complexiteit van de problematiek van de cliënt. De twee groepen worden binnen de IRO echter onder dezelfde contractvoorwaarden, met hetzelfde maximumbedrag gereïntegreerd.

Vanuit de gedachte dat de cliënt betrokken moet zijn bij de vormgeving van zijn traject, moet de cliënt ook geïnformeerd worden over de verschillende vormen van dienstverlening. Cliënten in een regulier traject weten echter vaak niet dat het IRO bestaat en hebben daarover geen informatie gekregen. Hierdoor hebben niet alle cliënten dezelfde mogelijkheid om voor de IRO te kiezen. Dit is in strijd met het doel van de IRO cliëntinvloed te vergroten. UWV heeft de verantwoordelijkheid alle cliënten te informeren over de verschillende mogelijkheden op de re-integratiemarkt. Informatie over de verschillen tussen IRO's en reguliere trajecten is hier een onderdeel van.

6.3 Maatwerk in de trajecten van WW'ers

Of er maatwerk tot stand komt in de trajecten wordt bepaald door het dienstenpakket van het re-integratiebedrijf, de rol van de re-integratiecoach van UWV en de rol van de cliënt zelf. Er is sprake van maatwerk als de belemmeringen van de cliënt worden zoveel mogelijk opgelost



door het traject en de wensen en overtuigingen van de cliënt in voldoende mate een plaats krijgen in het traject.

Maatwerk en de rol van de re-integratiecoach

Re-integratie begint voor de meeste cliënten met een gesprek met een re-integratiecoach. De afstand tot de arbeidsmarkt van een cliënt wordt geschat aan het begin van het re-integratieproces. Deze inschatting wordt door de re-integratiecoach gedaan en is een belangrijke factor bij het bepalen van de soort dienstverlening.

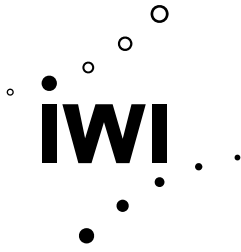
De re-integratiecoach heeft de voorkeur cliënten die snel weer aan het werk kunnen zelf te begeleiden. IRO's worden vaker gereserveerd voor cliënten met complexere problemen omdat de reguliere trajecten vaak niet voldoende flexibel of uitgebreid zijn. De reguliere trajecten worden vooral gebruikt voor cliënten die wel op enige afstand van de arbeidsmarkt staan, maar die geen specifieke belemmeringen hebben.

De re-integratiecoaches geven aan dat maatwerk voor hen betekent dat dié instrumenten worden ingezet die aansluiten bij de problematiek van de cliënt en die de cliënt zelf ook nuttig vindt. Zij zijn van mening dat een traject rekening moet houden met de kortste weg naar werk als met de duurzaamheid van de uiteindelijke plaatsing. Waar die twee doelen elkaar niet vinden geven de re-integratiecoaches aan bij voorkeur te kiezen voor duurzaamheid. Het ideale re-integratietraject bestaat volgens de coach uit instrumenten die passen bij de problematiek van de cliënt, waar de cliënt het mee eens is en die op een zo kort mogelijke termijn leiden tot duurzame arbeid.

Maatwerk en de rol van het re-integratiebedrijf

Er is een directe relatie tussen de manier waarop bedrijven een traject vormgeven en de financieringsvoorwaarden waaronder dat gebeurt. Een combinatie van resultaatfinanciering (vooral no cure, no pay) en hevige prijsconcurrentie heeft er binnen de reguliere trajecten aan bijgedragen dat maatwerk minder goed tot stand kon komen. Binnen de IRO's zijn de (financiële) voorwaarden voor het bedrijf gunstiger en kan er meer en intensiever worden begeleid. Een meerderheid van de bedrijven en de re-integratiecoaches van UWV geven aan dat binnen een IRO meer maatwerk mogelijk is. Ook de cliënt oordeelt substantieel positiever over het maatwerk binnen IRO's.

Re-integratietrajecten voor WW'ers zijn er op gericht belemmeringen bij cliënten op te heffen en vervolgens de cliënt te ondersteunen in zijn zoektocht naar een nieuwe baan door middel van jobhunting en vacaturebemiddeling. Evenals de re-integratiecoach gebruikt de consultant van het re-integratiebedrijf deze visie op re-integratie om maatwerk te leveren. Zij doen dat wel vanuit een verschillende rol. De re-integratiecoach begeleidt en ondersteunt de cliënt in zijn re-integratieproces, terwijl de consultant samen met de cliënt concreet het re-integratietraject vormgeeft. Beide professionals leggen duidelijke en inhoudelijke relaties tussen de problemen van de cliënt en de instrumenten die zij in willen zetten.



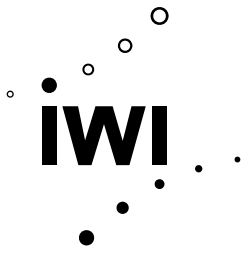
Bemiddelingsinstrumenten komen dan ook in bijna alle trajecten voor. Aanbodversterkende instrumenten komen ook regelmatig voor in de vorm van verschillende soorten trainingen en kortdurende scholing. Langdurige scholing is relatief zeldzaam en wordt vaker ingezet in het kader van een IRO. Datzelfde geldt voor (uitgebreidere) diagnostische instrumenten die ook vaak worden gereserveerd voor IRO's.

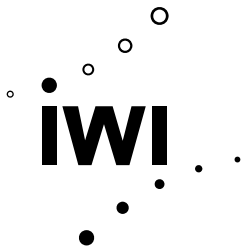
Maatwerk en de rol van de cliënt

Het blijkt van belang cliënten te betrekken bij het tot stand komen van het traject. Cliënten die meer invloed hebben gehad geven vaker aan dat hun traject maatwerk bevat en zien meer nut in het traject. Ook geven zij vaker aan dat zij tijdens het traject meer motivatie krijgen. Cliëntinvloed is belangrijk om de cliënt actief te betrekken bij zijn traject. Een actieve cliënt is een gemotiveerde cliënt en kan bijdragen aan het tot stand komen van een kwalitatief beter traject. Cliënten die invloed hebben kunnen uitoefenen op het traject melden dan ook een grotere meerwaarde van het traject.

In een IRO heeft de cliënt meer mogelijkheden invloed uit te oefenen. IRO's worden door cliënten dan ook over de hele linie positiever beoordeeld dan reguliere trajecten. Ze bieden volgens de cliënt meer maatwerk en dragen meer bij aan hun kansen op werk. Reguliere trajecten bieden minder mogelijkheden voor de cliënt om betrokkenheid bij het traject te creëren en cliënten in deze trajecten ervaren daardoor minder motivatieverbeteringen en maatwerk. In een IRO gebeurt dit wel.

Vragen over de effectiviteit van de IRO ten opzichte van de reguliere trajecten blijven echter vooralsnog onbeantwoord. Vanuit het perspectief van de cliënt zijn IRO's betere trajecten. Om na te gaan in hoeverre deze positievere oordelen van de cliënt uiteindelijk ook samengaan met meer duurzame plaatsingen in werk ligt een experimentele evaluatie van de inzet van de verschillende vormen van dienstverlening voor de hand.





Bijlage A

Methodologische verantwoording

In het onderzoek zijn verschillende methoden en verschillende bronnen gebruikt om tot de hier gepresenteerde bevindingen te komen. De belangrijkste methodologische overwegingen die geen plaats hebben gekregen in de nota zelf kunt u hier vinden.

A.1 Wijzen van gegevensverzameling

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een aantal methoden voor het verzamelen van gegevens. Hierbij is deels dezelfde aanpak gevolgd als in voorafgaande onderzoeken waar het onderhavige onderzoek op voortborduurde. Hierna volgt een korte beschrijving van de gebruikte methoden.

Interviews met medewerkers van UWV

Gesprekken zijn gevoerd met medewerkers van UWV die betrokken zijn bij de re-integratie van WW-gerechtigden, voornamelijk medewerkers van de WW-afdelingen maar ook van Inkoop Re-integratie (IR), zowel managers als uitvoerende medewerkers. IR voert de aanbestedingsprocedures en het contractbeheer voor UWV uit. De re-integratiecoach kiest samen met de cliënt het beste instrument en volgt en stuurt de uitvoering van het traject.

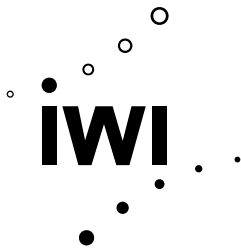
In totaal zijn 14 gesprekken gevoerd, waarvan 12 in vier/vijf regio's verdeeld over het land (uitgezonderd noordoosten). Voor de halfgestructureerde interviews waren vooraf checklists opgesteld.

Het doel van deze gesprekken was een beeld te krijgen van o.a. de dagelijkse gang van zaken, de wijze van aansturing, en de invulling van de re-integratie door de re-integratiecoach UWV al dan niet met inzet van diensten, een re-integratietraject of via een IRO. Daarnaast is gevraagd naar opvattingen over re-integratie, maatwerk en invloed van WW'ers op hun re-integratie, evenals ervaringen met cliënten en re-integratiebedrijven.

Interviews met medewerkers van re-integratiebedrijven

Met medewerkers van re-integratiebedrijven zijn vergelijkbare gesprekken gevoerd als met medewerkers van UWV. Het betreft directeuren en consultants van zes landelijk opererende re-integratiebedrijven, verschillend qua personeelsomvang, deels met en deels zonder Borea keurmerk, in totaal 20 personen. Ook voor deze halfgestructureerde interviews waren vooraf checklists opgesteld.

Gespreksonderwerpen waren o.a. de strategie van de bedrijven gezien de concurrentiedruk en de aanbesteding door UWV en hoe dat uitwerkt voor de trajecten die ze aanbieden. Gesprekken op de werkvloer betroffen o.a. de dagelijkse gang van zaken, de wijze van aansturing door het management, en de invulling van trajecten, zowel binnen de contractafspraken met UWV als in het kader van IRO's. Daarnaast is gesproken over de opvattingen over re-integratie, maatwerk en klantinvloed en de contacten met UWV over de re-integratieplannen en IRO's.



Vignetmethode bij re-integratiecoaches UWV en consulenten re-integratiebedrijven

Om de totstandkoming van de inhoud van re-integratieadviezen en trajectplannen te onderzoeken is een schriftelijke vragenlijst voorgelegd aan re-integratiecoaches en consulenten. Hierbij is gebruik gemaakt van de vignettenmethode. Met deze methode kan inzicht worden verkregen in de factoren die bepalend zijn voor het stellen van de diagnose voor een cliënt en voor de keuze van de onderdelen (en uitvoering) van het traject voor die cliënt?

Vignetten zijn voorgelegd aan 50 re-integratiecoaches van UWV, verspreid over ca. 15 kantoren, als aan 1056 consulenten van verschillende re-integratiebureaus. De re-integratiebedrijven zijn in samenspraak met Borea benaderd. Om de belasting van de respondenten te beperken kregen de re-integratiecoaches 8 vignetten voorgelegd en de consulenten ieder 6 vignetten. Bij elk vignet moest men de vraag beantwoorden welke instrumenten men in de geschetste situatie wilde inzetten. Tevens waren enkele algemene vragen opgenomen o.a. over werkervaring en takenpakket.

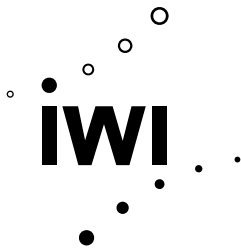
Schriftelijke vragenlijst uitkeringsgerechtigde WW'ers

De mate waarin de cliënt invloed heeft kunnen/kan uitoefenen op de inhoud en het verloop van zijn/haar traject, is onderzocht met behulp van een enquête onder WW-gerechtigden voor wie UWV een re-integratietraject heeft ingekocht of een IRO afgesloten. Bij het opstellen van de enquête is gebruik gemaakt van het werk dat is verricht bij het inkooponderzoek, dat IWI in oktober 2005 heeft afgerond. Een van de enquêtes die bij dit onderzoek is gebruikt, had tot doel de invloed van de cliënt bij de start van het traject (keuze Rib) te meten. Deze enquête is met enkele aanpassingen opnieuw gebruikt.

De populatie WW'ers met een regulier traject die ten tijde van het inkooponderzoek aan het begin van hun traject stonden, is wederom benaderd om de invloed gedurende het traject te onderzoeken. Een deel van deze groep heeft het traject inmiddels beëindigd zodat het effect van het traject onderzocht kan worden. Daarnaast is een nieuwe groep WW'ers benaderd die net begonnen is aan een regulier re-integratietraject. Bij de start van het inkooponderzoek werd nog weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid van een IRO. Sindsdien is dat sterk toegenomen, ten koste van het gebruik van reguliere trajecten. In dit onderzoek is daarom ook de IRO-populatie betrokken. Er is zowel een steekproef getrokken uit de IRO-trajecten die net gestart zijn als een uit de trajecten die minimaal een jaar geleden gestart zijn - en voor een deel inmiddels beëindigd.

Voor de verschillende groepen is zoveel mogelijk dezelfde vragenlijst gebruikt. Bij beide groepen WW'ers die net gestart zijn, ontbreken de vragen over het verloop van het traject. Wel zijn vragen opgenomen over kennis van de IRO en de redenen om al dan niet voor een IRO te kiezen. Bij beide eerder gestarte groepen WW'ers zijn vragen opgenomen over de invloed op het verloop van het traject en vragen over het effect van het gevolgde traject. Bij hen zijn minder vragen opgenomen over de invloed op de start van de re-integratie.

De schriftelijke vragenlijsten zijn eind september 2006 verzonden en konden met een portvrije envelop teruggestuurd worden. De vragenlijsten zijn vervolgens door een extern bureau ge-



scand. Begin december 2006 heeft het bureau het bestand met de gegevens ter beschikking gesteld. Een beschrijving van de steekproeven en de respons is in bijlage B opgenomen.

Deskresearch

Voorafgaand aan de gesprekken en vragenlijsten is onderzoek gedaan naar o.a. de procedures en werkinstructies van re-integratiecoaches UWV. Daarnaast zijn allerlei documenten geanalyseerd die betrekking hebben op de aanbesteding en gunningen, evenals over de IRO's. Het betreft o.a. aanbestedingsbestek, contracten, procedurebeschrijvingen, evaluatierapporten en verantwoordingsinformatie.

A2 De vignetmethode

Naast een algemene toelichting over de vignettenmethode en de wijze waarop deze methode in dit onderzoek is toegepast, wordt in deze paragraaf een nadere toelichting gegeven op de uitgevoerde analyses, zoals die verwoord zijn in hoofdstuk 3 van deze nota.

De methode en toepassing in dit onderzoek

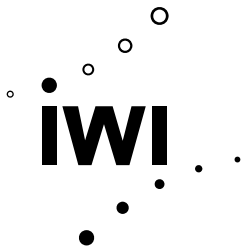
De vignetmethode is een beoordelingsonderzoek waarin met gebruikmaking van vignetten gegevens worden verzameld. Een vignet is een korte beschrijving van een persoon of situatie die relevant geachte informatie bevat en die wordt voorgelegd aan respondenten om een oordeel te krijgen over een beschreven persoon of situatie. Het oordeel kan zijn een keuze⁶ of een oordeel over de mate⁷ waarin de persoon of situatie ergens aan voldoet. Aan respondenten wordt een aantal vignetten ter beoordeling voorgelegd die systematisch van elkaar verschillen op relevant geachte kenmerken of factoren. Elk kenmerk heeft twee of meer waarden. De vignetten beschrijven zo een veelheid aan uiteenlopende hypothetische situaties. Respondenten krijgen verschillende vignetten voorgelegd. Analyse van de verkregen gegevens maakt inzichtelijk welke factoren van belang zijn bij de beoordeling.

Een belangrijk voordeel van de vignettenmethode is dat met relatief weinig respondenten de invloed van een groot aantal factoren op het oordeel van een persoon of situatie kan worden onderzocht. Dat komt omdat allerlei situaties en condities over respondenten kunnen worden verdeeld, waardoor respondenten een optimale variatie van relevante kenmerken kan worden voorgelegd. Een tweede voordeel is dat complexe oordelen kunnen worden teruggebracht tot overzichtelijke situaties (een vignet) waardoor goed inzicht wordt verkregen in de wijze waarop een oordeel tot stand komt en welke factoren hierbij een rol spelen.

De methode kent ook beperkingen. Een belangrijkste beperking is dat door de methode toe te passen op een kleine steekproef van respondenten het niet mogelijk is om de effecten van persoonskenmerken van de respondent (zoals leeftijd en geslacht) vast te stellen. Deze kunnen echter wel een rol spelen bij de oordeelsvorming. Bij grotere groepen respondenten is het wel mogelijk om rekening te houden met persoonskenmerken. Een tweede beperking is dat respondenten geneigd zijn rationeler te beoordelen dan in de dagelijks praktijk.

⁶ Een keuze is bijvoorbeeld de vraag hoe iemand zal gaan reizen, de keuze is dan per fiets, vliegtuig, auto etc.

⁷ De mate is bijvoorbeeld de mate waarin iemand geschikt is om een bepaalde functie te vervullen, bijvoorbeeld op schaal van 1 tot en met 5.



De vignetmethode wordt in dit onderzoek ingezet om maatwerk te onderzoeken. Welke factoren zijn bepalend voor het stellen van de diagnose voor een cliënt en voor het bepalen van de inhoud (en uitvoering) van het traject voor die cliënt? Voor het onderzoek leggen we vignetten voor aan zowel re-integratiecoaches van UWV als aan consultants van een aantal re-integratiebureaus. Bij deze laatste maken we een onderscheid maken tussen reguliere trajecten en IRO-trajecten.

Het onderzoeken van maatwerk in de uitvoering

Bij UWV willen we door middel van de vignetten onderzoeken hoe de eigenschappen van de cliënt samenhangen met de diagnosestelling en de aangeboden dienstverlening. Dat moet samen met de interviews inzicht bieden in de invulling van maatwerk door medewerkers van UWV.

Bij de re-integratiebedrijven is het doel te achterhalen hoe de inhoud en de uitvoering van de trajecten tot stand komt en in hoeverre dit kan worden verenigd met het concept maatwerk.

Een eerste versie van de vignetten is ontwikkeld op basis van factoren die ontleend zijn aan de literatuur en met hulp van deskundigen. Deze zijn tijdens de interviews met re-integratiecoaches UWV en consultants van re-integratiebedrijven besproken, waarbij gevraagd is welke informatie men miste om tot een oordeel te kunnen komen. Naar aanleiding van deze gesprekken zijn de factoren aangepast - zie onderstaande tabel met uiteindelijk gekozen factoren en waarden. Uit alle mogelijke vignetten op basis van de kenmerken en hun waarden, met weglating van onmogelijk geachte combinaties, is een steekproef getrokken.

Voor de re-integratiecoaches zijn 400 vignetten random geselecteerd. Hierbij is ervoor gezorgd dat de factoren motivatie (elk 50 procent), sollicitatiedoel (realistisch 70 procent en niet-realistisch 30 procent) en etniciteit (Nederlands 70 procent, allochtoon met taalbeheersing 15 procent, allochtoon zonder taalbeheersing 15 procent) in de aangegeven verdeling voorkomen. Deze vignetten zijn random verdeeld over 50 re-integratiecoaches.

Voor de consultants van re-integratiebedrijven is dezelfde procedure gevolgd, zij het dat een steekproef van 1056 vignetten is getrokken. Deze zijn verdeeld over 176 vragenlijsten.

Samenstelling van de vignetten

De respondenten is gevraagd bij elk vignet aan te geven welk traject betrokken persoon in de geschetste situatie zou moeten krijgen om via de kortste weg weer aan werk te komen. De respondenten konden antwoord geven door hun keuze aan te kruisen in een lijst van 21 mogelijke instrumenten. De lijst is samengesteld op basis van het aanbod van re-integratiebedrijven zoals dat op websites van de re-integratiemonitor, blik op werk en dergelijke wordt gepresenteerd.

Tabel A.1

De voor de vignetten gebruikte factoren en waarden

Factor	Waarden	Concreet in vignet
Geslacht	<ul style="list-style-type: none"> • Man • Vrouw 	Idem
Leeftijd	<ul style="list-style-type: none"> • 24 jaar • 34 jaar • 44 jaar • 54 jaar 	Idem
Opleidingsniveau	<ul style="list-style-type: none"> • Lager onderwijs • VMBO • MBO • HBO/WO 	Idem
Functie	per opleidingsniveau <ul style="list-style-type: none"> • Lager onderwijs • VMBO • MBO • HBO/WO 	Bewaker, magazijnmedewerker, schoonmaker, productiemedewerker industrie, glazenwasser Callcenter medewerker, koerier, winkelbediende, bejaardenverzorger, baliemedewerker Administratief medewerker, ziekenverzorgende, hoofdcaissière, rij-instructeur, kapper, desktop publisher Marktonderzoeker, beleidsmedewerker sociale zaken Gemeente, journalist, accountmedewerker ICT, manager bejaardentehuis, trainee ministerie van Financiën,
Etniciteit	<ul style="list-style-type: none"> • Autochtoon • Allochtoon 	Nederlands Pools, Duits, Marokkaans en Antilliaans
Taalbeheersing	Alleen voor allochtonen: <ul style="list-style-type: none"> • Goed • Slecht 	Idem
Werkloosheidsduur	<ul style="list-style-type: none"> • Kort • Middellang • Lang 	1, 3 en 5 maanden 6, 8 en 10 maanden 1 jaar, 14 maanden en 1,5 jaar
Houding	<ul style="list-style-type: none"> • Motivatie • Verzorgd uiterlijk 	Gemotiveerd en een verzorgd uiterlijk Gemotiveerd en geen verzorgd uiterlijk Verzorgd uiterlijk en niet gemotiveerd Niet gemotiveerd en geen verzorgd uiterlijk
Zoekgedrag	<ul style="list-style-type: none"> • Goed • Slecht 	Idem
Sollicitatiedoel	<ul style="list-style-type: none"> • Realistisch • Niet realistisch 	Idem

Factor	Waarden	Concreet in vignet
Sollicitatievaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> • Goed • Redelijk • Slecht 	Cliënt schrijft de brieven goed en voert de gesprekken goed Cliënt schrijft de brieven redelijk en voert de gesprekken redelijk Cliënt schrijft de brieven slecht en voert de gesprekken slecht
Bijzondere problemen	<ul style="list-style-type: none"> • Geen • Bijzondere problemen 	Psychische klachten die wijzen op burn-out, depressieve klachten, schulden
Reden van ontslag	<ul style="list-style-type: none"> • Reorganisatie • Arbeidsconflicten 	Door reorganisatie is de baan opgeheven Contract is beëindigd na arbeidsconflict

In hoofdstuk drie zijn de bevindingen verwoord van de analyse van de vignetten.

A3 De enquête

Als onderdeel van het onderzoek zijn via een schriftelijke vragenlijst gegevens verzameld van WW-gerechtigden. Hier beschrijven we de steekproeven aan wie vragenlijsten zijn toegevoerd.

Vervolgens gaan we in op wat we gedaan hebben om een zo goed mogelijke respons te verkrijgen en in hoeverre dat gelukt is. Tot slot doen we verslag van de analyse van de respons en gaan we in op de verschillen tussen de personen die wel dan wel niet hebben meegedaan en wat dat betekent voor de onderzoeksbevindingen.

Steekproef

De steekproef is getrokken uit het registratiesysteem van UWV waarin de gegevens van WW-gerechtigden en re-integratietrajecten worden vastgelegd. Gekozen is voor een gestratificeerde steekproef van personen van wie het re-integratieplan (AIP) is goedgekeurd. De 4 steekproefdelen verschillen van elkaar wat betreft de fase waarin het traject verkeert en het soort traject. Onderscheid in de trajectfase is nodig omdat trajecten in de regel 1 à 2 jaar duren. Om gegevens te verkrijgen over de startfase is een steekproef getrokken uit starters. Voor gegevens over het verloop van het traject en plaatsingen is een steekproef getrokken uit personen die minimaal een jaar eerder met een traject zijn gestart.

Wat betreft het soort traject is onderscheid gemaakt tussen reguliere trajecten en Individuele Re-integratie Overeenkomsten (IRO's). Deze laatste categorie bestaat sinds 2004 en heeft sindsdien een enorme vlucht gemaakt. Voor de groep reguliere lopende trajecten is opnieuw gebruikt gemaakt van de steekproef uit het zogeheten Inkooponderzoek die toen aan de start van hun re-integratietraject stond. Om te kunnen beoordelen in hoeverre er verandering is opgetreden in de startfase van re-integratie is een nieuwe steekproef getrokken uit personen met een recent goedgekeurd AIP.

Uit de categorie IRO's is zowel een steekproef starters als een steekproef lopende trajecten getrokken. De steekproefopbouw staat kort weergegeven in tabel 1.

Tabel A.2

Opbouw steekproef

deel	categorie traject	fase traject	goedgekeurd AIP in de periode	omvang
A	regulier	starters	juni t/m augustus 2006	1000
B	regulier	lopend (beëindigd)	oktober t/m december 2004	995
C	IRO	starters	juni t/m augustus 2006	999
D	IRO	lopend (beëindigd)	september 2004 t/m september 2005	1000

A3 Operationalisatie en geconstrueerde begrippen

Een aantal centrale begrippen in het onderzoek zijn opgebouwd uit de reacties van WW'ers op een aantal stellingen en of vragen in de enquête.

Maatwerk

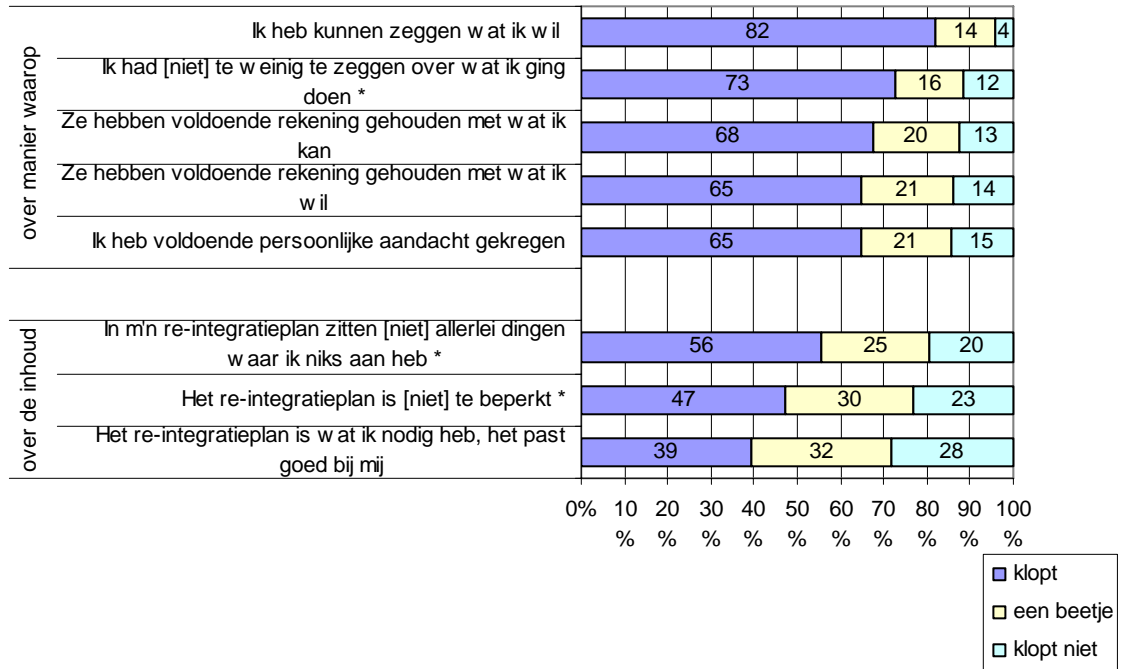
De mate van maatwerk is gedefinieerd als de mate waarin een traject de activiteiten bevat die de cliënt nodig heeft om aan het werk te komen. Om vast te stellen of er sprake is van maatwerk kan de diagnose bij UWV en het tot stand komen van het trajectplan bij het re-integratiebedrijf onderzocht worden. Naarmate de overwegingen om bepaalde activiteiten wel of niet in te zetten voor bepaalde cliënten diverser zijn en/of sterk afhankelijk zijn van de diagnose van de cliënt spreken we van meer maatwerk. Als cliënten onafhankelijk van de diagnose (vrijwel) gelijkvormige trajecten krijgen is er sprake van confectie en dus niet van maatwerk.

Een tweede benadering van maatwerk die gevolgd is in het cliëntonderzoek stelt de klant centraal. Maatwerk is hier gemeten door aan de cliënt te vragen of hij voldoende ondersteuning heeft gekregen bij zijn terugkeer naar werk, i.c. een re-integratieplan dat past bij zijn behoefte en wensen. Een negatief antwoord op deze vraag geeft in ieder geval aan dat de uitvoering niet in staat is gebleken de cliënt zodanig te betrekken bij de keuze van activiteiten dat er overeenstemming is over de problemen van de cliënt en de daarvoor benodigde oplossingen. In de vragenlijsten zijn 8 uitspraken opgenomen over maatwerk. Het betreft vragen over de wijze waarop het re-integratie plan is gemaakt en over de inhoud van het plan. Gevraagd werd of de uitspraak klopt, een beetje klopt of niet klopt (score 1, 2 of 3). De uitspraken zijn overwegend positief geformuleerd.

De ondervraagden hebben overwegend (gemiddeld 62 procent) 'klopt' aangekruist. Ze zijn positief over de wijze waarop bij de totstandkoming van de plannen naar hun wensen en mogelijkheden is geluisterd en daarmee rekening is gehouden. Over de inhoud van de re-integratieplannen oordeelt men minder positief. Op basis van deze 8 uitspraken is een schaal voor maatwerk geconstrueerd. De 8 items hangen voldoende samen (Cronbach's Alpha = .888). De scores zijn bepaald als het gemiddelde van tenminste 7 van de 8 aangekruiste items. De mediaan- en kwartielwaarden zijn gebruikt om categorieën te construeren, lopend van 1 = hoog tot 4 = laag.

Figuur A.1

Antwoorden op de maatwerk-items (N=1789)



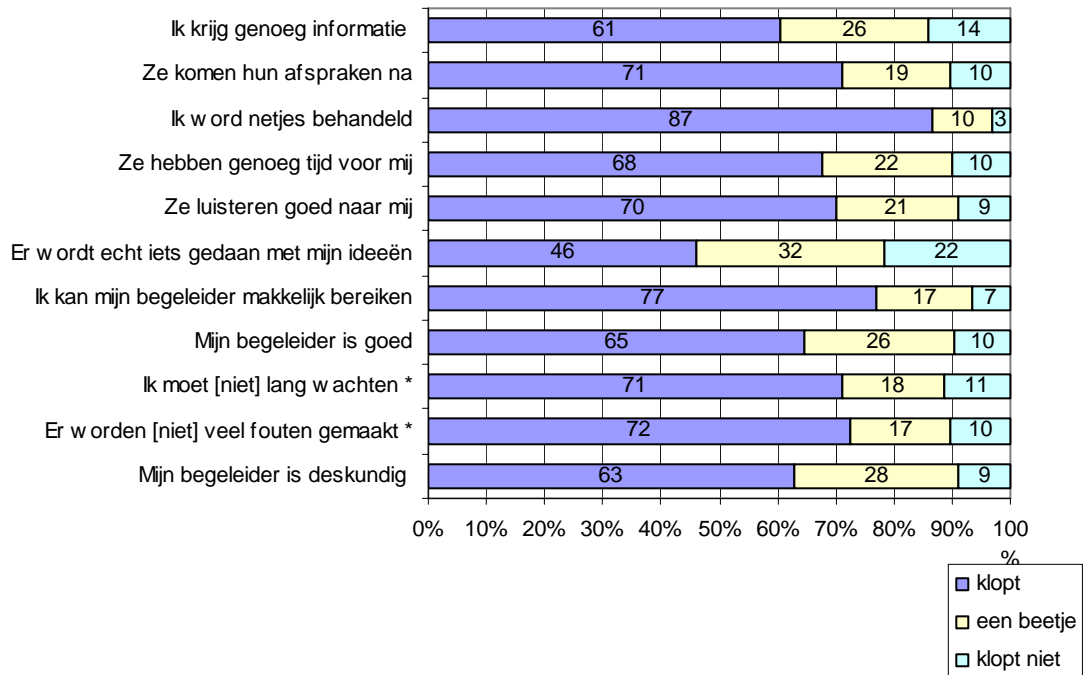
* item is oorspronkelijk negatief geformuleerd; hier is [niet] toegevoegd en zijn de categorieën omgekeerd

Dienstverlening

Een re-integratiebedrijf wordt ingezet om het re-integratieplan uit te voeren. De werkzoekenden is gevraagd aan de hand van 11 items de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen. De items gaan o.a. over de verkregen informatie, de behandeling, belangstelling en de deskundigheid van de begeleider. Ruim tweederde van de ondervraagde WW'ers kruist 'klopt' aan en is daarmee positief over de dienstverlening. Het minst te spreken is men over wat er met eigen ideeën gedaan wordt.

De items hangen onderling sterk samen (Cronbach's Alpha = .992). Scores voor dienstverlening zijn bepaald door het gemiddelde van tenminste 10 van de aangekruiste items. Mediaan- en kwartielwaarden zijn gebruikt als categoriegrenzen. De schaal loopt van 1 'hoge waardering voor de dienstverlening' naar 4 'lage waardering voor de dienstverlening'.

Figuur A.2
Antwoorden op de dienstverlening-items (N=1847)



* item is oorspronkelijk negatief geformuleerd; hier is [niet] toegevoegd en zijn de categorieën omgekeerd

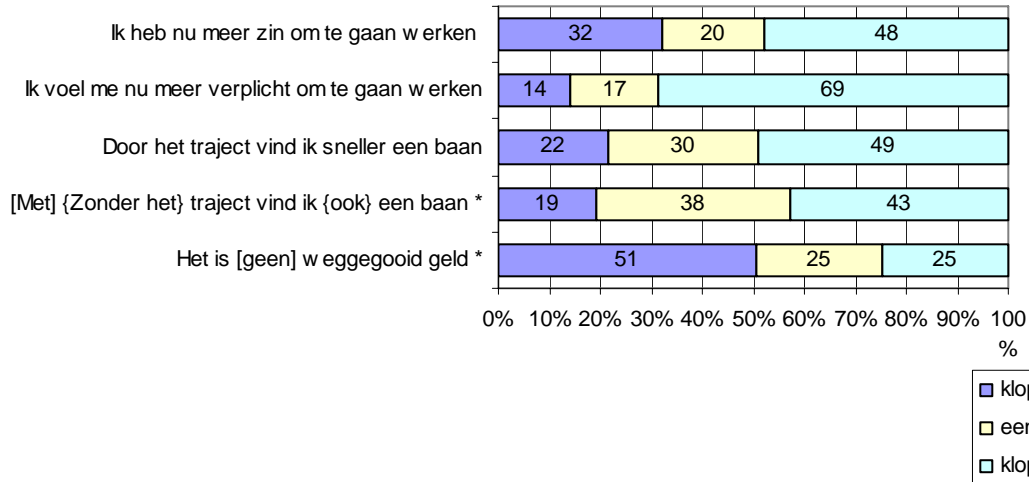
Motivatie

Motivatie is in dit onderzoek geoperationaliseerd als een nutsfunctie. Mensen zijn gemotiveerd als zij nut verwachten van hun inzet in het traject en kansen zien om aan werk te komen. Om motivatie te meten is gevraagd wat men tot nu toe aan het traject heeft gehad. Ze konden bij vijf stellingen daarover aangeven of het klopt, een beetje klopt of niet klopt.

De meningen zijn over het algemeen een stuk negatiever dan bij de voorgaande items. Gemiddeld een kwart kruist 'klopt' aan en nog eens een kwart 'klopt een beetje'. Toch is het grootste deel van mening dat het traject geen weggegooid geld is.

Figuur A.3

Antwoorden op de motivatie-items (N=1775)



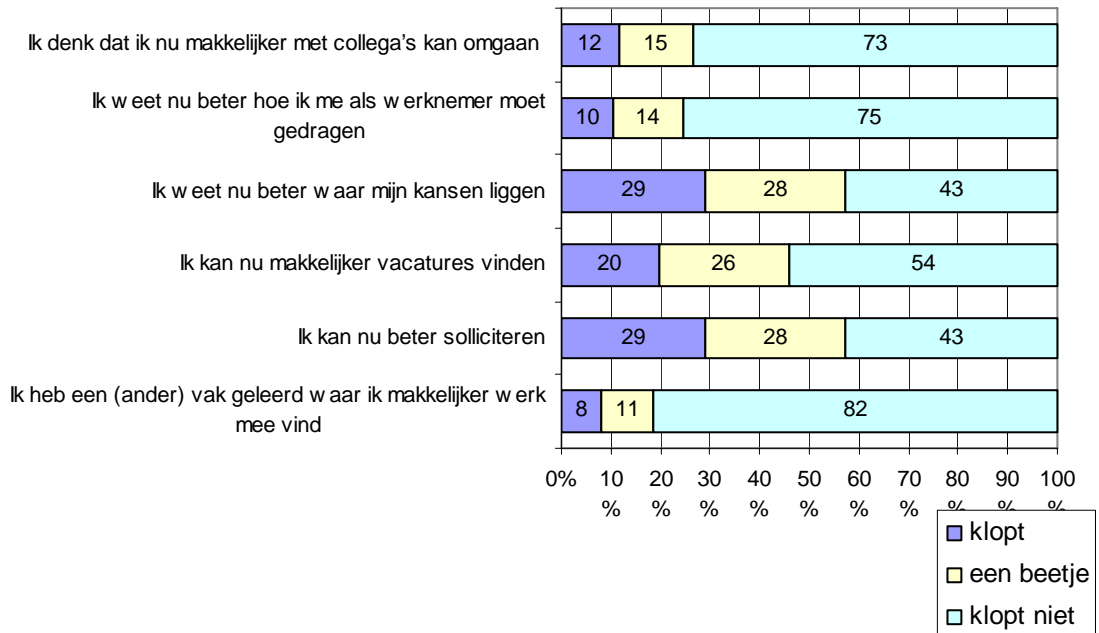
* item is oorspronkelijk negatief geformuleerd; hier is [niet] toegevoegd/{negatie} weggelaten en zijn de categorieën omgekeerd

Hoewel de items wat minder hoog samenhangen - met name het tweede item hangt niet zo hoog samen met de items die erna komen - is de samenhang voldoende (Cronbach's Alpha = .69) om er een schaal op te baseren. Scores voor motivatie zijn bepaald als het gemiddelde van minimaal 4 van de items. De mediaan- en kwartielwaarden zijn gebruikt als categoriegrenzen. De schaal loopt van 1 'hoge score op motivatie' naar 4 'lage score op motivatie'.

Effectiviteit van re-integratie

De effectiviteit van re-integratie is moeilijk te meten. Plaatsingsresultaten van trajecten zijn afhankelijk van een groot scala aan factoren waarvan de kwaliteit van het traject er slechts één is. Vanuit de cliëntbenadering hebben we WW'ers gevraagd naar wat zij geleerd hebben van het traject, of zij ten tijde van het onderzoek werken en of wat volgens hen de bijdrage van het traject is geweest aan het vinden van die baan.

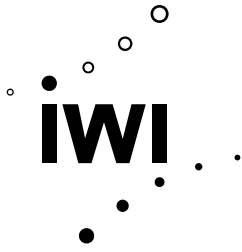
Figuur A.4
 Antwoorden op de leer-items (N=1733)

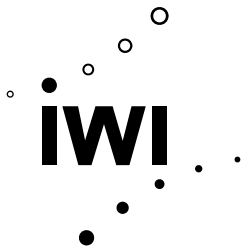


De respondenten is gevraagd wat zij tot nu tijdens het traject hebben geleerd. Op 5 uitspraken konden zij reageren met klopt, klopt een beetje of klopt niet.

Over het algemeen wordt weinig positief gereageerd. Gemiddeld 18 procent van de WW'ers kruist klopt aan, nog eens 20 procent klopt een beetje.

De items vertonen onderling een goede samenhang (Cronbach's Alpha = .80). Scores voor leereffect zijn bepaald als het gemiddelde van minimaal 5 van de items. Mediaan- en kwartielwaarden zijn gebruikt als categoriegrenzen. De schaal loopt van 1 'hoge leeropbrengst' naar 4 'lage leeropbrengst'.





Bijlage B

Responsanalyse enquête

De WW'ers zijn per brief uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Zij konden de vragenlijst gratis terugsturen in de antwoordvelop. In de toezendbrief is kort het doel van het onderzoek en het belang van deelname uiteengezet. Ook is in de brief uitdrukkelijk vermeld dat deelname aan het onderzoek geen gevolg zal hebben voor de uitkering of voor de re-integratie, dat gegevens nimmer aan het UWV zullen worden doorgegeven en dat in de rapportage situaties geanonimiseerd zullen worden weergegeven. Via het vermelde telefoonnummer kon men gratis nadere toelichting vragen.

Personen die niet binnen twee weken op de eerste brief hebben gereageerd is per brief nogmaals verzocht alsnog de opnieuw meegestuurde vragenlijst in te vullen en terug te sturen.

De personen die deel hadden genomen aan het Inkooponderzoek (deelsteekproef B) hebben indertijd desgevraagd aangekruist dat zij bereid waren om aan een vervolgonderzoek deel te nemen.

De brieven zijn begin oktober 2006 verzonden. Enkele brieven die na december 2006 binnen zijn gekomen zijn niet meer verwerkt.

De steekproef bestaat uit 3994 cases, ca 1000 per substeekproef. 60 procent van de verstuurd vragenlijsten kwam ingevuld retour. Een deel van de respondenten heeft op de vragenlijst aangekruist, dat zij geen traject heeft gevolgd. Deze groep valt buiten de doelgroep. Daarnaast bleek een aantal respondenten een groot deel van de vragen niet te hebben ingevuld. Wanneer we deze groep buiten beschouwing laten, komen we op een netto respons van bijna 57 procent.

Tabel A.3
Respons

		Frequency	Percent	Valid Percent
retour	nee	1614	40,4	43,5
	ja	2099	52,6	56,5
	Totaal	3713	93,0	100,0
niet bruikbaar	geen traject	176	4,4	
	niet bruikbaar	105	2,6	
	Totaal	281	7,0	
Totaal		3994	100,0	

De reden van niet-deelname is van 85 respondenten (5 procent van de non-respons) bekend. Het gaat voornamelijk om gevallen waarin de vragenlijst als 'onbestelbaar' retour gezonden werd. Van het gratis telefoonnummer is beperkt gebruikt gemaakt. Uit 12 negatieve reacties blijkt dat het voor een deel gaat om ziekte of overlijden waardoor mensen niet mee kunnen doen. Slechts in 4 gevallen betrof het een weigering. Wanneer we de onbruikbare adressen en

de niet-doelgroep buiten beschouwing laten, houden we 3743 bruikbare adressen over en een netto respons van 56 procent.

Respons per substeekproef

De bruto respons verschilt per substeekproef. Ook is er een verschil in het aandeel respondenten dat zegt geen traject te volgen of te hebben gevolgd. Dit is het laagst bij IRO's en het hoogst bij regulier-lopend. Dit laatste is opvallend aangezien het hier om al langer lopende trajecten gaat en deze personen al eerder aan het voorafgaande onderzoek hebben meegedaan.

De netto respons is het hoogst bij groep B, regulier lopend, namelijk 62 procent - de groep die al eerder heeft meegedaan. De respons van C, IRO-start, is nagenoeg gelijk (61 procent) en minder bij D, IRO-lopend, (56 procent) en A, regulier-start (52 procent).

Tabel A.4

Netto respons per steekproefdeel

	A regulier start		B regulier lopend		C IRO start		D IRO lopend		Totaal	
nee	448	47,5 %	353	38,5 %	382	39,0 %	431	44,1 %	1614	42,3 %
ja	495	52,5 %	565	61,5 %	597	61,0 %	547	55,9 %	2204	57,7 %
Totaal	943	100,0 %	918	100,0 %	979	100,0 %	978	100,0 %	3818	100,0 %

Respons per geslacht

De bruto respons ligt bij vrouwen hoger dan bij mannen. Hoewel het aandeel dat zegt geen traject te hebben gevolgd bij vrouwen iets hoger ligt, blijft de netto respons onder vrouwen iets hoger dan bij mannen (61 procent versus 57 procent).

Tabel A.5

Netto respons per sekse

	man		vrouw		Totaal	
nee	932	42,9 %	606	38,7 %	1538	41,2 %
ja	1238	57,1 %	959	61,3 %	2197	58,8 %
Totaal	2170	100,0 %	1565	100,0 %	3735	100,0 %

Representativiteit onderzochte groep personen.

De steekproeven zijn getrokken uit uitkeringsgerechtigde WW'ers met een goedgekeurd re-integratieplan of IRO. De respons is voor het totaal goed te noemen. Ondanks de geconstateerde verschillen in respons per substeekproef en geslacht achten we de onderzochte groep een goede afspiegeling van de populatie. Bij het ontbreken van geschikte populatiegegevens is dit niet nader onderzocht.

Bijlage C

Tabellen Vignetmethode

Regressietabel Vignetkenmerken en afstand tot de arbeidsmarkt

Afstand tot de arbeidsmarkt wordt bepaald door de eigenschappen van de cliënt en de inschatting van de re-integratiecoach. In de vignetten hebben we de coaches gevraagd op een schaal van 1 tot 5 deze afstand aan te geven. Door middel van regressie hebben we deze score gerelateerd aan de in het vignet opgenomen factoren. Door een stapsgewijze regressie, waarbij de toegevoegde waarde van factoren in relatie tot elkaar wordt bepaald, vallen de factoren zoekgedrag, sollicitatievaardigheden en het soort contracteinde (conflict of reorganisatie) als verklaring weg.

De belangrijkste voorspellers van de afstand tot de arbeidsmarkt zijn de duur van de werkloosheid, leeftijd, de aanwezigheid van bijzondere belemmeringen (schulden of psychische problemen) en de taalbeheersing (alleen onderzocht voor allochtone werkzoekenden). Ook van belang (maar minder) zijn motivatie, het opleidingsniveau, de uiterlijke verzorging en het hebben van een al dan niet realistisch sollicitatiedoel.

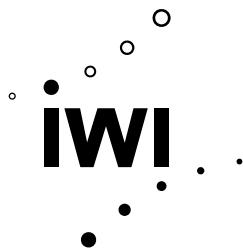
Figuur B1

Regressietabel Afstand tot de arbeidsmarkt

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,828	,261		3,170	,002
Leeftijd	,035	,004	,331	7,936	,000
Opleidingsniveau	-,121	,046	-,111	-2,638	,009
taalbeheersing J_N	,827	,139	,249	5,940	,000
VF_dr_wrklsheid duur werkloosheid	,166	,019	,370	8,912	,000
motiv0_1	-,259	,097	-,111	-2,666	,008
uitr_verz0_1	,214	,097	,092	2,211	,028
solldoel0_1	,283	,110	,107	2,574	,010
bijzbelj_n	,781	,098	,334	7,969	,000

a Dependent Variable: Afstand tot de arbeidsmarkt (1 is klein; 5 is groot)

Het totale model verklaard ongeveer 45 procent van de totale variantie in de afstand tot de arbeidsmarkt. In de interviews wordt aangegeven dat naast de in het vignet opgenomen factoren ook veel wordt bepaald door de interactie tussen de cliënt en de coach.



Tabellen cliëntkenmerken in het vignet en het soort ondersteuning

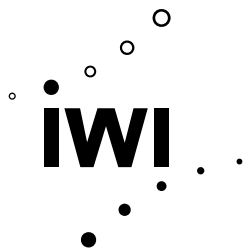
Alleen significante verbanden zijn opgenomen

Zelf begeleiden

duur werkloosheid	kort	35 procent
	middel	22 procent
	lang	8 procent
bijzbelj_n	geen belemmering	29 procent
	belemmering	13 procent
Beheersing taal	goede beheersing Nederlandse taal	15 procent
	slechte beheersing Nederlandse taal	4 procent
Opleiding	Lager onderwijs	19 procent
	VMBO	17 procent
	MBO	18 procent
	Universiteit	38 procent
soll_vaardigheden	Goed	40 procent
	Redelijk	25 procent
	Slecht	7 procent
zoekgedrag	Zoekt goed naar vacatures	29 procent
	Zoekt slecht naar vacatures	19 procent
reden einde	Arbeidsconflict	13 procent
	Reorganisatie	30 procent

Regulier Traject

Opleiding	Lager onderwijs	40,0 procent
	VMBO	27,8 procent
	MBO	29,9 procent
	Universiteit	2,9 procent
Beheersing taal	goede beheersing Nederlandse taal	21,7 procent
	slechte beheersing Nederlandse taal	54,0 procent
soll_vaardigheden	Goed	13,3 procent
	Redelijk	21,7 procent
	Slecht	38,2 procent



IRO		
soll_doel	Niet-realistisch	29,2 procent
	Realistisch	15,5 procent
bijzbelj_n	geen belemmering	13,0 procent
	belemmering	26,5 procent
reden_einde	Arbeidsconflict	26,6 procent
	Reorganisatie	11,7 procent
duur_werkloosheid	kort	11,5 procent
	middel	20,0 procent
	lang	26,0 procent

