

Kwalitatieve Beleidsevaluatie re-integratie

Kwalitatieve beleidsvaluatie re-integratie

Versie: 2.3
Datum: 15 mei 2025

Inhoudsopgave

Samenvatting

Leeswijzer

1. Inleiding

- 1.1. Achtergrond kwalitatieve beleidsevaluatie re-integratie
- 1.2. Doelstellingen
- 1.3. Achtergrond evaluatie uitstroompremie
- 1.4. Methodiek

2. Ervaringen met onze dienstverlening

- 2.1. Inwoners hebben een (on)betaalde daginvulling die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen.
- 2.2. Inwoners die in staat zijn om betaald werk te verrichten, worden hierin voldoende ondersteund.
- 2.3. Professionals van de RSD bieden passende ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoner.
- 2.4. Professionals van de RSD zijn deskundige vakmensen die eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid.
- 2.5. Professionals van de RSD nemen de inwoner als vertrekpunt. De inwoner wordt versterkt en gefaciliteerd.
- 2.6. De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten.

3. Aandachtspunten

4. Evaluatie uitstroompremie

Bijlage 1. Onderzoeksvragen kwalitatieve beleidsevaluatie

Bijlage 2. Overzicht geïnterviewden

Bijlage 3. Onderzoeksvragen evaluatie uitstroompremie

Samenvatting

In juli 2023 hebben de gemeenteraden van de deelnemende gemeenten van de Regionale Dienst Werk en Inkomen (RDWI) de Strategische Kaders Werk en Inkomen 2024-2027 vastgesteld. Deze kaders geven richting aan het beleid en de uitvoering van de RDWI en zijn door de RDWI uitgewerkt in een Meerjarig Strategisch Plan (MSP). In het MSP is opgenomen dat jaarlijks een beleidsthema wordt geëvalueerd. Deze is gebaseerd op kwalitatieve data om niet alleen cijfers, maar ook de dagelijkse praktijk en ervaringen van inwoners, RSD-medewerkers en netwerkpartners in beeld te brengen. Dit sluit aan bij het principe van tellen en vertellen. De doelstellingen uit het MSP vormen daarbij het uitgangspunt.

Daarnaast zijn de bevindingen waar mogelijk vergeleken met het Klantbelevingsonderzoek (KBO) 2024. Hoewel de evaluatie geen volledig representatief beeld beoogt, geeft deze inzicht in ervaringen, achterliggende redenen en perspectieven. Zo wordt een breder beeld geschetst van de voortgang richting de doelstellingen uit de Strategische Kaders 2024-2027.

De kwalitatieve beleidsevaluatie laat zien dat de ondersteuning bij re-integratie overwegend positief wordt ervaren. Gerichte begeleiding en een persoonlijke aanpak dragen bij aan duurzame uitstroom naar werk of een zinvolle daginvulling. Instrumenten zoals jobhunters, empowermenttrajecten en intensieve begeleiding spelen hierbij een belangrijke rol. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten, met name rondom de persoonlijke aanpak en maatwerk. Door de hoge caseload is er niet altijd voldoende tijd beschikbaar voor individuele begeleiding. Dit benadrukt het belang van een gestructureerde en toegankelijke ondersteuning vanaf het begin van een traject.

Daarnaast blijkt dat professionals zoekende zijn in het bieden van maatwerk. De aanstaande invoering van de nieuwe Participatiewet maakt helderheid over maatwerk steeds belangrijker. Ondersteuning van de professionals is daarbij belangrijk. De RSD werkt daarom aan verdere professionalisering en meer aandacht voor vertrouwen in de dienstverlening, bijvoorbeeld door brieven toegankelijker en vriendelijker te maken en training in gespreksvoering.

De samenwerking met netwerkpartners wordt als positief ervaren, maar kan verder worden versterkt. Het is niet altijd duidelijk wie binnen de RSD waarvoor benaderd kan worden. Het verkorten van de lijnen tussen de RSD en de netwerkpartners kan de samenwerking verder verbeteren.

In deze evaluatie is ook de evaluatie van de uitstroompremie meegenomen. De premie, opnieuw geïntroduceerd in 2022, heeft als doel de overgang van uitkering naar werk te stimuleren door financiële ondersteuning te bieden. Om een beeld te krijgen van de effectiviteit van de premie, zijn gesprekken gevoerd met acht inwoners die de premie hebben ontvangen.

Uit de evaluatie van de uitstroompremie blijkt dat de premie op de gesproken inwoners geen effect heeft op uitstroom naar werk. Andere factoren, zoals intrinsieke motivatie, spelen hierin een grotere rol. De premie functioneert vooral als een extra financiële ondersteuning, maar daar was dit instrument niet voor bedoeld. Alternatieven zoals het maatwerkbudget of een reiskostenvergoeding kunnen beter aansluiten bij de behoefte van inwoners.

Al met al laat de evaluatie een positieve ontwikkeling zien, maar er zijn aandachtspunten. Door te blijven investeren in een persoonlijke en toegankelijke aanpak, de samenwerking met partners te versterken en professionals beter te ondersteunen. De uitkomsten van de kwalitatieve beleidsevaluatie en de dagelijkse ervaring in de praktijk faciliteren ons in het leren en innoveren van ons beleid en onze organisatie.

Leeswijzer

Aan het begin van dit rapport staat een korte samenvatting. In hoofdstuk 1 wordt de bestuurlijke achtergrond, de doelstellingen en methode beschreven. In hoofdstuk 2 delen we de ervaringen van de inwoners, RSD-medewerkers en netwerkpartners, met onze re-integratie dienstverlening. In hoofdstuk 3 delen we de aandachtspunten. Daarna volgt evaluatie van de uitstroompremie in hoofdstuk 4.

De verschillende quotes worden aangeduid met de volgende pictogrammen:



Inwoner



RSD



Netwerkpartner

1. Inleiding

1.1. Achtergrond kwalitatieve beleidsevaluatie re-integratie

In juli 2023 zijn door de raden de Strategische Kaders Werk en Inkomen 2024-2027 vastgesteld. Deze geven richting aan het beleid en de uitvoering door de RDWI. De kaders zijn vertaald naar een Meerjarig strategische plan (hierna: MSP) en een Innovatieagenda 2024-2027 (opgesteld door de gemeenten). De periode 2024-2027 staat in het teken van leren en innoveren. Het gaat om de dienstverlening aan inwoners verder te verbeteren, door als betrokken partijen te leren van elkaar en innovatie in lijn te brengen met de strategische kaders. We willen leren van wat er al is en versterken van wat goed is.

In het MSP hebben we toegezegd om jaarlijks één van onze beleidsthema's te evalueren. Om onze impact zichtbaar te maken, combineren we kwantitatieve en kwalitatieve data. De maandrapportages en de jaarrekening laten de cijfers zien, maar om recht te doen aan de dagelijkse realiteit is meer nodig dan alleen getallen. Daarom hanteren we het principe van tellen en vertellen. Deze evaluatie brengt de ervaringen van inwoners, medewerkers en netwerkpartners in beeld en vormt het kwalitatieve deel.

De doelstellingen uit het MSP vormen de basis en het uitgangspunt voor deze evaluatie. Het doel van deze kwalitatieve beleidsevaluatie is een beeld schetsen in hoeverre we de doelstellingen in ons werk implementeren.

Uit eerdere gesprekken met de RCR bleek dat er behoefte is aan inzicht in ervaringen van inwoners met de uitstroompremie. Daarom hebben we deze meegenomen in de evaluatie.

1.2. Doelstellingen

In het MSP zijn de volgende doelen met betrekking tot re-integratie geformuleerd.

Inwoners hebben een zinvolle (on)betaalde daginvulling die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen.

Inwoners die in staat zijn om betaald werk te verrichten, worden hierin voldoende ondersteund.

Professionals van de RSD bieden passende ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoner.

Professionals van de RSD zijn deskundige vakmensen die eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid.

Professionals van de RSD nemen de inwoner als vertrekpunt. De inwoner wordt versterkt en gefaciliteerd.

De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten.

1.3. Achtergrond evaluatie uitstroompremie

In 2022 is de herintroductie van de uitstroom premie als onderdeel van het re-integratie instrumentarium opnieuw in werking getreden met als doel financiële ondersteuning bieden bij de overgang van uitkering naar werk en het stimuleren van langdurige uitstroom. De gedachte hierachter is dat inwoners die langdurig algemene bijstand ontvangen om uiteenlopende redenen meer moeite kunnen hebben om van deze afhankelijkheid af te komen.

Er is gekozen voor een premie van twee keer € 500, voor inwoners die langer dan 2 jaar in de uitkering zitten. In totaal is de premie € 1.000. Het eerste deel wordt direct na uitstroom uitbetaald en het tweede deel na 6 maanden. Er mag niet eerder een premie zijn ontvangen en er moet sprake zijn van uitstroom naar arbeid (kunnen ook ZZP activiteiten zijn) voor minimaal 16 uur.

We hebben door middel van interviews met inwoners gekeken naar de effectiviteit van de uitstroompremie. De onderzoeksvragen die voor deze evaluatie zijn opgesteld, staan in bijlage 3. De resultaten en bevindingen staan in hoofdstuk 4 beschreven.

1.4. Methodiek

De evaluatie is gebaseerd op kwalitatief onderzoek en is tot stand gekomen door gesprekken met inwoners, RSD medewerkers en netwerkpartners. De ervaringen en zienswijzen vanuit deze verschillende perspectieven bieden een beeld van hoe onze re-integratiedienstverlening zich verhoudt tot de gestelde doelstellingen.

We hebben in totaal 20 inwoners gesproken en er zijn 11 gesprekken gevoerd met medewerkers van 9 verschillende netwerkpartners. Daarnaast zijn er twee groepsgesprekken met RSD medewerkers gehouden. Een overzicht van de geïnterviewden staat in bijlage 2.

Het bleek lastig om inwoners bereid te vinden om mee te werken. Men is terughoudend met het delen van persoonlijke ervaringen met een overheidsinstantie. Het vertrouwen is daarvoor (nog) niet altijd groot genoeg. Dit is een landelijke beeld. Aangezien in de gesprekken beide thema's naar voren kwamen, was er geen duidelijke scheidslijn, in 12 interviews lag de focus meer op de evaluatie van de re-integratie dienstverlening en in 8 interviews meer op de uitstroompremie.

Omwille van de privacy hebben we de inwoners individueel en telefonisch gesproken. Ook is gekeken naar het klantbelevingsonderzoek (KBO) van 2024 en de uitkomsten hiervan zijn, waar mogelijk, vergeleken met de interviews.

We presenteren geen kwantitatieve data in deze evaluatie. Deze data wordt gedeeld in de reguliere rapportages zoals de maandrapportages, going concern rapportages en de jaarrekeningen. De evaluatie heeft niet tot doel een volledig representatief beeld te schetsen. We hebben ervaringen, achterliggende redenen en perspectieven onderzocht om naast de cijfers een meer volledig beeld te schetsen.

2. Interviewresultaten

In dit hoofdstuk zijn de interviewresultaten gebundeld. Per doelstelling worden de persoonlijke ervaringen en zienswijzen van onze inwoners, RSD-medewerkers en netwerkpartners gepresenteerd.

Belangrijk te vermelden is dat inwoners en netwerkpartners vaak geen onderscheid maken tussen de verschillende afdelingen binnen de RSD, maar hun contact als één geheel ervaren. Hierdoor kunnen de ervaringen met andere afdelingen mogelijk meespelen in hun ervaring met de re-integratiedienstverlening.

2.1.

Inwoners hebben een zinvolle (on)betaalde daginvulling die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen.

Inwoners

Van de elf geïnterviewde inwoners hebben zes een betaalde baan gevonden. Twee van hen zijn actief als vrijwilliger en drie zijn nog op zoek naar werk. Acht van hen zijn tevreden met hun daginvulling, zowel degenen met betaald werk als met vrijwilligerswerk. Uit de gesprekken blijkt dat een effectieve en zinvolle daginvulling vaak tot stand komt door gerichte begeleiding en persoonlijke ondersteuning.

Instrumenten zoals begeleiding door jobhunters, empowermenttrajecten en intensieve begeleiding zijn veelvuldig teruggekomen in de gesprekken. Cruciaal hierbij is het afstemmen van de daginvulling op de specifieke behoeften en levensomstandigheden van de inwoners. Zij geven aan dat regisseurs van intensieve begeleiding de tijd nemen om samen met hen belemmeringen te identificeren en te helpen deze weg te nemen. Empowermenttrajecten worden als waardevol ervaren omdat ze inwoners ondersteunen bij het ontdekken en benutten van hun eigen mogelijkheden. Beide benaderingen helpen volgens hen bij het doorbreken van vicieuze cirkels en dragen bij aan duurzame uitstroom of een zinvolle daginvulling.

Daarnaast komt in de gesprekken naar voren dat jobhunters een belangrijke rol spelen door samen met inwoners te verkennen welke opties daadwerkelijk aansluiten bij hun voorkeuren en capaciteiten, waardoor een duurzame en betekenisvolle dagbesteding wordt bevorderd.



‘Het empowermentstraject heeft me gemotiveerd om door te zetten. Ik had overgewicht, een slecht slaapritme en geen energie. Ik werk nu 24 uur per week en ik weet niet of ik dat had volgehouden als ik 30 kilo zwaarder was. Het traject heeft voor mij op alle vlakken bijgedragen.’



‘Het wandelen met een groep vrouwen heeft me geholpen in beweging te komen. Ik vond het erg jammer dat het stopte, maar vanuit die groep heb ik wel contacten opgedaan met twee vrouwen waar ik nog mee heb gewandeld. Dat is verwaterd, maar ik heb het zelf doorgezet. Ik heb nu zelf een groep gevonden waar ik één keer per week mee wandel.’



‘Ik ben tevreden, het vrijwilligerswerk is op maat en ik ga nu stap voor stap uitbouwen. Ik ben door mijn regisseur intensieve begeleiding gestimuleerd. Ik kan nu beter mijn grens aan voelen.’

2.2. Inwoners die in staat zijn om betaald werk te verrichten, worden hierin voldoende ondersteund.

Inwoners

Uit de gesprekken met inwoners blijkt dat de ondersteuning naar werk verschillend wordt ervaren. Vijf van de elf geïnterviewde inwoners voelde zich voldoende ondersteund naar betaald werk. Zij gaven aan dat de professional oog had voor hun mogelijkheden en de persoonlijke voorkeuren. Hierdoor voelde zij zich echt geholpen.

Uit het KBO van 2024 komt vaker naar voren (92% van de 402 inwoners) dat inwoners zich goed geholpen voelen. Zij laten weten dat de RSD met hen meedenkt en dat hun persoonlijke situatie bekend is bij de RSD waardoor ze gerichte ondersteuning kunnen ontvangen. Uit het KBO blijkt dat inwoners hun contactpersoon gemiddeld een 8,2 geven in 2024, in 2021 was dit een 8.

Uit de interviews met de inwoners kwam een meer verdeeld beeld naar voren. Zij lieten weten dat zij zich tijdens het eerste contact onvoldoende gehoord voelden, omdat er, in hun beleving, onvoldoende rekening werd gehouden met hun persoonlijke situatie en arbeidsmogelijkheden. Zij ervoeren betere ondersteuning wanneer zij werden begeleid door intensieve dienstverlening, bij de start van een empowermenttraject of doorverwijzing naar de jobhunter.

Het gevoel ondersteund en erkend te worden draagt bij aan een positiever perspectief op het vinden van werk dat aansluit bij hun voorkeuren, zoals functies waarvoor zij een opleiding hebben gevolgd. Het gevoel dat hun situatie en wensen serieus worden genomen, versterkt het vertrouwen in het traject.



‘De laatste jobhunter wilde dat ik de sollicitatiebrieven liet lezen en ze zat echt achter mijn broek aan om te gaan solliciteren en dat deed ik. Wanneer ik niet op een functie wilde solliciteren omdat ik het niet bij me vond passen was dat ook goed. Dat vond ik fair.’



‘Ik voel me nu wel ondersteund door de jobhunter maar in het begin ging het fout. Er was toen geen begrip voor mijn situatie, want mijn contactpersoon wilde dat ik liever gisteren alweer aan het werk was gegaan zonder mijn situatie goed te begrijpen.’



‘Ik heb een werkervaringsplaats gehad die een paar maanden zou duren, maar daar zat ik uiteindelijk een jaar. Dat was een leuke plek maar het was veel te vroeg, want ik had erg veel last van mijn angststoornissen.’

RSD

De ondersteuning door de professionals richting betaald werk begint met het in kaart brengen van de interesses en mogelijkheden van de inwoner. Voor de ene inwoner is een werkervaringsplek passend en de ander kan direct aan de slag met solliciteren. De professionals begeleiden de inwoners bij het zoeken naar vacatures en solliciteren. Daarnaast spelen jobhunters een belangrijke rol omdat zij heel gericht zoeken naar passende banen voor de inwoners.

Zowel het management als de RSD professional vinden dat er voldoende re-integratieaanbod is. De professionals geven aan dat met name jobhunters erg belangrijk

zijn in de ondersteuning naar werk. Deze doelgroep heeft er baat bij om snel geplaatst te worden en de jobhunters zoeken voor hen een passende plek.

2.3. Professionals van de RSD bieden passende ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoner.

Inwoners

Inwoners met positieve ervaringen kregen allemaal intensieve begeleiding. Ze vonden de ondersteuning passend en afgestemd op hun leefwereld. Ze voelden zich gehoord en waardeerden de tijd, aandacht en het nauwe contact met hun regisseur.

Regisseurs die meer inwoners begeleiden hebben daardoor minder tijd om deze inwoners goed te leren kennen. Dit bleek uit de interviews. Inwoners voelden zich minder gezien in hun belemmeringen en mogelijkheden. De inwoners ervoeren dat de ondersteuning niet op maat was. Zodra zij alsnog intensieve begeleiding kregen, verbeterde hun ervaring.

Uit het KBO blijkt dat de meeste inwoners tevreden zijn over de bejegening en inleving van contactpersonen. Het grootste deel laat weten dat zij met respect worden behandeld (95%). Tevredenheid is ook hoog wat betreft dat de contactpersoon rekening houdt met wat klanten kunnen (91%) en dat contactpersonen weten wat de mogelijkheden zijn van klanten om weer mee te doen in de maatschappij (89%). Het minst tevreden zijn zij over vaardigheden van contactpersonen om klanten te motiveren (86%). Al oordeelt nog steeds het overgrote merendeel hier positief over. Op al deze punten wordt de RSD beter beoordeeld dan in 2021. Als aandachtspunt wordt in het KBO minder wisselingen in contactpersonen genoemd.

Net als in het KBO benoemen de inwoners in de interviews dat zij veel wisselingen van contactpersonen ervaren. Dit kan leiden tot ergenis omdat zij het gevoel hebben tijdens kennismakingsgesprekken hun situatie opnieuw te moeten uitleggen. Door overdracht van het dossier komt het ook voor dat gemaakte afspraken niet bekend zijn bij de nieuwe regisseur.



'Ik ben verbaasd dat zij (regisseur intensieve dienstverlening) werkt voor de RSD. Zij neemt alle tijd en gaat tot de bodem. Ik heb een enorme ontwikkeling doorgemaakt door haar.'

RSD

Maatwerk is een belangrijk onderdeel van het centraal stellen van de ondersteuningsbehoefte en de leefwereld van de inwoner. Uit het gesprek met de professionals kwam naar voren dat er soms verschillende ideeën over het aanbieden van maatwerk bestaan. Dat past ook binnen een onderwerp als maatwerk. Wel werd helder dat er behoefte is aan duidelijkheid in hoe ver men mag gaan in het aanbieden van maatwerk. Dat missen de professionals nu.

Het management wil de professionals zoveel mogelijk ruimte bieden om hierin keuzes te maken. Hoewel dit hen vrijheid en flexibiliteit geeft, brengt het ook afwegingen met zich mee in het werk. Door de grootte van de caseloads moeten er prioriteiten worden gesteld. Daarnaast gaat iedereen op een eigen manier om met het maatwerkbudget, waardoor het risico op te grote verschillen in aanpak bestaat. De vraag om meer duidelijkheid over de grenzen van maatwerk klinkt paradoxaal, maar het gesprek hierover wordt als nuttig en belangrijk gezien.



'Op het gebied van re-integratie hebben de professionals alle ruimte om maatwerk te kunnen bieden. Het maatwerkbudget helpt daarbij.'



'Per inwoner is er een maatwerkbudget beschikbaar en de ene collega is voorzichtiger in het inzetten van maatwerkbudget dan de andere. Een stukje meer duidelijkheid over de "kaders" ervan maakt het makkelijker om het in te zetten.'

2.4.

Professionals van de RSD zijn deskundige vakmensen die eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid.

Inwoners

Net als bij de ondersteuning naar betaald werk blijkt uit de gesprekken dat er een positieve ontwikkeling is geweest in het centraal stellen van de ondersteuningsbehoefte. Inwoners voelen zich gezien bij hun huidige of meest recente contactpersoon en hebben het gevoel dat deze weet waar hun behoefte ligt. De inwoners die in eerste instantie niet het gevoel hadden dat hun situatie centraal stond in de besluitvorming, ervoeren een gebrek aan begrip en maatwerk in de begeleiding. Factoren zoals medische situatie en persoonlijke omstandigheden werden, naar hun gevoel, door hun eerst regisseur of contactpersoon niet altijd goed meegenomen in de besluitvorming.



'Ik had slechte ervaringen in mijn vorige gemeente; daar werd ik onder druk gezet. Mijn eerste contactpersoon bij de RSD maakte een opmerking waardoor ik het gevoel kreeg dat hij/zij mijn spanning bagatelliseerde. Ik was daarom bang dat ik tegen hetzelfde zou aanlopen, maar deze persoon heeft wel de juiste inschatting door mij naar Intensieve Begeleiding door te verwijzen.'



'Mijn huidige contactpersoon weet waar mijn behoefte ligt en dat is heel fijn. Dat komt ook doordat mijn contactpersoon van het Sociaal Team en RSD inmiddels goed contact hebben en dat was eerst niet zo.'

RSD

Door de inwoner gerust te stellen, goed te luisteren en niet te oordelen, onderzoeken professionals waar de ondersteuningsbehoefte ligt. Het verschilt per team of de regisseur het gevoel heeft de inwoner goed te kennen. Regisseurs doen hun best om de leefwereld van inwoners te begrijpen, maar erkennen dat dit door tijdgebrek niet altijd volledig mogelijk is. Doordat de regisseurs Intensieve Begeleiding en de Empowermentpartners nauw contact hebben met de inwoners, kunnen zij als verlengstuk fungeren van de regisseur die de inwoner aanmeldt. Zo wordt er volgens de professionals meer bereikt.

Het achterhalen van de exacte behoeften van inwoners blijft voor elke professional een uitdaging. Zij geven aan dat inwoners het zelf vaak moeilijk vinden dit te benoemen, ontkennen problemen of overschatten hun eigen mogelijkheden. Daarnaast voelen sommige inwoners geen noodzaak om mee te doen aan het aangeboden traject. Dit leidt tot een situatie waarin zij niet altijd openstaan voor de ondersteuning die hen geboden wordt. Bij de professionals ligt de uitdaging in het vinden van manieren om hen te motiveren en te laten accepteren dat bepaalde stappen nodig zijn. Het management erkent dat door tijdgebrek van professionals keuzes gemaakt moeten worden in het bieden van begeleiding.

Zoals in de Strategische kaders opgenomen, stimuleren we eigen inbreng door en verantwoordelijkheid van de inwoner en helpen we door samen op te trekken. Het is daarin wel belangrijk dat we communiceren met de inwoner wat er van hem/haar verwacht wordt en wat zij van de RSD kunnen verwachten.

De RSD wil aan de zijde staan van de inwoner, zonder alle problemen uit handen te nemen. Het is een wisselwerking tussen de professional en de inwoner. Initiatief en actiebereidheid van de inwoner zijn hierin belangrijk. Door duidelijk te krijgen waar de belemmeringen zitten wordt het makkelijker de inwoner te motiveren. Inwoners benoemen dat zij zelf ook veel moeten doen in het proces naar werk of activering. Kortom, we stellen de ondersteuningsbehoefte en de leefwereld van de inwoner centraal door de begeleiding in te richten als een samenwerking waarin de inwoner eigen verantwoordelijkheid neemt en de professional ondersteuning biedt door mee te denken, goed te luisteren en samen op te trekken.



'Het is zo logisch dat we ondersteuningsbehoefte centraal zetten. Dat zit in de genen van de regisseurs en daarom doe je dit werk. Je neemt in het plan van aanpak mee welke mogelijkheden iemand heeft.'



'Door de grootte van de caseloads is nauwe begeleiding moeilijker te bieden. Het is een utopie dat je iedereen dezelfde aandacht kan bieden. Het is belangrijk om duidelijk te hebben waar je de focus op gaat leggen. Op welke doelgroepen ga je je aandacht richten. Hierin moeten keuzes gemaakt worden.'



'We doen ons best om de leefwereld te leren kennen, maar je weet natuurlijk niet alles. Bij teams die intensiever contact hebben is dat makkelijker en door het contact met empowerment trainers. Zij leren de inwoner erg goed kennen door het intensieve traject. De regisseur kan door de samenwerking met de empowerment trainers meer bereiken.'



'Inwoners bepalen zelf het succes.'

2.5.

Professionals van de RSD nemen de inwoner als vertrekpunt. De inwoner wordt versterkt en gefaciliteerd.

Inwoners

De ervaringen van de inwoners met de RSD op het thema 'Werken uit vertrouwen' verschillen. Van de ondervraagden voelde een groot deel zich in het eerste contact met de RSD niet vanuit vertrouwen benaderd. Uit de gesprekken blijkt dat inwoners met name aan het begin van hun uitkeringsaanvraag en in het daaropvolgende contact over hun mogelijkheden om te werken niet het gevoel hadden dat zij werden vertrouwd. Inwoners benoemen dat zij zich gecontroleerd voelden door vragen van professionals over hun uitgaven en mogelijkheden om te werken. Bovendien geven zij aan dat ze druk ervaren door officiële brieven. Ook hierin zien we een positieve ontwikkeling. De inwoners die zich in eerste instantie niet vertrouwd voelden, voelen zich bij hun huidige of meest recente contactpersoon wel vanuit vertrouwen benaderd. Zij geven aan dat huidige regisseur of jobhunter weet hoe hun persoonlijke situatie eruit. Zij hoeven daardoor bijvoorbeeld niet uit te leggen waarom bepaalde banen niet passend zijn.



"Ik kreeg veel spanning en stress door die bijstandsuitkering. Ik heb hem toen eerst opgezegd, want ik kreeg er paniek van. Ik moest mijn eerste contactpersoon overtuigen dat ik nog niet kon werken."



'De manier van brieven schrijven zou echt beter kunnen. Ik kreeg stress van de envelop van de RSD'

RSD

Professionals proberen een vertrouwensband op te bouwen door een vriendelijke toon en benadering in het gesprek. Ze benadrukken het belang van een ontspannen sfeer, iets waar de recente verbouwing positief aan heeft bijgedragen. Hoewel vertrouwen het uitgangspunt is, geven de professionals aan dat wanneer afspraken niet worden nagekomen of wanneer er sprake is van oneigenlijk gedrag, zoals zwart werken, de focus verschuift naar de rechtmatigheid. Volgens de professionals is het belangrijk dat er passende gevolgen zijn wanneer iemand niet meewerkt, maar door gebrek aan capaciteit is uitgebreid onderzoek vaak niet mogelijk.

Om te kunnen werken uit vertrouwen is het belangrijk dat de professionals zich hierin gesteund voelen door hun leidinggevende. Alle geïnterviewde professionals zijn het erover eens dat dat zo is bij de RSD. Dit komt doordat ze veel vertrouwen en vrijheid krijgen om hun werk te doen. Dit heeft als effect dat zij zich gezien voelen als professional.

De leidinggevendenden geven aan dat er wordt gewerkt aan vertrouwen door middel van trainingen in gespreksvoering, aandacht voor de houding ten opzichte van de inwoner (vanuit vertrouwen) en rechtmatigheid.



'Het voelt als zonde van je tijd om te proberen iemand vooruit te helpen die niet wil. Ik weet dat er mensen zijn die misbruik maken. Het wordt niet altijd snel opgelost via handhaving.'



'Het werkt heel fijn omdat je professionaliteit en ervaring erkend wordt. Dat geeft motivatie, om zo je werk goed te kunnen doen en het geeft ruimte voor creativiteit als de gebaande wegen niet lukken. Het gevoel dat het kan en mag. De ontspannenheid van het management helpt hierin mee. Dat is nodig om creatief te kunnen zijn.'



'De verbouwing heeft veel goed gedaan. Mensen voelen zich meer welkom in de nieuwe omgeving.'

2.6.

De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten.

Netwerkpartners

De netwerkpartners ervaren de samenwerking met de RSD over het algemeen als positief. Ze beschrijven deze als prettig en zinvol. Twee korte maar terugkeren punten in de gesprekken is het ontbrekende overzicht van de teams en contactpersonen en gemis aan intervisie.

Niet alle partners hebben een overzicht, maar dit zou het contact voor hen makkelijker maken. Daarnaast verwachten zij dat de communicatie soepeler verloopt wanneer ze een vast aanspreekpunt hebben bij de RSD. Twee partners geven aan dat er al veel contact is over inwoners en dat er steeds meer wordt gekeken naar individuele casussen en zij ervaren dit als positief.

Een aantal partners geeft aan dat een vorm van intervisie of deelname aan elkaars werkoverleggen voor hen waardevol kan zijn. Zo worden de lijnen korter en kan er sneller geschakeld worden. Een ander geeft aan dat het vooral fijn zou zijn als de RSD meer op locatie in de gemeente aanwezig kan zijn.



"Het is soms lastig bij te houden bij wie je moet zijn vanwege de personele wisselingen. Misschien zou het fijn zijn om een overzichtje te krijgen van welke teams met contactpersonen erbij."



'De RSD neemt steeds meer eigenaarschap in de samenwerking; voorheen voelden onze medewerkers zich meer belast met het aantrekken van de juiste doelgroep, maar door meer betrokkenheid bij werkoverleggen en een vast contactpersoon is er de afgelopen maanden verbetering gekomen.'

Over het algemeen ervaren de netwerkpartners dat de RSD eigenaarschap neemt in de samenwerking en afspraken nakomt. Eén van de partners heeft echter twijfels of de RSD niet te veel eigenaarschap neemt, waardoor het onduidelijk wordt wie de regie over het proces voert. Twee andere partners geven aan dat wanneer zij meer ruimte en vertrouwen krijgen van de RSD om zelf met de inwoner aan de slag te gaan, dit zowel het proces (bijvoorbeeld een snelle start bij een betaalde baan of een participatieplek) als de inwoner (doordat deze snel aan de slag kan en maar één contactpersoon heeft) ten goede zou komen.



"Het zou fijn zijn als we meer op vertrouwen werken en ons advies makkelijker opgevolgd wordt. Nu worden er vaak veel mensen bij de besluitvorming betrokken en dat vertraagt het proces."



"Wat wij nodig hebben is ruimte. Geef ons de rust en ruimte om stappen zetten met de inwoner. Inwoners voelen stress en als je ze even los kan laten bij ons werkt dat het best."

De RSD wordt door de netwerkpartners als betrouwbare partner ervaren. De professionals worden over het algemeen als betrokken en kundig ervaren in de samenwerking. In contact met de inwoner wordt de toon in communicatie (zoals telefoongesprekken) niet altijd als vriendelijk ervaren wanneer zij voor of met een inwoner naar de RSD bellen.



'Over het algemeen heb ik goede ervaringen met RSD medewerkers, maar het hangt er wel vanaf wie je treft. Aan de telefoon kan het wel wat vriendelijker vind ik.'



'Ik ervaar de medewerkers als professioneel. Ze hebben verstand van zaken en er wordt goed meegedacht.'

De partners zien een verschil in zichtbaarheid en bekendheid binnen het professionele netwerk ten opzichte van de inwoners. Binnen de professionele netwerken is de RSD goed zichtbaar en bekend, maar volgens hen weten inwoners niet altijd wat de RSD doet buiten het verstrekken van uitkeringen. Ze geven aan dat zichtbaarheid op wijkservicepunten en buurthuizen zorgt dat de RSD bekender wordt en dat inwoners beter weten welke ondersteuning in bijvoorbeeld re-integratie mogelijk is.



'Ik denk dat de RSD als organisatie goed bekend is, maar wat de verschillende teams doen en wat er allemaal mogelijk is, is dat niet.'



'Professioneel gezien is de RSD heel zichtbaar, maar niet voor inwoners. Ik zie de RSD niet bij Wijkservicepunten of buurthuizen. Lang niet alle inwoners weten dat er meer mogelijk is bij de RSD dan alleen een uitkering aanvragen.'

RSD

RSD-professionals ervaren de samenwerking per gemeente en organisatie verschillend. Wie veel op locatie werkt, heeft korte lijnen en wordt vaak en makkelijk benaderd. Die korte lijnen zijn er nog niet overal. Ze herkennen dat de partners vaak zoeken naar de juiste contactpersonen. De professionals die op locatie werken kunnen hen makkelijk doorverwijzen maar dat geldt niet voor alle partners. Daarnaast benoemen de professionals dat ook niet elke locatie geschikt is om samen te werken, werkplekken voor externen zijn zo gesitueerd dat je de andere medewerkers niet makkelijk ontmoet.

Een ander punt dat werd benoemd is het verschil in doelen tussen de RSD en netwerkpartners. De RSD richt zich op ontwikkeling en stappen zetten, terwijl andere netwerkpartners juist stabiliteit en behoud belangrijk vinden. Dat kan volgens hen soms schuren. De professionals benoemen dat zichtbaarheid en duidelijk maken wat de RSD doet, daarbij belangrijk zijn door bijvoorbeeld meer in te zetten op externe communicatie.

De professionals zijn het eens met de netwerkpartners dat elkaar opzoeken in de samenwerking essentieel is. Wel waarschuwen de professionals voor te veel overleggen, omdat dit veel tijd kost. Door regelmatig op locatie te werken, blijft de RSD zichtbaar en benaderbaar, zonder constant in overleg te zitten.

3. Aandachtspunten

Het doel van deze kwalitatieve beleidsevaluatie is om, naast het kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoek en de cijfers (maandrapportages en jaarrekening), inzicht te krijgen in de ervaringen en zienswijzen van de inwoner, de RSD-medewerkers en de netwerkpartners wat betreft het re-integratieaanbod. In dit hoofdstuk bespreken we de aandachtspunten en de aanbevelingen van deze evaluatie: in hoeverre liggen we op koers liggen met het implementeren van de doelstellingen in ons werk en welke aandachtspunten zijn er?

Inwoners hebben een zinvolle (on)betaalde daginvulling die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen.

We zijn op de goede weg rondom deze doelstelling. Uit de gesprekken met de inwoners is gebleken dat de inwoners met betaald werk of vrijwilligerswerk tevreden zijn met hun daginvulling. Effectieve en zinvolle daginvulling komt vaak tot stand door gerichte begeleiding en persoonlijke ondersteuning. Een goed afgestemde aanpak helpt bij het doorbreken van vicieuze cirkels en leidt tot duurzame uitstroom naar werk of een zinvolle daginvulling. Instrumenten zoals begeleiding door jobhunters, empowermenttrajecten en intensieve begeleiding zijn hierbij erg belangrijk.

Inwoners die in staat zijn om betaald werk te verrichten, worden hierin voldoende ondersteund.

Het gaat de goede kant met de ondersteuning naar betaald werk, maar de persoonlijke aanpak voor mensen die meer begeleiding nodig hebben naar werk is een aandachtspunt. Wanneer inwoners worden doorverwezen naar een jobhunter of een regisseur intensieve dienstverlening, waar ze nauwer contact hebben en meer tijd om in te zoomen op hun persoonlijk situatie, ervaren ze vaak betere ondersteuning. Dit benadrukt het belang van een persoonlijke aanpak vanaf het begin van het traject, waarbij rekening wordt gehouden met individuele behoeften en belemmeringen.

Professionals van de RSD bieden passende ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoner.

Als RSD streven we ernaar te 'doen wat nodig is' en werken we actief aan passende ondersteuning, maar er zijn aandachtspunten. Professionals zoeken naar houvast bij het bieden van maatwerk. Bovendien hebben sommige inwoners het gevoel dat hun situatie niet volledig wordt meegenomen.

Ondersteuning van leidinggevenden aan professionals bij het bieden van maatwerk en meer aandacht voor de ervaringen van inwoners kunnen de dienstverlening verbeteren. In de nieuwe Participatiewet wordt het bieden van maatwerk steeds belangrijker voor professionals. Dit wordt meegenomen in het Programma Dienstverlening, dat zich richt op de voorbereiding van de implementatie van de Participatiewet in Balans en het verder doorvoeren van de toepassing van onze kernwaarden. Een belangrijk onderdeel van dit programma is de verdere professionalisering van de medewerkers in relatie tot de Participatiewet in Balans. Daarnaast vinden er zowel intern als integraal interviews plaats waarin casussen worden besproken.

Professionals van de RSD zijn deskundige vakmensen die eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid.

We slagen er steeds beter in de ondersteuningsbehoefte van inwoners centraal te stellen. Inwoners die voelen dat hun regisseur tijd en aandacht heeft, ervaren de begeleiding als passend. De professionals streven ernaar inwoners te begrijpen en te ondersteunen, maar hebben moeite door tijdgebrek en het motiveren van inwoners die hun eigen situatie anders inschatten.

De RSD wil een samenwerking bevorderen waarin de inwoner eigen verantwoordelijkheid neemt en de professional ondersteunt door goed te luisteren, mee te denken en samen op te trekken. We blijven inzetten op verdere ontwikkeling in gespreksvoering en strategieën om keuzes te maken in de caseload.

Professionals van de RSD nemen de inwoner als vertrekpunt. De inwoner wordt versterkt en gefaciliteerd.

Er is een positieve ontwikkeling zichtbaar, maar er zijn ook aandachtspunten. Professionals en management werken aan een vertrouwensgerichte benadering, waarbij niet alle inwoners dit altijd zo hebben ervaren, vooral in de beginfase van hun traject. We werken verder aan een werkwijze gericht op vertrouwen vanaf het eerste contact, zodat inwoners zich vanaf het begin gefaciliteerd voelen. Ook het aanpassen van de toon in de brieven draagt bij aan deze benadering. Een onderdeel van het programma Dienstverlening is de verbetering van de begrijpelijkheid van onze brieven en de training van professionals in gesprekstechnieken.

Met de herziening van de Participatiewet in Balans beoogt het Rijk een cultuuromslag, waarbij vertrouwen en de ondersteuningsvraag van de inwoner centraal staan. De RSD heeft met het programma 'Professioneel Balanceren' een voorschot genomen op deze wetswijziging. De kernwaarden van de RSD liggen in lijn met de uitgangspunten van de Participatiewet in Balans.

Professionals krijgen het vertrouwen van hun leidinggevendenden. Een aandachtspunt is dat professional zien dat er weinig consequenties zijn voor inwoners bij herhaaldelijk niet nakomen van afspraken

De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten.

We zijn op de juiste weg. De samenwerking tussen de RSD en netwerkpartners wordt als positief ervaren. De RSD is goed zichtbaar binnen professionele netwerken. Voor samenwerkingspartners is echter niet altijd duidelijk wie ze het best kunnen bereiken voor specifieke zaken. Om de samenwerking verder te verbeteren, willen we de lijnen verkorten. Dit doen we door deel te nemen aan participatietafels. Zo kunnen we elkaar vaker opzoeken en laagdrempeliger benaderen.

Daarnaast is, volgens de netwerkpartners, voor de inwoner niet duidelijk wat de bredere rol van de RSD is. De netwerkpartners vragen daarom om meer zichtbaarheid van RSD medewerkers op locatie. Op verschillende plekken zijn regelmatig RSD professionals aanwezig. Volgens de professionals is een geschikte locatie, die bijdraagt aan de samenwerking daarbij belangrijk.

4. Evaluatie uitstroompremie

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de interviews met inwoners die zijn gaan werken met een uitstroompremie gebundeld. Van de acht gesproken inwoners hebben er drie één premie ontvangen, en vijf van hen hebben twee keer de premie ontvangen.

Uitstroompremie als motivatie

De motivatie van inwoners om aan het werk te gaan verschilt. Vaak is de wens om aan de slag te gaan al langer aanwezig, maar ontbreekt het vertrouwen en is er een laatste zetje nodig. Dit kan bijvoorbeeld door intensieve begeleiding met focus op specifieke belemmeringen of extra ondersteuning bij het solliciteren. Daarnaast is een passende baan motiverend. Sommige inwoners kunnen vanwege fysieke belemmeringen niet aan de slag en worden vooral gemotiveerd door werk dat past bij hun mogelijkheden. Geen van de inwoners geeft aan dat de uitstroompremie hen heeft gemotiveerd om te gaan werken of aan het werk te blijven. Drie inwoners benoemen dat vooral hun behoefte aan zelfstandigheid hen motiveerde om aan de slag te gaan.



'Nee de premie heeft me niet gemotiveerd om aan de slag te gaan. Ik wilde gewoon van die uitkering af en daarom ben ik gaan werken.'



'Ik had weinig vertrouwen in mezelf. Mijn regisseur intensieve begeleiding dacht in oplossingen en heeft me geholpen en vertrouwen gegeven. Daarnaast kwam deze baan voorbij. Ik wilde altijd al graag met kinderen werken.'

Eén inwoner, die na een lange periode in het buitenland een nieuwe aanvraag moest indienen en aanvullende stukken moest aanleveren, geeft aan dat werken de snelste manier was om weer inkomen te ontvangen. Deze inwoner is aan de slag gegaan en kijkt met een positief gevoel terug op deze keuze.



'Ik kwam terug na een paar maanden in het buitenland. De RSD vroeg mij op tijd stukken aan te leveren om mijn uitkering opnieuw aan te vragen. Toen heb ik besloten dat ik sneller geld zou ontvangen als ik zou gaan werken. Vanaf 1 mei krijg ik een contract voor 2 jaar. Ik ben zo trots op mezelf! Ik hoef geen geld meer van de RSD te krijgen.'

Een andere inwoner wilde graag iets terugdoen voor Nederland, waar zij en haar familie goed zijn opgevangen. In eerste instantie vormden de taal en digitale vaardigheden een uitdaging, maar uiteindelijk is het toch gelukt.



'Nee, de uitstroompremie heeft mij niet gemotiveerd. Nederland heeft mij en mijn kinderen goed geholpen dus ik wil graag mijn bijdrage in zorg inleveren. Ik doe mijn best.'

Weer een andere inwoner kreeg de kans om met geleend geld van haar ouder de zaak over te nemen waar zij stage liep.

Uitstroompremie tegen armoedeval

Naast dat de premie werken moet bevorderen, kan het een eventuele armoedeval beperken. Van de acht gesproken inwoners hebben vier inwoners benoemd dat de baan zorgde dat ze meer kosten hebben gemaakt voor hun eerste salaris. Dat zat vooral in de reiskosten naar de nieuwe baan en nieuwe (werk)kleding.

Vier van de acht gesproken inwoners noemen dat zij de eerste uitstroompremie nodig hadden om deze kosten te kunnen betalen. Voor één van hen gold dat er ook een mogelijkheid was om financieel op de ouders terug te vallen. De andere vier inwoners hebben het geld gebruikt voor de reparatie van de auto, verjaardagsfeestje, vakantie en het betalen van de energierekening. De tweede uitstroompremie was voor geen van de inwoners een financiële noodzaak.

Conclusie

Conclusie is dat niet kan worden vastgesteld dat de uitstroompremie leidt tot uitstroom, wat het doel was van dit instrument. Er zijn geen aanwijzingen vanuit de praktijk dat de uitstroompremie meer uitstroom naar werk bevordert van klanten die langer dan 2 jaar in de uitkering zitten. In de praktijk blijkt dat de uitstroompremie niet de reden is dat klanten uitstromen. Andere factoren zoals intrinsieke motivatie spelen een grotere rol bij het beslissen om te gaan werken en uit te stromen. Het is vooral een instrument dat inkomen bevordert, maar daar is en was de premie als re-integratie instrument niet voor bedoeld. Bovendien kan bij financiële belemmeringen het maatwerkbudget of een reiskosten vergoeding een uitkomst bieden. In de toekomst kan ook het 'bufferbudget' worden ingezet.

Bijlage 1. Onderzoeksvragen kwalitatieve beleidsevaluatie

De onderzoeksvragen zijn geformuleerd aan de hand van de doelstellingen uit het MSP. In het MSP zijn deze doelstellingen vertaald naar indicatoren en deze vormen de basis voor de onderzoeksvragen.

Ervaringen van inwoners

1. In hoeverre hebben inwoners een zinvolle (on)betaalde daginvulling die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen?
2. In hoeverre worden inwoners, die in staat zijn om betaald werk te verrichten, hierin voldoende ondersteund?
3. In hoeverre ervaren inwoners dat zij waar nodig zoveel mogelijk op maat worden ondersteund?
4. In hoeverre ervaren inwoners dat hun ondersteuningsbehoefte centraal staat?
5. In hoeverre ervaren inwoners dat wij werken vanuit vertrouwen?

Ervaringen van professionals

1. In hoeverre ervaren professionals dat zij inwoners, die in staat zijn om betaald werk te verrichten, hierin voldoende ondersteunen?
2. In hoeverre ervaren professionals dat zij inwoners waar nodig zoveel mogelijk op maat worden ondersteunen?
3. In hoeverre ervaren professionals dat zij ondersteuningsbehoefte van inwoners centraal stellen?
4. In hoeverre ervaren professionals dat zij werken vanuit vertrouwen in de inwoner?

Ervaringen van netwerkpartners

1. In hoeverre ervaren netwerkpartners de RSD als een betrouwbare netwerkpartner?
2. Hoe ervaren netwerkpartners de samenwerking met de RSD?
3. Hoe ervaren netwerkpartners de professionaliteit van de RSD?
4. In hoeverre kent de RSD en is de RSD bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld?

Bijlage 2. Overzicht geïnterviewden

inwoners	RSD	Netwerk
20 inwoners uit de caseload van het team: • Intensieve dienstverlening • Werkroute • Jobhunter • Vitaliteit • Jongeren • Werk	• Unitmanager • Coördinatoren • Beleidsadviseur Re-integratie • Projectleider WGSP • Regisseur Activering • Regisseur Intensieve begeleiding • Regisseur Werk • Regisseur Werkroute • Regisseur Jongeren	• Samen op de Heuvelrug • Sociaal Team Zeist • Mens de Bilt • Stichting Binding • RMN • Gilde • Meander Omnium • BIGA • Missiegericht

Bijlage 3. Onderzoeksvragen kwalitatieve evaluatie uitstroompremie

Onderzoeksvragen kwalitatieve evaluatie uitstroompremie

1. In hoeverre motiveert de uitstroompremie om aan het werk te gaan of aan het werk te blijven?
2. In hoeverre hebben inwoners de uitstroompremie nodig om rond te komen in de periode tussen het stoppen van de uitkering en het eerste salaris?

Interviewvragen kwalitatieve evaluatie uitstroompremie

1. Ervaarde u belemmeringen om aan het werk te gaan?
2. Wat heeft u gemotiveerd om aan het werk te gaan?
3. Heeft u een uitstroompremie gehad?
4. Had u die nodig om rond te komen tussen het stoppen van de uitkering en uw eerste salaris?
5. Heeft de uitstroompremie invloed gehad op het starten of doorzetten van de baan?