rotterdam.nl/onderzoek

Gemeente Rotterdam

Procesevaluatie uitvoering Fit-4-Work

Onderzoek en Business Intelligence



© 2015 Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 4051

Auteurs: Petra van de Looij en Maaike Dujardin
m.m.v. Rob Weggeman

December 2015

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 267 15 00
E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/onderzoek

Procesevaluatie uitvoering Fit-4-Work

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

1 Inleiding 11
1.1 Achtergrond en doel Fit-4-Work 11
1.2 Methodisch kader Fit-4-Work 12
1.3 Uitvoering Fit-4-Work 14
1.4 Evaluatieonderzoek Fit-4-Work 15
1.5 Leeswijzer 15

2 Opzet procesevaluatie 16
2.1 Implementatieonderzoek 16
2.2 Casusonderzoek 17

3 Selectie van deelnemers 19
3.1 Instroom 19
3.2 Selectie 20
3.3 Randomisatie 23
3.4 Ervaringen van re-integratiebedrijven met aanmeldingen 23
3.4.1 ‘Onterechte’ aanmeldingen 23
3.4.2 De juiste klanten selecteren is lastig 24
3.4.3 Diversiteit doelgroep 24
3.5 Deelconclusies 25

4 Uitvoering Fit-4-Work 26
4.1 Organisatie 26
4.2 Werkwijze 27
4.2.1 Intake- en diagnose en opstellen werkplan 27
4.2.2 Multidisciplinaire samenwerking (IDO) 28
4.2.3 Aanpak belemmeringen 31
4.2.4 Plaatsen op werk(ervaringsplaats) 33
4.3 Overzicht verschillen Fit-4-Work tussen re-integratiebedrijven 39
4.4 Deelconclusies 40

5 Bereik Fit-4-Work 43

6 Resultaten casusonderzoek 44
6.1 Inleiding 44
6.2 Kenmerken deelnemers 44

6.3 Multidisciplinaire samenwerking (IDO) 47
6.4 Aanpak belemmeringen 48
6.4.1 Het kunnen omgaan met stress 48
6.4.2 Het kunnen omgaan met beperkingen / oplossen van problemen 48
6.4.3 Het vergroten van zelfsturing en zelfredzaamheid 50
6.4.4 Rol van de coach 51
6.5 Plaatsen op werk(ervaringsplaats) 51
6.5.1 Ondersteunen bij werkzoekgedrag 51
6.5.2 Werkervaringplaats 52
6.5.3 Vinden van betaald werk 53
6.6 Beschrijving twee casussen 54
6.7 Deelconclusies casusonderzoek 57

7 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen 59
7.1 Achtergrond 59
7.2 Instroom en selectie deelnemers 60
7.3 Uitvoering Fit-4-Work 60
7.3.1 Intake- en diagnose en opstellen werkplan 61
7.3.2 Multidisciplinaire samenwerking (IDO) 61
7.3.3 Aanpak belemmeringen 62
7.3.4 Plaatsen op werk(ervaringsplaats) 62
7.3.5 Verschillen tussen re-integratiebedrijven 63
7.4 Bereik 64
7.5 Conclusies 64
7.6 Aanbevelingen 65

Voorwoord

Werken als medicijn, of gezondheid als voorwaarde om te werken: hoe zit de wisselwerking tussen werk en gezondheid in elkaar?

Van mensen met een complexe, meervoudige problematiek wordt ook verwacht dat zij naar vermogen participeren in de samenleving. Daarom namen het UWV, de G4, en de gemeente Capelle aan den IJssel in 2009 het initiatief om op basis van de beschikbare kennis een interventie te ontwerpen om mensen met psychische problematiek en bijkomende andere problemen weer aan het werk te krijgen.

Na een voorbereidingsperiode waarin de aanpak is vormgegeven en een aanbestedingsprocedure zijn eind 2013 de aanmeldingen van start gegaan. Nu, ongeveer twee jaar na de start van Fit-4-Work, hebben ruim 600 werkzoekenden deelgenomen aan de interventie en is door het Erasmus MC nauwkeurig onderzocht of de interventie geleid heeft tot een betere gezondheid en meer uitstroom uit de uitkering (effectevaluatie). Er is veel geleerd over deze complexe problematiek die meerdere vakgebieden beslaat.

De afdeling Onderzoek en Business intelligence (OBI) van de gemeente Rotterdam heeft een procesevaluatie naar de uitvoering van Fit-4-Work uitgevoerd. De procesevaluatie heeft aangrijpingspunten opgeleverd voor verbeteringen in de aanpak voor deze doelgroep. De resultaten van de procesevaluatie vindt u in onderliggend rapport. De resultaten van het effectonderzoek verschijnen in een afzonderlijke rapportage.

De procesevaluatie biedt veel stof tot nadenken. Hoe kunnen de stappen van theorie via concept, naar implementatie tot uitvoering doorlopen worden. Hoe kan de samenwerking tussen zorg en werk worden vormgegeven en wat zijn de uitdagingen bij een zo simpel zinnetje als: “iedereen moet zo snel mogelijk op werk worden geplaatst”. Wij hopen dat de aangrijpingspunten uit deze procesevaluatie het debat over effectieve aanpak van arbeidsontwikkeling een stap verder kunnen brengen. En dat we uiteindelijk meer te weten komen over welke aanpak voor welke doelgroep zinvol is en dat we deze vervolgens deze ook succesvol kunnen implementeren. Laten we ons de lessen uit deze evaluatie ter harte nemen, zodat deze wens dichterbij komt!

Namens de samenwerkende partijen; raad van bestuur UWV, de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Utrecht en Capelle a/d IJssel

Vincent Roozen
Directeur Werk en inkomen
Gemeente Rotterdam
Directeur W&I Rotterdam

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel Fit-4-Work

In 2009 namen het UWV en de diensten SoZaWe en GGD van de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Den Haag en Capelle aan den IJssel gezamenlijk het initiatief voor de ontwikkeling van het re-integratietraject Fit-4-Work. Het initiatief werd genomen vanuit een gemeenschappelijk belang van deze partijen om mensen met een psychische aandoening en bijkomende (sociale) problemen èn een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt effectief te laten re-integreren en hun gezondheid te bevorderen. Voor deze doelgroep zijn weinig bewezen effectieve methodieken beschikbaar.

Bij Fit-4-Work wordt 'werken' ingezet als 'medicijn' voor psychische problemen waar mensen mee kampen. Uit onderzoek blijkt dat werkhervatting een positief effect heeft op de ervaren gezondheid (Schuring, 2011). Bovendien wordt ervan uitgegaan dat een grotere maatschappelijke participatie – waarvan werken een integraal onderdeel is – en een beter ervaren gezondheid op termijn leidt tot een verminderde zorgconsumptie. Ook blijkt uit onderzoek dat gezonde(re) mensen een grotere deelname hebben aan de arbeidsmarkt (Schuring, 2011). De kerngedachte van de interventie is dat GGZ-diagnostiek en behandeling geïntegreerd moeten zijn in het hele re-integratietraject, in ieder geval meer dan voorheen het geval was. Bovendien moet multiproblematiek integraal en accuraat verholpen worden. Het re-integratietraject loopt hierbij parallel aan het aanpakken van de multiproblematiek.

Het doel van Fit-4-Work is dat na afloop van het project meer dan de helft van de deelnemers duurzaam regulier werk heeft en dat de deelnemers zich aantoonbaar gezonder voelen. Fit-4-Work is onder meer opgezet om de periode waarbinnen de doelgroep aan het werk gaat aanmerkelijk te versnellen. De subdoelstelling is om, door een effectievere aanpak, duurzame plaatsing van de doelgroep binnen maximaal *één jaar* te realiseren. Dat betekent een aanscherping en versnelling van de plaatsingsdoelstelling zoals die in 2009 gold voor deze groep. Uitgaande van het bestaande, reguliere re-integratieinstrumentarium zou de Fit-4-Work-doelgroep een 'traject' van 18-24 maanden vergen. Met Fit-4-Work wordt dat teruggebracht tot maximaal 12 maanden, met uitzondering van die deelnemers die gedurende het traject maximaal 2x3 maanden een medische en/of psychologische/psychiatrische behandeling behoeven. Bij deze groep kan het traject maximaal 18 maanden duren (uit: Methodisch kader Fit-4-Work).

Eerder onderzoek naar re-integratie bij mensen met een psychische aandoening
Onderzoek naar re-integratietrajecten voor mensen met psychiatrische problematiek laat zien dat verschillende vormen van supported employment (SE) grote effecten hebben op de werkgelegenheid. Bij supported employment gaat het veelal om een breed programma waar GGZ, werkgeversbenadering en jobcoaching geïntegreerd zijn. Met name Individual Placement and Support (het IPS-model) heeft een groot netto-effect op werk: tussen de 20 en 40 procentpunt kwam extra aan het werk door IPS.

Uit verschillende systematische overzichtsstudies blijkt dat het gemiddelde percentage dat geplaatst wordt in regulier werk tussen de 58%-60% ligt en bij de controle condities 23%-24% (Marshall et al, 2014).

Uit onderzoek blijkt dat er aanwijzingen zijn voor de effectiviteit van de volgende onderdelen van de SE-methodiek: integratie van re-integratie met GGZ, focus op regulier werk, toegang tot het programma op basis van klantkeuze, direct op zoek gaan naar werk, functie-aanpassingen en zo nodig langdurige jobcoaching (Groenewoud et al, 2014).

Doelgroepen van de onderzochte SE-programma's zijn mensen met psychiatrische problematiek (o.a psychoses, schizofrenie, bipolaire stoornis) eventueel in combinatie met verslaving of justitieel verleden, die hiervoor behandeld worden door de GGZ en van hieruit een SE-programma krijgen. Vooralsnog is er weinig bekend over re-integratietrajecten voor mensen met psychische problemen en bijkomende andere problemen (multiproblematiek), waarbij de re-integratie niet primair plaatsvindt vanuit de GGZ.

1.2 Methodisch kader Fit-4-Work

In 2010 heeft een groep experts op basis van nationaal en internationaal beschikbare succesvolle praktijken en wetenschappelijke inzichten de, op voorhand en in theorie, meest effectieve interventie vormgegeven in een methodisch kader. Naast de eigen ervaringen en diverse wetenschappelijke inzichten is daarbij gebruik gemaakt van twee veelbelovende praktijken, namelijk ExIT (Extra Intensieve Trajectbegeleiding; Rotterdam; Jagmohansingh, 2008) en WeCare (New York; Berry, 2008). De theorie achter Fit-4-Work is aannemelijk. Of dit in de praktijk ook zo is, zal uit het evaluatieonderzoek moeten blijken (paragraaf 1.4).

Re-integratie bij Fit-4-Work richt zich op de volgende te beïnvloeden factoren:

1) Werken naar vermogen/functioneren op reguliere werkplekken
2) Het kunnen omgaan met stress: draagkracht en draaglast
3) Omgaan met beperkingen/oplossen problemen
4) Zelfsturing/zelfredzaamheid
5) Integrale, just in time, dienstverlenende benadering
6) Werkgeversbenadering

De eerste vier factoren hebben betrekking op de relatie tussen het re-integratiebedrijf en de Fit-4-Work-deelnemer. De vijfde factor heeft betrekking op de relatie tussen het re-integratiebedrijf en externe partijen waaronder GGZ-professionals. De laatste factor heeft betrekking op de relatie tussen het re-integratiebedrijf en de werkgevers. In het methodisch kader is per factor aangegeven welke werkzame elementen in de aanpak van het re-integratiebedrijf terug moeten komen:

1. Werken naar vermogen/functioneren op reguliere werkplekken
Werkende bestanddelen zijn het aanleren/bewust worden van skills/competenties (persoonlijk management-, vakgerichte en transferable –overdraagbare/meervoudige – skills) en het bevorderen, ondersteunen en intensiveren effectief werkzoekgedrag.

2. Kunnen omgaan met stress: draagkracht en draaglast
Werkende bestanddelen zijn draaglastverkleining (oplossen problemen/wegnemen belemmeringen) en draagkrachtvergroting (vergroting zelfsturing, creëren mogelijkheden, coping).

3. Omgaan met beperkingen/oplossen problemen
Werkende bestanddelen zijn het eerst aanpakken van de beperkingen die werken *verhinderen* (*first treat*) en de beperkingen die werken *belemmeren* parallel aan het werken aan te pakken (*first place*).

4. Vergroten zelfsturing/zelfredzaamheid
Werkende bestanddelen zijn motivational interviewing (creëren van motivatie voor gedragsverandering), oplossingsgericht coachen en doelen stellen.

5. Integrale, niet doublerende en tijdige dienstverlenende benadering
Voor dit integrale element zijn organisatorische werkende bestanddelen van belang waaronder eenzelfde visie en overtuiging van professionals dat werken naar vermogen voorop staat en de inzet van het interdisciplinair overleg (IDO) waarbij de beschikbaarheid van GGZ-deskundigheid leidt tot korte lijntjes.

6. Werkgeversbenadering
Werkende bestanddelen zijn jobcarving en jobcoaching.

In dit rapport zijn de bovenstaande te beïnvloeden factoren c.q. werkzame elementen als volgt ingedeeld:
1) *multidisciplinaire samenwerking, IDO* (factor 5)
2) *aanpak belemmeringen* (factor 2, 3 en 4)
3) *plaatsen op werk* (factor 1 en 6).

Fasering
Fit-4-Work is onderverdeeld in verschillende fasen. In onderstaand schema zijn deze fasen aangegeven met de bijbehorende tijdsduur. De doorlooptijden in het schema zijn een vertaling van het streven om tot versnelling van het re-integratietraject te komen.

Fasering Fit-4-Work

Fase	Naam fase	Tijdsaanduiding	Wie
Fase 1	Screening, randomisatie en aanmelding		Gemeente/ UWV
Fase 2	a. Opstellen werkplan b. Vaststellen persoonlijk werkplan in Interdisciplinair Overleg (IDO); vaststelling=start traject	Max. 4 weken na aanmelding	RIB*
Fase 3	Uitvoering en monitoren van het werkplan a. Behandelperiode (indien aan de orde) b. Werkervaringsplaats	 Max. 2x3 maanden Max. 3 maanden per plek	RIB
Fase 4	Plaatsing op werk	Max. 1 jaar na start traject Max. 18 maanden als sprake is van een behandelperiode	RIB
Fase 5	Nazorg	Verschilt per deelnemer, maar in alle gevallen tot aan het einde overeenkomst	RIB

*RIB: Re-integratiebedrijf

1.3 Uitvoering Fit-4-Work

In 2011 startte een aanbestedingsprocedure voor de uitvoering van Fit-4-Work. Bedrijven konden een aanpak indienen met het methodisch kader Fit-4-Work als uitgangspunt (zie paragraaf 1.2). De opdracht is uiteindelijk verstrekt aan twee bedrijven die Fit-4-Work in twee verschillende geografische gebieden, ook wel percelen genoemd, hebben uitgevoerd. Het achterliggende idee om Fit-4-Work uit te laten voeren door twee bedrijven, had te maken met de wens om variatie in de aanpak mee te nemen.

- Perceel 1 bestond uit de steden Amsterdam, Utrecht en Den Haag. Fit-4-Work is daar uitgevoerd door een samenwerkingsverband van NCB en id Plein (netwerk zzp'ers), die een gezamenlijke aanbesteding hadden ingediend.
- Perceel 2 bestond uit Rotterdam en Capelle a/d IJssel en Fit-4-Work is daar uitgevoerd door id Plein Rotterdam.

Naast NCB en id Plein was in perceel 1 nog een derde partij betrokken, namelijk TRACK (onderdeel van de Parnassia Groep). Klanten van de sociale dienst van de gemeente Den Haag werden al vóór de aanbesteding aangemeld bij TRACK voor een traject waarin min of meer dezelfde uitgangspunten werden gehanteerd als bij Fit-4-Work (samenwerking met GGZ, 'first place then train' principe, inzet op werkervaringsplaatsen). Onder de noemer 'Fit-4-Work' is besloten dit traject van TRACK te continueren voor de klanten van de sociale dienst van de gemeente Den Haag.

Het project is aangestuurd en begeleid door een projectteam (MT Fit-4-Work), waarin de drie publieke partijen (UWV, SoZaWe/DWI en GGD) vertegenwoordigd waren.

De uitvoering van het re-integratietraject Fit-4-Work is 1 maart 2013 van start gegaan (met uitzondering van de uitvoering door TRACK die al eerder was gestart). Vanaf dat moment konden de eerste klanten bij de re-integratiebedrijven worden aangemeld voor Fit-4-Work.

1.4 Evaluatieonderzoek Fit-4-Work

Fit-4-Work is zowel geëvalueerd op effect als op proces. Deze evaluaties zijn uitgevoerd door de onderzoeksafdeling van de gemeente Rotterdam (procesevaluatie) en het ErasmusMC, afdeling Maatschappelijke Gezondheidszorg (effectevaluatie).

De wijze waarop Fit-4-Work is uitgevoerd is geëvalueerd met een procesevaluatie. Deze evaluatie bestond uit twee onderdelen. Als eerste is een implementatieonderzoek uitgevoerd waarbij bekeken is hoe de vooraf geformuleerde uitgangspunten in de praktijk zijn toegepast. Daarnaast is een casusonderzoek uitgevoerd waarbij het Fit-4-Worktraject van twaalf deelnemers nader is bekeken. Het onderliggende rapport beschrijft de resultaten van de procesevaluatie.

Het effectonderzoek is opgezet als een randomized controlled trial, met ongeveer 500 deelnemers in de Fit-4-Work groep en ongeveer 500 deelnemers in een controlegroep. De effectmetingen van Fit-4-Work omvatten zowel gezondheidskenmerken (lichamelijk, psychisch) als arbeid gerelateerde kenmerken (skills, proefplaatsingen, verschillende vormen van participeren). De resultaten van de effectevaluatie worden elders gepubliceerd.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de onderzoeksvragen en beschrijft de opzet van de procesevaluatie. Hoofdstuk 3 gaat over de wijze waarop de klanten bij de gemeenten en het UWV zijn geselecteerd om deel te nemen aan Fit-4-Work. Hoofdstuk 4 beschrijft vervolgens de uitvoering van Fit-4-Work bij de re-integratiebedrijven waarna in hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het bereik van Fit-4-Work. De uitkomsten van het casusonderzoek worden in hoofdstuk 6 beschreven. Ten slotte komen in hoofdstuk 7 de conclusies en aanbevelingen aan de orde komen.

2 Opzet procesevaluatie

In dit hoofdstuk wordt de opzet van de procesevaluatie beschreven. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in het implementatieonderzoek (paragraaf 2.1) en het casusonderzoek (paragraaf 2.2.).

2.1 Implementatieonderzoek

Doel en onderzoeksvragen

Het doel van het implementatieonderzoek is om te toetsen of Fit-4-Work volgens de vooraf geformuleerde uitgangspunten in de praktijk wordt toegepast. Daarbij gaat het om de wijze van implementatie, de uitgangspunten en mogelijke variaties bij gemeenten, UWV en re-integratiebedrijven.

De vragen die centraal staan bij het implementatieonderzoek zijn:

- Hoe worden de deelnemers geselecteerd en welke selectiecriteria zijn gebruikt?
- Op welke wijze wordt de Fit-4-Work-methodiek uitgevoerd en in hoeverre is er sprake van variatie?
- Wat is het bereik van Fit-4-Work?

Methode

Voor het implementatieonderzoek zijn diverse (werk)documenten bestudeerd en semi-gestructureerde interviews gehouden met diverse betrokkenen. In totaal zijn elf interviews gehouden met klantmanagers, arbeidsdeskundigen en teammanagers bij gemeenten en UWV's en twaalf interviews met coaches en coördinatoren bij de re-integratiebedrijven id Plein, NCB en TRACK (zie tabel 2.1). De interviews vonden plaats in de periode februari-september 2014. Van alle interviews zijn geluidsopnames gemaakt waarna ze woordelijk zijn uitgewerkt. Naast de interviews zijn twee werkoverleggen bijgewoond: een overleg tussen id Plein en gemeente Capelle a/d IJssel en een overleg met de coaches van id Plein.
Onderstaande tabel toont de verdeling van de interviews over de steden.

Tabel 2.1. Aantal interviews

	Rotterdam / Capelle	Utrecht	Den Haag	Amsterdam	**Totaal**
UWV	2	1	1	1	**5**
Gemeente	3	1	1	1	**6**
RIB:					
id Plein (incl zzp-ers)	2*	1	2	1	**6**
NCB	-		1	3	**4**
TRACK	-	-	2	-	**2**
Totaal	**7**	**3**	**7**	**6**	**23**

* *2 groepsinterviews met coaches id Plein Rotterdam/Capelle*

Voor het bepalen van het bereik zijn deelnemersbestanden van de re-integratiebedrijven geanalyseerd.

2.2 Casusonderzoek

Het tweede deel van de procesevaluatie is het casusonderzoek, een casuïstische analyse van succesvolle en niet-succesvolle uitstromers.

Doel en onderzoeksvragen

Het doel van het casusonderzoek is inzicht krijgen in de werkzame bestanddelen uit de methodiek van Fit-4-Work die bijdragen aan de doelstelling van Fit-4-Work, namelijk uitstromen naar betaald werk.

De centrale onderzoeksvraag luidt:
Welke werkzame elementen kunnen onderscheiden worden in de methodiek Fit-4-Work?

Methode

Voor het casusonderzoek zijn twee groepen deelnemers onderscheiden: een groep deelnemers die succesvol binnen 1-1½ jaar is uitgestroomd naar betaald werk (voor tenminste zes maanden) en een groep deelnemers die het hele traject doorlopen hebben maar niet binnen 1-1½ jaar succesvol zijn uitgestroomd naar betaald werk.

Voor een goede vergelijking van de diverse casussen verdient het de voorkeur om de variatie in uitvoeringspraktijk zo beperkt mogelijk te houden. TRACK en id Plein Rotterdam werken met een vast team van coaches (in tegenstelling tot het zzp-netwerk van coaches in perceel 1) en vanwege de inschatting dat dit minder variatie in uitvoering zal geven is het casusonderzoek bij deze twee re-integratiebedrijven uitgevoerd. De opzet was om zes casussen (drie succesvol en drie niet-succesvol) bij TRACK en zes casussen (drie succesvol en drie niet-succesvol) bij id Plein te includeren. Daarnaast was het van belang om te streven naar een gelijke verdeling van klanten van gemeenten en UWV.

Bij de start van het casusonderzoek waren alle trajecten bij TRACK reeds afgerond en is er door de onderzoekers een selectie van casussen gemaakt. Uitgangspunt bij de selectie was dat het traject zo kort mogelijk was afgesloten omdat ervaringen dan nog vers in het geheugen zouden liggen bij de betrokkenen. Op deze wijze zijn tien deelnemers benaderd voor het onderzoek, drie succesvolle en zeven niet-succesvolle deelnemers. Van de drie succesvolle deelnemers waren twee personen bereid om deel te nemen, van de zeven niet-succesvolle deelnemers was er één klant die deel wilde nemen. Redenen om niet deel te nemen waren: niet bereikbaar (4), deelnemer was niet in staat omdat het niet goed ging (2) of er was een andere reden (1).
Bij id Plein was een groot deel van de trajecten nog niet afgesloten waardoor de keuze uit casussen beperkt was. De coaches hebben op basis van hun ervaringen een aantal deelnemers geselecteerd en benaderd voor het onderzoek.

Van de elf deelnemers die waren geselecteerd, vielen er uiteindelijk twee af: één deelnemer was niet bereikbaar en één deelnemer bleek tussentijds uitgevallen te zijn.

Het casusonderzoek is uiteindelijk uitgevoerd bij drie casussen van TRACK en negen casussen van id Plein. De verdeling van de deelnemers die aan het casusonderzoek hebben deelgenomen zag er als volgt uit:

	TRACK Den Haag		id Plein Rotterdam		**Totaal**
	Succesvol	Niet succesvol	Succesvol	Niet succesvol	
Gemeente	2	1	2	2	**7**
UWV	-	-	2	3	**5**
Totaal	**2**	**1**	**4**	**5**	**12**

Bij alle deelnemers is vooraf toestemming gevraagd voor inzage in het dossier. In eerste instantie is van alle casussen het dossier doorgenomen. Alle beschikbare documenten zijn daarvoor gebruikt waaronder werkplannen, logboeken, voortgangs- en eindrapportages. Na het dossieronderzoek is een semi-gestructureerd interview afgenomen met de coach en/of lifecoach die de betreffende deelnemer onder zijn/haar hoede had. Van de twaalf deelnemers waren zes deelnemers beschikbaar voor een interview (vier succesvolle, twee niet-succesvolle). De andere zes deelnemers waren hetzij niet meer bereikbaar of zagen een interview bij nader inzien niet zitten. Bij deze deelnemers is alleen gebruik gemaakt van de informatie uit het dossier en de informatie van de coach.

De interviews voor het casusonderzoek vonden plaats in de periode januari-mei 2015. Van alle interviews zijn geluidsopnames gemaakt waarna ze woordelijk zijn uitgewerkt.

3 Selectie van deelnemers

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de deelnemers van Fit-4-Work zijn geselecteerd door de gemeenten en het UWV. Er wordt ingegaan op de instroom (paragraaf 3.1), de selectie (paragraaf 3.2) en de randomisatie van de aangemelde klanten die nodig was voor het effectonderzoek (paragraaf 3.2). Daarnaast komen de ervaringen aan de orde van coaches van de re-integratiebedrijven met de aangemelde klanten (paragraaf 3.4). Het hoofdstuk eindigt met deelconclusies (paragraaf 3.5).

3.1 Instroom

Zowel nieuwe instroom als het zogenaamde zittende bestand kon in aanmerking komen voor deelname aan Fit-4-Work. Op deze manier zou de instroom voor Fit-4-Work geleidelijk plaats kunnen vinden en hoefde dit niet in één keer of in een korte tijdspanne te gebeuren. Er werd vanuit gegaan dat deelnemers gedurende ongeveer twee jaar in konden stromen.

In de praktijk liep het anders. Een bezwaar van een partij die de aanbesteding niet gegund had gekregen zorgde voor een vertraging in de aanbestedingsprocedure waardoor deelnemers later dan gepland aangemeld konden worden. Dit had het volgende tot gevolg:

- Gemeenten en UWV waren al gestart met het selecteren van klanten, maar een aantal maanden later waren reeds geselecteerde kandidaten om tal van redenen niet meer beschikbaar voor Fit-4-Work. Redenen waren bijvoorbeeld: verhuizing, uitstroom uit de uitkering, melding van fraude, detentie, overlijden. Dit betekende dat nieuwe klanten gescreend moesten worden. Bij enkele uitvoerende partijen voelde dit als een ‘valse start’ en had deze valse start een negatieve invloed op de motivatie van de medewerkers die de selectie moesten uitvoeren. Een arbeidsdeskundige van het UWV vertelde hierover: *‘De opstap was moeizaam en daarom heeft het ook lang geduurd voordat mensen enthousiast werden om klanten aan te melden: uitstel, klanten klaar hebben staan, we zijn nog niet zo ver, terwijl je wel iets met die klant moet. Je kunt niet drie maanden lang een klantenbestand vasthouden omdat we denken dat dit iets is voor Fit-4-Work.’*

- De betrokken gemeenten en UWV-vestigingen hadden door de vertraging minder tijd om kandidaten voor Fit-4-Work aan te melden. Door de beperkte tijd was men genoodzaakt om meer kandidaten uit het zittende bestand te selecteren. In een enkel geval was het mogelijk om op voorhand een schifting in het bestand te maken door bijvoorbeeld te selecteren op diagnosecode (een classificatie van klachten, ziekten en oorzaken). In de meeste gevallen waren deze mogelijkheden echter beperkt tot bijvoorbeeld een selectie van postcode en/of leeftijd waardoor elk dossier apart bekeken moest worden. Dit heeft er veelal toe geleid dat de werkdruk hoger werd en/of dat er extra personeel moest worden ingezet. Bij het UWV zijn de meeste deelnemers pas in het laatste kwartaal aangemeld. Een arbeidsdeskundige van het UWV vertelde hierover: *‘We hebben vanuit de lijn en de staf er behoorlijke effort op moeten zetten om tot aanmeldingen te komen. Dat kwam onder andere door de tijdsfactor. Je hebt maar weinig tijd om een klant echt door te zagen en te kijken ‘wie ben je en waar sta je’ en dan zijn andere producten wat makkelijker om klanten bij weg te zetten.’*

Niet alleen de vertraging in de aanbestedingsprocedure was van invloed op de instroom van deelnemers voor Fit-4-Work. Ook moest bij klantmanagers goodwill gekweekt worden voor dit traject omdat er ook andere trajecten waren waar klanten voor konden worden aangemeld.
'We hadden een beetje pech met het moment. We hadden veel dingen naast elkaar lopen. Fit-4-Work werd een beetje ondergesneeuwd. Het zat niet echt in de hoofden van mensen. Ook voor andere stadsdeelprojecten kwamen verzoeken om klanten aan te melden. Iedereen begon in dezelfde vijver te visser.' (klantmanager gemeente)

3.2 Selectie

Het methodisch kader Fit-4-Work geeft aan dat het gaat om een doelgroep met een combinatie van de volgende kenmerken:

- <= 50 jaar
- Mensen met een WIJ/WWB/WIA/WAJONG/WW uitkering
- Psychische problematiek blijkend uit een bekende GGZ-relatie
- Multiproblematiek; minimaal 2 problemen op de volgende leefgebieden: dagbesteding, financiën, lichamelijke gezondheid, psychosociale gezondheid, coping, sociale omgeving, fysieke omgeving, middelengebruik, leefstijl, persoonlijke kenmerken, zorgbehoefte, justitie
- Draaglast van problematiek is niet te licht of te zwaar
- In staat tot het verrichten van arbeid en inzetbaarheid op de arbeidsmarkt binnen een jaar; blijkend uit arbeidsdeskundige beoordeling
- Beschikbaar voor minimaal 32 uur per week. Bij sommige kandidaten kan een urenbeperking worden vastgesteld met een arbeidsdeskundig of medisch vastgestelde maximale inzetbaarheid in uren per dag of week, met een minimumeis van 12 uur per week

Daarnaast worden vier contra-indicaties genoemd:

- Langdurig niet beschikbaar zijn (= zes maanden of langer) voor het project en vervolgens de arbeidsmarkt als gevolg van detentie, zwangerschap, medische behandelingen en dergelijke
- De draaglast is te licht: de problematiek is te licht. Er zijn beter geschikte en kosteneffectievere interventies. Of de draaglast is te zwaar: er zijn te veel problemen dan wel de problemen zijn van dien aard dat deze uitstroom naar werk naar vermogen binnen één jaar in de weg staan.
- Ouder dan 50 jaar
- Werkzoekende burgers met een niet-hanteerbare of niet binnen de termijn van het project hanteerbaar te maken verslaving.

Zowel door het UWV als door verschillende gemeenten zijn voor de selectieprocedure werkdocumenten opgesteld die als uitgangspunt werden gehanteerd. Uit deze documenten blijkt dat partijen verschillende criteria hebben aangehouden. In het werkdocument van het UWV staat bijvoorbeeld dat er sprake moest zijn van problemen op tenminste vier (in plaats van twee) van de elf leefgebieden.

En uit een werkdocument van één van de gemeenten blijkt dat er op voorhand al enkele contra-indicaties waren toegevoegd. Zo konden klanten niet worden aangemeld wanneer:

- er kinderopvang nodig was in combinatie met een schuld bij de belastingdienst;
- iemand een extreem laag intelligentieniveau had;
- iemand geen A2 niveau Nederlands spreekt en geen inburgeringscursus heeft gehad en niet de lagere school heeft doorlopen in Nederland.

Het opnemen van deze punten als contra-indicatie zorgde ervoor dat de selectieprocedure in die gemeente verder werd aangescherpt.

Multiproblematiek

Om te bepalen of er sprake was van multiproblematiek stonden het UWV en gemeenten verschillende middelen ter beschikking. Volgens het werkdocument van het UWV dienden de protocollen 'ZMP' (Zeer Moeilijk Plaatsbaar) en 'Protocol Scholing' verplicht te worden toegepast. Door het toepassen van beide protocollen werden tien van de elf leefgebieden getoetst waarmee de voorwaarde 'multiproblematiek' kon worden vastgesteld. Bij de gemeenten is onder andere de ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) ingezet en zijn potentiële kandidaten nog gezien door een psycholoog.

Uit de interviews is niet duidelijk geworden of de beschikbare middelen ook daadwerkelijk voor elke potentiële kandidaat zijn ingezet. Er lijkt in sommige gevallen door arbeidsdeskundigen of klantmanagers zelf een inschatting gemaakt te zijn of er sprake was van multiproblematiek. Een klantmanager bij een gemeente vertelde hierover: *'Ik denk dat we bij 50% de ZRM door middel van een gesprek hebben afgenomen, omdat je soms al heel duidelijk in het systeem kon zien dat ze aan de selectiecriteria voldeden. Die hebben we gelijk overgedragen aan de psycholoog die met hun in gesprek is gegaan.'*

Contra-indicaties

Terwijl een van de gemeenten een Wsw-indicatie (Wet sociale werkvoorziening) opnam als extra contra-indicatie, werd niet overal gebruik gemaakt van contra-indicaties. Een van de arbeidsdeskundigen van het UWV zei hierover: *'Te zware kandidaten zou je eigenlijk niet moeten tegenkomen, want alle mensen die we hier krijgen die kunnen aan het werk, al is het voor een deel. Ik kan het me dus eigenlijk niet zo goed voorstellen dat er contra-indicaties zijn want met al die mensen moeten we iets.' (arbeidsdeskundige UWV)*

Arbeidsmedische toets

Wanneer de werkzoekende aan de criteria voldeed, moest worden beoordeeld of de kandidaat al dan niet geschikt was voor de Fit-4-Work interventie. De bedoeling was om deze beoordeling uit te voeren met een recente (< 6 maanden) arbeidsmedische toets en een rapportage van de GGZ voor de vaststelling van psychische problematiek. Wanneer er geen arbeidsdeskundige beoordeling of GGZ-rapportage aanwezig was of wanneer de arbeidsdeskundige beoordeling niet recent (dus ouder dan 6 maanden) was, zouden deze alsnog uitgevoerd moeten worden.

In het werkdocument van het UWV kwamen bovengenoemde eisen expliciet terug, maar vormde de termijn van het medische oordeel volgens meerdere arbeidsdeskundigen een knelpunt omdat een nieuwe toets uitgevoerd moest worden bij mensen bij wie de beoordeling langer dan zes maanden geleden plaats had gevonden. Een van de arbeidsdeskundigen gaf aan dat eerst de mensen zijn geselecteerd die recent door een arts waren gezien en dat dit, vanwege het gebrek aan tijd voor een nieuwe toets, verder werd uitgebreid naar een jaar of langer, ervan uitgaande dat de toen gestelde diagnose nog steeds geldig was.

Stabiele situatie

In het methodisch kader staat dat participatie in regulier werk voor de doelgroep van Fit-4-Work vaak wordt belemmerd door een psychische aandoening, gebrek aan werkervaring, kwalificaties etc., maar dat deze mensen, 'mits hun situatie stabiel dan wel gestabiliseerd is', iets te bieden hebben op de arbeidsmarkt. Een van de gemeenten heeft een stabiele situatie letterlijk geïnterpreteerd waardoor dit een bottleneck vormde in de selectieprocedure.

Rol TRACK bij selectie

In tegenstelling tot andere gemeenten (en het UWV), speelde TRACK zelf een rol bij de selectie van deelnemers in Den Haag. Klanten konden vanuit de gemeente, maar ook direct vanuit de GGZ of via huisartsen, worden aangemeld bij TRACK[1]. In eerste instantie vond bij TRACK een telefonische screening plaats op de (uitsluit)criteria voor Fit-4-Work en vond bij de gemeente een check plaats of een klant niet verheven was van de arbeidsplicht. Een potentiële deelnemer werd vervolgens uitgenodigd voor een intake bij TRACK om nader vast te stellen dat het daadwerkelijk een deelnemer was voor Fit-4-Work. TRACK kon door deze afwijkende procedure meer invloed uitoefenen op het selectieproces van deelnemers en is in de loop van de aanmeldingsprocedure met name kritischer gaan kijken naar de psychische belastbaarheid van mensen.

Resultaat selectie

Ondanks de selectiecriteria, de arbeidsmedische toets en/of een rapportage van de GGZ heeft de screening niet in alle gevallen geleid tot een juiste selectie. Ook kon een klant bij de gemeente of het UWV hebben aangegeven dat hij wilde werken, maar was hij soms niet meer bereikbaar op het moment dat het traject startte. Daarnaast gaven meerdere arbeidsdeskundigen en klantmanagers aan dat de ernst van de problemen in de beperkte screeningstijd niet altijd kon worden vastgesteld. Een ernstige verslavingsproblematiek of een verstandelijke beperking hoeft bijvoorbeeld niet direct aan het licht te komen. Een arbeidsdeskundige van het UWV vertelde hierover: *'Gedurende een korte tijd kunnen deelnemers nog wel het gewenste gedrag laten zien. Maar je hebt een intensievere periode nodig om te kijken of ze het kunnen handhaven. Dan zou je werkervaringsplekken, stageplekken moeten organiseren.'*

[1] Uiteindelijk zijn alleen klanten vanuit de gemeente voor Fit-4-Work aangemeld, en niet vanuit de GGZ of huisarts.

3.3 Randomisatie

Na een positieve screening vond bij het ErasmusMC de randomisatie voor het effectonderzoek plaats. Hierbij werd de deelnemer random toegewezen aan de Fit-4-Work-groep of aan de controlegroep die een 'regulier' traject kreeg aangeboden.
Arbeidsdeskundigen en klantmanagers geven aan dat de randomisatie belemmerend heeft gewerkt bij het selecteren van de deelnemers:

- Het selecteren van geschikte kandidaten voor Fit-4-Work kostte veel moeite en als een kandidaat door de randomisatie vervolgens niet deel kon nemen aan het Fit-4-Work-traject werkte dat demotiverend. Een arbeidsdeskundige van het UWV zei hierover: *'Een aantal re-integratiebegeleiders hadden de pech dat ze twee of drie keer een klant hadden aangemeld en dat deze bij de controlegroep zat. Dan is het lastig om te zeggen dat ze door moeten gaan en goed bezig zijn.'*
- Door de opzet met de controlegroep kon niet verteld worden wat het programma inhoudt. Arbeidsdeskundigen en klantmanagers gaven aan dat ze moeite hadden met het randomisatieprincipe en dat op deze manier de klantgerichtheid in het geding kwam. Klanten hadden behoefte aan duidelijkheid.

3.4 Ervaringen van re-integratiebedrijven met aanmeldingen

Klanten die na randomisatie in de Fit-4-Work-groep waren ingedeeld, werden aangemeld bij een re-integratiebedrijf (zie paragraaf 1.3). In de interviews met de coaches van id Plein, NCB en TRACK is gevraagd wat hun indruk is van de selectie van klanten. De reacties kunnen als volgt worden samengevat: er zitten 'onterechte' aanmeldingen tussen en het selecteren van de juiste klanten is lastig. Daarnaast werd opgemerkt dat de doelgroep zeer divers is.

3.4.1 'Onterechte' aanmeldingen

Coaches gaven aan dat niet alle aanmeldingen 'terecht' zijn. Er zitten bijvoorbeeld mensen tussen die voor 80-100% zijn afgekeurd of mensen die zo'n laag IQ hebben dat ze eigenlijk op een sociale werkplaats thuis horen. Ook bleken sommige deelnemers een behoorlijke verslavingsproblematiek te hebben of ernstige psychische problematiek. Volgens de selectiecriteria waren dat echter contra-indicaties. Dat riep bij de coaches vragen op of de selectie wel altijd zorgvuldig is gebeurd. De indruk bestond dat er aanmelders zijn die vooral hebben gekeken naar de aanwezigheid van psychische problematiek of sociale problematiek zonder te kijken naar de potentie van mensen om binnen het traject uit te stromen naar betaald werk. Ook kregen enkele coaches de indruk dat niet alle aanmelders voldoende kennis hadden over de inhoud van Fit-4-Work. Zo zei een coach: *'Ik heb kandidaten gekregen die dachten dat ze met mij gingen sporten. Een dame van wie ik dacht dat die wel degelijk Fit-4-Work zou kunnen zijn, heeft om die reden niet willen tekenen omdat ze dacht dat ze zou gaan sporten.' (coach id Plein)*

Zowel voor de deelnemers zelf als voor de re-integratiebedrijven waren de ‘onterechte’ aanmeldingen frustrerend. De re-integratiebedrijven konden deze deelnemers niet terug melden terwijl ze wisten dat uitstroom naar regulier betaald werk voor deelnemers met te zware problematiek niet haalbaar was.
Hoewel TRACK zelf betrokken was bij de selectie van kandidaten, werd ook hier door coaches aangegeven dat er in het begin klanten zijn aangemeld met te ernstige problematiek.

3.4.2 De juiste klanten selecteren is lastig

Coaches hadden de indruk dat problemen niet altijd voldoende boven tafel kwamen in het gesprek tussen klant en aanmelder. De ervaring van coaches was dat veel problemen pas later naar voren kwamen (‘verborgen gebreken’), vaak pas op het moment dat een klant op een werkervaringsplaats was geplaatst.
‘Veel dingen duiken ook later pas op. Je hebt een intakegesprek en dan denk je een beeld te hebben van iemand en gaandeweg verandert het beeld. Dat kunnen we de aanmelders ook niet kwalijk nemen. Wij leren de mensen kennen en dan worden dat soort dingen duidelijk die ook werkbelemmerend kunnen zijn.’ (coach id Plein)

‘Ik had een kandidaat waar ik een goede werkervaringsplaats voor had en waarvan ik dacht dat hij wel potentie zou hebben. Alles leek goed, maar na de eerste werkdag verscheen hij niet meer. Sindsdien is hij verdwenen en is hij onbereikbaar.’ (coach id Plein)

Ook gebeurde het regelmatig dat mensen vanwege multi-problematiek uitvielen. Problemen konden verergeren of er kwamen nieuwe problemen bij.
‘Ik had een klant die heel goed ging. Zo goed dat hij ook gestopt is met zijn verslaving, maar ook met de medicatie. En dan gaat het in één keer niet meer goed. Terwijl dat wel iemand was die al was voorgesteld bij een werkgever. Bij de aanmelding was hij dus wel geschikt, maar tijdens het traject gebeurden er dingen in zijn privéleven waardoor de psychische klachten verergerden en hij op dit moment is opgenomen en niet aan het werk kan.’ (coach id Plein)

3.4.3 Diversiteit doelgroep

De klanten die bij de re-integratiebedrijven zijn aangemeld voor Fit-4-Work zijn zeer divers. Ze zijn divers qua aard en omvang van de psychische problematiek, maar ook qua aard en omvang van de problemen op andere terreinen.
‘De problematiek van klanten varieert van somberheidsklachten tot schizofrenie. Als je somberheidsklachten hebt omdat je al jaren een depressie hebt gehad en je bent behandeld en het gaat eigenlijk wel, maar je hebt geen mensen die je helpen, je hebt het netwerk niet en je hebt toch nog schulden, is het voor ons makkelijker om die stap naar werk te maken dan bij iemand die schizofreen is en besloten heeft te stoppen met medicatie en niet naar de psychiater/psycholoog gaat.’ (coach id Plein)

Daarnaast is er diversiteit als het gaat om de werkloosheidsduur. Er zijn klanten die vijf tot tien jaar niet gewerkt hebben en al die tijd met rust gelaten zijn (veelal klanten van gemeenten) en er zijn klanten die nog maar één jaar in de Ziektewet zitten (klanten van het UWV).

3.5 Deelconclusies

- De instroom van deelnemers voor Fit-4-Work verliep op een aantal aspecten anders dan vooraf was bedacht. Een aantal factoren werkten belemmerend bij de instroom. De vertraging in de aanbestedingsprocedure zorgde ervoor dat de betrokken gemeenten en het UWV minder tijd hadden om kandidaten voor Fit-4-Work aan te melden. Hierdoor werd de werkdruk hoger. Enerzijds moest door de vertraging de selectie voor een deel opnieuw worden uitgevoerd omdat reeds geselecteerde kandidaten om tal van redenen niet meer beschikbaar waren. Anderzijds moesten er meer kandidaten uit het 'zittende bestand' worden geselecteerd omdat de nieuwe instroom in de resterende periode ontoereikend zou zijn. Dit vergde een extra tijdsinvestering van de aanmelders.

- In de praktijk gingen gemeenten en UWV verschillend om met de selectiecriteria en contra-indicaties uit het methodisch kader. Gaandeweg werden criteria ook aangescherpt. Het toevoegen van contra-indicaties of het minder stringent hanteren van de termijn een recente arbeidsmedische toets zijn voorbeelden van aanpassingen die gemaakt werden. Er was ruimte om zelf aanpassingen te maken zonder dat er afstemming was op een overkoepelend niveau (MT Fit-4-Work).

- De coaches van de re-integratiebedrijven gaven aan dat ze 'onterechte' aanmeldingen hebben gekregen, zoals klanten met een zeer laag IQ of ernstige psychische problemen. Voor de re-integratiebedrijven was dit een lastige situatie omdat ze met deze klanten toch verder moesten (ze kregen voor deze klanten geen nieuwe klanten van de gemeente of UWV), terwijl uitstroom naar regulier betaald werk niet realistisch was.

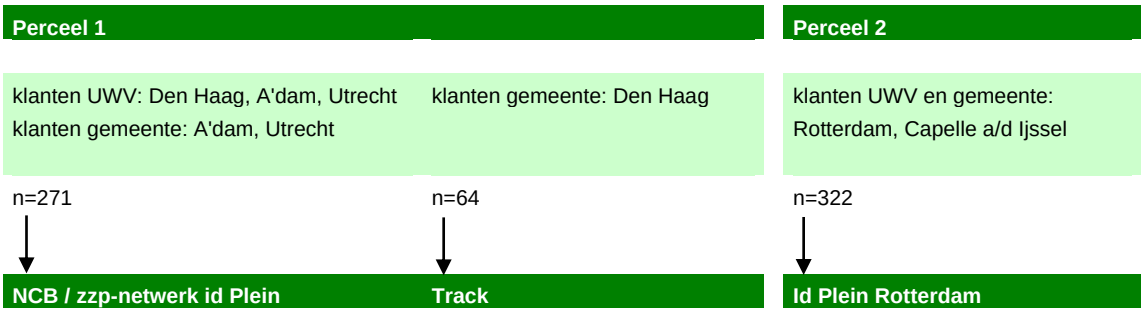
- De coaches constateerden ook dat het selecteren van de juiste klanten lastig was. In de beperkte screeningstijd kon de ernst van de problemen niet altijd goed worden vastgesteld. Coaches gaven aan dat veel problemen pas later naar voren kwamen of dat problemen verergerden gedurende het traject. Voor een deel zijn de 'onterechte' aanmeldingen het UWV of de gemeente dus niet aan te rekenen. Ook coaches van TRACK die zelf een rol hebben gespeeld in de selectieprocedure gaven aan dat zij in het begin van de selectieperiode klanten hebben aangemeld met te ernstige problematiek.

4 Uitvoering Fit-4-Work

Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop de re-integratiebedrijven Fit-4-Work hebben uitgevoerd. Paragraaf 4.1 gaat in op de organisatie van Fit-4-Work bij de re-integratiebedrijven. Paragraaf 4.2 beschrijft de aanpak, waarbij ingegaan wordt op de intakefase, de multidisciplinaire samenwerking, de aanpak van belemmeringen en de aanpak richting werk(ervaringsplaats). In paragraaf 4.3 volgen de deelconclusies.

4.1 Organisatie

Fit-4-Work is uitgevoerd door drie re-integratiebedrijven: id Plein, NCB en TRACK (zie inleiding). Bij perceel 1 zijn klanten uit Amsterdam en Utrecht en UWV-klanten van Den Haag aangemeld bij NCB of bij een coach van het zzp-netwerk van id Plein (n=271)[2]. Klanten van de sociale dienst van de gemeente Den Haag zijn aangemeld bij TRACK (n=64). Bij perceel 2 zijn klanten uit Rotterdam en Capelle aan den IJssel aangemeld bij id Plein in Rotterdam (n=322).



De bedrijven verschillen in de wijze waarop Fit-4-Work is georganiseerd.

id Plein Rotterdam

Fit-4-Work is bij id Plein Rotterdam uitgevoerd door een team van vijf casemanagers/coaches, een lifecoach en een jobcreator/acquisiteur. De casemanager stelde het werkplan op en zorgde er voor dat alle activiteiten en de ontwikkeling van de Fit-4-Work-deelnemer in het licht stond van de uiteindelijke doelstelling van het werkplan: duurzame plaatsing op werk. Naast een casemanager kon een lifecoach worden ingezet. De lifecoach is een maatschappelijk werker die zich richt op die leefgebieden van een klant die randvoorwaardelijk op orde moeten zijn om werk duurzaam mogelijk te maken. Er is met opzet onderscheid gemaakt in het casemanagement van de deelnemer en de lifecoach die de deelnemer helpt om zorg- en dienstverlening te organiseren. Hierdoor blijft de regie en focus op werk. Een casemanager kon naast een lifecoach ook een jobcreator/acquisiteur inzetten. De acquisiteur was verantwoordelijk voor het vinden van passende werkervaringsplaatsen en regulier werk.

[2] Bij de randomisatie kreeg elke klant een nummer. Klanten met een even nummer gingen naar een coach van NCB, klanten met een oneven nummer gingen naar een zzp'er van id Plein.

De casemanager kon ook de rol van jobcoach hebben waarbij deelnemers op de werkplek begeleid werden. De coaches hadden wekelijks een Fit-4-Work overleg waarin de deelnemers werden besproken.

NCB en netwerk zzp-coaches id Plein

NCB heeft Fit-4-Work uitgevoerd met vier coaches die verbonden waren aan een bepaalde stad (Amsterdam, Utrecht, Den Haag). Van het zzp-netwerk van id Plein waren twaalf coaches betrokken bij de uitvoering van Fit-4-Work. Hoewel NCB en id Plein een gezamenlijke aanbesteding hebben ingediend, was er gedurende het project geen sprake van een intensieve samenwerking.

De coaches bij NCB en id Plein werkten in duo's rondom een deelnemer. Op papier werd hierbij onderscheid gemaakt in een motivatiecoach en een organisatiecoach. De motivatiecoach richtte zich op de persoon en zijn of haar traject, waarbij de focus was: starten met werk, ontwikkelen in werk, duurzaam plaatsen in werk. De organisatiecoach richtte zich op de samenhang in de dienstverlening rond het traject. De focus lag hierbij op: aanbrengen en in stand houden van een rangorde in de interventies rondom werk; het bemiddelen, overleggen en overtuigen dat deze interventies tijdig worden gestart en goed worden afgestemd. De rolverdeling tussen organisatie- en motivatiecoach zag er in de praktijk anders uit dan op papier. Over het algemeen werden intakegesprekken gezamenlijk gedaan en daarna werden deelnemers onderling verdeeld over de organisatie- en motivatiecoach. In het vervolg van het traject hielden ze elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen bij hun deelnemers.

TRACK

Bij TRACK waren in eerste instantie twaalf casemanagers/coaches betrokken bij Fit-4-Work. Na verloop van tijd hebben vier coaches de Fit-4-Work-trajecten overgenomen en de deelnemers tot het eind van het traject begeleid. Voor de acquisitie konden de coaches een accountmanager inschakelen.

4.2 Werkwijze

4.2.1 Intake- en diagnose en opstellen werkplan

Deelnemers werden na aanmelding voor Fit-4-Work uitgenodigd voor een intakegesprek bij het re-integratiebedrijf. Bij de intake werd onder andere nagegaan hoe de deelnemer functioneert op verschillende leefgebieden en welke belemmeringen hierbij aanwezig zijn. Hiervoor werd de Zelfredzaamheidsmatrix gebruikt (id Plein Rotterdam) of eigen ontwikkelde formulieren. TRACK vroeg elke klant vóór het intakegesprek ook een WaardeAssessment in te vullen. De WaardeAssessment bestaat uit vier testen, waarmee inzicht wordt verkregen in: 1) welke eigenschappen de klant goed en minder goed liggen en wat de klant graag zou willen bereiken of juist wil vermijden, 2) waar de klant zijn energie aan besteedt, 3) welke beroepen of beroepsrichting de klant wenst of (juist) niet wenst te vervullen en 4) welke rollen en doelen voor de klant belangrijk zijn en welke niet. De uitkomsten van deze test werden in het intakegesprek met de deelnemer besproken en vormden de input voor het werkplan.

Coaches gaven aan dat ze het belangrijk vinden om niet direct een oordeel te hebben over de deelnemer op basis van eerdere rapportages, maar deelnemers zelf te laten vertellen wat er speelt. Ook was er aandacht voor wat de deelnemer zelf aangaf. Een coach verwoordde dit als volgt: *'En vervolgens ga je letterlijk vragen: wat zou je willen doen? Wat zijn je mogelijkheden? Weet je wat je mogelijkheden zijn? Wat heb je hiervoor gedaan?.'*
Bij de intake werd ook nagegaan welke hulpverleners bij het Interdisciplinair Overleg (IDO; zie paragraaf 4.2.2) betrokken konden worden. Aan de deelnemer werd toestemming gevraagd om contact op te nemen met een eventuele behandelaar. Daarnaast werd nagegaan of een gezondheidsinterventie ingezet moest worden. TRACK heeft hiervoor zelf een beweeg- en leefstijlprogramma ontwikkeld en klanten doen hier standaard aan mee (uitgezonderd de klanten die zelf al veel met beweging en gezondheid bezig zijn).

Voor het opstellen van het werkplan was volgens het methodisch kader een tijdsperiode van 28 dagen vastgesteld. In de interviews met de coaches is nagegaan of dit haalbaar was. Coaches gaven aan dat deze periode van 28 dagen een uitdaging was. Het bleek regelmatig niet mogelijk om in deze tijdsperiode over een ondertekend werkplan te beschikken. Factoren die hierbij een rol speelden, waren: ziekte van de deelnemer, verhuizing, gebrek aan motivatie, ervaren van teveel problemen, post niet open (durven) maken. Er waren vaak meerdere pogingen nodig om een deelnemer op het intakegesprek te laten komen en het werkplan moest in de periode van 28 dagen ook nog langs het IDO.

4.2.2 Multidisciplinaire samenwerking (IDO)

De visie van Fit-4-Work is dat professionals uit verschillende domeinen vanuit eenzelfde focus op werk integraal samenwerken. Integraal betekent dat in samenhang met de GGZ-behandeling wordt ingezet op het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en op problemen in alle andere leefgebieden waarvan in de diagnose is geconstateerd dat zij werk verhinderen of belemmeren. Om multidisciplinair samen te kunnen werken rondom een deelnemer is het Interdisciplinair Overleg (IDO) bedacht. Het IDO zou in ieder geval uit vier professionals moeten bestaan: de klantmanager van de gemeente of arbeidsdeskundige van het UWV, de coach van het RIB, de (werk)acquisiteur en de GGZ-medewerker. Een taak van het IDO is om elk concept werkplan formeel vast te stellen. Op die manier wordt zo snel mogelijk bereikt dat alle betrokken professionals door eenzelfde bril en met een zelfde doelstelling naar de mogelijkheden van de Fit-4-Work-deelnemers kijken (uit: methodisch kader Fit-4-Work).

Multidisciplinaire samenwerking in de praktijk

Aan het begin van een traject brachten coaches in kaart welke instanties of hulpverleners betrokken waren rondom een deelnemer. In het geval dat er meerdere hulpverleners rondom een deelnemer betrokken waren, werd bekeken welke partij het meest relevant was voor het traject. Een IDO kon er per deelnemer dus anders uitzien. De GGZ was bij de samenstelling van het IDO niet bij elke deelnemer onderdeel van het IDO, hetzij omdat deelnemers niet (meer) onder behandeling waren, hetzij omdat ze hulp voor hun problematiek afwezen.
Het IDO kwam doorgaans niet fysiek bij elkaar. De contacten met hulpverleners waren veelal één-op-één en waren over het algemeen telefonisch of via de email.

Face-to-face contacten bleken lastiger te organiseren en behandelaren stonden daar ook niet altijd voor open. Een coach zei hierover: *'In de gezondheidszorg, met name in de geestelijke gezondheidszorg is de afgelopen tijd ook behoorlijk bezuinigd. Alle hulpverlening staat op dit moment behoorlijk onder druk. Mensen hebben een volle agenda. Ze willen ons vaak telefonisch te woord staan en proberen de persoonlijke afspraken tot een minimum te beperken, wat heel begrijpelijk is.'*
Behandelaren stonden ook niet altijd open om te overleggen. Niet bij elk behandelteam is het tussen de oren gaan zitten dat re-integratie bij een behandeling hoort, aldus een coach.

Bij het schrijven van een werkplan werd in sommige gevallen een beroep gedaan op het IDO, bijvoorbeeld om te kijken wat haalbaar was voor een deelnemer. Voordat de deelnemer het werkplan kwam tekenen, werd het werkplan opgestuurd naar het IDO. Het IDO kreeg een week de tijd om eventueel bezwaar te maken tegen het werkplan. Een coach merkte op dat het prettig is om aan het begin van een traject het contact te leggen: *'Het fijne is dat je begint met contact zoeken op een positief moment. Je maakt kenbaar wij zijn id Plein, we hebben de klant gezien, we gaan er mee aan de slag, dit zijn onze intenties, dit zijn kansen en belemmeringen die we zien. En op het moment dat je in het traject zit en het gaat vreselijk mis of je hebt input nodig, dan weten ze al dat je er bent. Dus dan is het ook makkelijker om weer contact te maken.'*

Coaches vonden het prettig om af te kunnen stemmen en het leverde vaak bruikbare informatie op waar ze verder mee konden. Een voorbeeld om over af te stemmen was of een sollicitatietraining al dan niet ingezet kon worden. Er werd dan overlegd waar een deelnemer op dat moment stond qua hulpverlening en of het wel handig was om een sollicitatietraining in te zetten of dat het beter was om nog enkele maanden te wachten. Ook konden er twijfels bestaan over het al dan niet opstarten van de bemiddeling richting werk. Dit kon zoveel druk op een deelnemer leggen dat uitval op de loer kon liggen. In die gevallen was het prettig om contact met de behandelaar op te kunnen nemen. Bij TRACK werd gestreefd naar een driegesprek (klant, behandelaar, coach re-integratiebedrijf) zodat de behandelaar zijn/haar interventies voor Fit-4-Work kon declareren via de DBC (DiagnoseBehandelCombinatie) van de klant.

Naast een vaste kern van het IDO heeft id Plein Rotterdam een flexibele schil ingevoerd waarin een huisarts, behandelend arts of overige hulpverleners (o.a. maatschappelijk werk, schuldsanering) konden zitten. Als het gaat om de samenwerking met huisartsen, dan merken coaches op dat huisartsen niet 'eager' zijn om te overleggen over de aanpak. Volgens enkele coaches stellen zij de hulpverlening boven alles *('gezondheid gaat boven werk', 'werk is het laatste waar patiënt aan moet denken'*) en zien zij vaak niet in dat werk gezondheidsbevorderend zou kunnen zijn. Bij huisartsen speelt vanwege het beroepsgeheim ook de privacy van de deelnemer een rol. Het kunnen overleggen met huisartsen werd soms als een gemis ervaren. Bijvoorbeeld in het geval er geen enkele andere hulpverlener betrokken was en dit wel noodzakelijk werd gevonden. Een coach noemde het voorbeeld van een deelnemer met verslavingsproblematiek die hulpverleningsmoe was.

Op dat moment miste de coach een overleg met de huisarts om de deelnemer alsnog te motiveren om een stap te maken richting hulpverlening. Een huisarts zou dan een schakel kunnen zijn, die dingen kan afdwingen of stimuleren. Een coach zei: *'Je probeert het wel, maar je merkt wel dat het moeilijk binnenkomen is bij huisartsen. Met andere partijen kun je off the record kijken wie wat doet. En dat werkt erg prettig. Ook omdat sommige deelnemers misschien Id Plein zat zijn of juist de hulpverlener. Dan kun je elkaar toch stimuleren en zorgen dat iemand wel contact onderhoudt met de deelnemer.'*

Naast de beperkte communicatie met de huisartsen werd in enkele interviews aangegeven dat de privacywetgeving ook de communicatie tussen andere partijen bemoeilijkte. Zo beschikt een arbeidsdeskundige van het UWV bijvoorbeeld alleen over een beschrijving van de beperkingen. De diagnose is opgenomen in het medische verslag dat alleen is in te zien door artsen. Aan de andere kant mogen ook coaches bij een terugkoppeling aan het UWV of aan de gemeenten alleen spreken over de beperkingen van een deelnemer. Zo zei een coach: '*Ik heb vorige week nog een verslag teruggekregen van de gemeente omdat ik daarin vermeld had dat we te maken hadden met iemand die verslaafd is aan cocaïne en alcohol. Dat verslag kreeg ik terug omdat dat niet vermeld mocht worden in het verslag. Dat is de wet op de privacy die doorgevoerd wordt. Dat betekent dat je niets van iemand zijn medische achtergrond mag vastleggen in de documenten. Dat maakt het werken eigenlijk onmogelijk.'*

Waardering IDO

De coaches zijn positief over het bestaan van een IDO. Het IDO wordt als een meerwaarde gezien omdat men elkaar kan versterken en gezamenlijk kan laten zien dat er in het belang van de deelnemer stappen gemaakt kunnen worden. Een coach vertelde: '*Dat soort overleg zorgt vaak wel dat je de juiste stappen neemt. Ieder vanuit z'n eigen invalshoek. We hebben natuurlijk ook een eigen belang, maar aan de andere kant gaat het er toch om dat die deelnemer stappen maakt. En dat maakt wel dat je openstaat voor elkaar.'*

Bij TRACK hadden coaches al ervaring met IPS-trajecten (IPS: Individual Placement and Support). Hierdoor waren er al contacten met behandelaren in de GGZ. De drempel om contact op te nemen met een behandelaar is volgens de coaches lager komen te liggen nu TRACK onderdeel is geworden van de Parnassia Groep (aanbieder in de geestelijke gezondheidszorg). Een coach van TRACK merkte in het kader van de samenwerking met de GGZ op: *'Ik ben wel eens door een behandelaar op de vingers getikt van 'hoe kom je erbij om mijn cliënt in de functie van nachtportier te willen krijgen want die man heeft last van depressies.' Dat geeft precies de match aan van wat wij willen en wat de behandelaar aangeeft. Dat is natuurlijk een hele mooie samenwerking.'*

Klantmanagers van de gemeenten en arbeidsdeskundigen van het UWV onderschreven het idee van een IDO. Wel bestonden er verschillen in behoefte aan deelname aan het IDO. Een arbeidsdeskundige van een UWV gaf aan dat het IDO vooral richting de behandelaars nuttig is en minder voor de klantmanager of arbeidsdeskundige omdat zij geen actieve rol hebben in de begeleiding. Een klantmanager van een gemeente gaf aan dat ze het IDO aan het begin een goed instrument vonden, maar dat het tot nu toe niet goed uit de verf is gekomen.

4.2.3 Aanpak belemmeringen

Uit de aanbestedingen van id Plein Rotterdam en NCB/id Plein blijkt dat er verschillende instrumenten konden worden ingezet om te werken aan draagkrachtversterking/draaglastvermindering, het omgaan met beperkingen/het oplossen van problemen en het verhogen van zelfsturing/zelfredzaamheid. In tabel 4.1 is te zien dat met name voor de draagkrachtversterking en draaglastvermindering specifieke instrumenten konden worden ingezet en dat voor het omgaan met beperking/het oplossen van problemen en het vergroten van zelfsturing/zelfredzaamheid coachingsgesprekken werden ingezet. De bedrijven verschillen verder in het al dan niet inzetten van een lifecoach om problemen aan te pakken. id Plein Rotterdam had de beschikking over een lifecoach die direct ingeschakeld kon worden om specifiek aan bepaalde belemmeringen te werken, terwijl de coaches van de andere bedrijven dit zelf moesten aanpakken.

Tabel 4.1 Aanpak volgens aanbesteding

	Draagkracht / Draaglast	Omgaan beperkingen / Oplossen problemen	Zelfsturing / Zelfredzaamheid
NCB/id Plein	(Life)coaching RET training Gezondheidsprogramma's[3] Werkgerichte taaltraining	Coaching	Tackling the tough skills[4]
id Plein Rotterdam	Casemanagement RET training Gezondheidsprogramma's[5] Pythiatraining[6] Training budgettering Werkplekcoaching	Trajectbegeleiding Lifecoaching	Coaching

Instrumenten die door de coaches van TRACK konden worden ingezet zijn de TrainingCarrousel (een aanbod van cursussen, trainingen en workshops)[7], (gewone en cognitieve) fitness en coachende gesprekken.

Op papier verschilde de aanpak per re-integratiebedrijf en uit de interviews met de coaches bleek dat ook in de praktijk zo te zijn. Bij de intake werden de belemmeringen in kaart gebracht en vervolgens bepaalde de coach welke instrumenten werden ingezet. De aanpak verschilde per deelnemer, maar ook per coach.

[3] o.a. yoga lessen, fitness, sport naar keuze, afvallen en dieet

[4] http://extension.missouri.edu/tough-life-skills/

[5] Yoga lessen, bewegingsprogramma's, sport op maat zoals fitness en zwemmen

[6] Groepstraining 'bewust keuzes maken'

[7] De TrainingCarrousel is een door TRACK ontwikkelde methode waarin alle trainingen, cursussen en workshops met een bepaald interval langskomen en de klant altijd binnen afzienbare tijd (op tijd) kan instappen op een training, cursus of workshop. Gezien de meeste klanten een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, wordt meestal alles (verplicht) ingezet.

Elke coach heeft zo zijn/haar eigen stijl van coachen en zijn/haar voorkeuren voor instrumenten. Uit de interviews kwam bijvoorbeeld naar voren dat niet alle coaches gebruik maakten van de groepsaanpak Tackling the tough skills, maar bij voorkeur individuele coachingsgesprekken voerden. Argumenten hiervoor waren de niveauverschillen tussen de deelnemers en de té Amerikaanse aanpak van Tackling the tough skills.

Naast psychische problematiek waren de meest genoemde problemen huisvesting en schulden. Voor deze problemen werden de deelnemers over het algemeen, indien er nog geen contact was, in contact gebracht met een hulpverlener. Omdat schuldhulpverlening ook geld kost, gaf een coach aan dat er ook wel eens op werd aangestuurd om het de deelnemer zelf te laten doen. Daarmee werd tevens gestuurd op zelfredzaamheid. Over zelfredzaamheid zei een coach: *'Sturen op zelfredzaamheid loopt door alles heen. Je probeert op verschillende gebieden steeds meer zelfredzaamheid te vragen. Eerst help je ze, en dan is het steeds meer actie vragen: bel zelf eens met een instantie, vraag in je omgeving naar werk, etc.'*

Naast het stimuleren van hulpverlening voor de zwaardere problematiek, werden individuele coachingsgesprekken gevoerd. De inhoud van deze gesprekken was afgestemd op de deelnemer en kon dus per persoon verschillen. Over de variatie van begeleiding zei een coach: *'Ik help bij hele praktische dingetjes (bijvoorbeeld wijzigingen doorgeven bij het UWV en contacten met een advocaat) maar ik heb ook iemand die ik laat bellen waar ik naast zit (bellen met werkgevers, vragen stellen, voicemail inspreken), op websites laat kijken (wat wil je vragen, wat wil je weten?) en een emailadres laat aanmaken. En ik heb er een paar met een hoog niveau en dan is het meer sparren in gesprekken en brieven schrijven.'*

Uit de interviews kwam naar voren dat de ene coach verder ging in de aanpak van belemmeringen dan de andere. Dat uitte zich onder andere in het meegaan met deelnemers naar afspraken. Een coach vertelde hierover: *'We hebben een deelnemer gehad die uiteindelijk vrijwilligerswerk ging doen, maar nog zoveel angstproblemen had, dat we hem drie keer in de week persoonlijk gingen brengen. In de hoop dat hij het uiteindelijk zelf zou gaan doen. En dat deed hij gelukkig ook. Als hij in staat is om vrijwilligerswerk te doen en te ervaren dat hij zonder angst op pad kan, dan kunnen we vervolgens inzetten op betaald werk.'* Een ander voorbeeld is een coach met opleiding en werkervaring in traumaverwerking. Zij gaf tijdens het interview aan gecertificeerd te zijn voor EMDR behandelingen (Eye Movement Desensitization and Reprocessing, een behandeling om nare ervaringen te verwerken) en dit toe te passen bij een deelnemer zodat deze niet zou uitvallen. Ze vertelde: '*Ik kan twee dingen doen. Ik kan denken: Ik ga dit niet doen, want ik word er niet voor betaald. Maar dan kan iemand in het psychologencircuit terecht komen, met als risico dat ze uiteindelijk niet gaan omdat ze het eigen risico van 350 euro niet kunnen betalen. Of ik kan voorstellen om de EMDR behandeling te doen, omdat ik zie dat een deelnemer zoveel beperkingen heeft dat het onmogelijk is om te gaan werken.'*

De insteek van de coaches was om deelnemers zo snel mogelijk op werk te plaatsen en tegelijkertijd te werken aan de belemmeringen (het 'first place then train' principe). Met name de ernst van de problematiek zorgde er echter voor dat dit principe iets genuanceerder lag.

Zo speelden er bij een aantal deelnemers zoveel problemen of waren de problemen bij deelnemers dusdanig ernstig dat werk eigenlijk niet haalbaar was. Een coach zei hierover: *'Er zijn kandidaten met serieuze psychiatrische klachten waarbij werk niet echt haalbaar is. Er zijn deelnemers die regelmatig worden opgenomen, dan is het bijna onmogelijk om die mensen aan de slag te krijgen. Of agressieve deelnemers die wel willen maar eigenlijk niet plaatsbaar zijn op werkplekken. Ook op een sociale werkplaats is dit moeilijk omdat voor de mensen die daar beschermd werken het dan geen fijne werkplek meer is.'*

4.2.4 Plaatsen op werk(ervaringsplaats)

Een van de uitgangspunten van Fit-4-Work is om de deelnemers zo snel mogelijk op werk te plaatsen. Het opbouwen van een arbeidsritme, recente werkervaring en het in praktijk brengen van vaardigheden, zijn in de meeste gevallen noodzakelijk om de stap naar betaald werk te kunnen zetten. Dat betekent dat men over het algemeen begint op een werkervaringsplaats (wep) bij een zo regulier mogelijke arbeidsorganisatie voor een periode van drie maanden per werkplek. Aangezien op het moment van de interviews nog geen of nauwelijks deelnemers op betaald werk zaten, wordt in deze paragraaf vooral ingegaan op de ervaringen met weps. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- De aanpak om werk(ervaringsplaatsen) te vinden
- De factoren die van invloed zijn op het vinden van werk
- De werkgeversbenadering waarbij ook jobcarving en jobcoaching aan bod komen

4.2.4.1 De aanpak om werkervaringsplaats (wep) te vinden

Uit de interviews is naar voren gekomen dat het veelal niet lukte om deelnemers direct op werk(ervaringsplaatsen) te zetten. Naast het opstellen van het werkplan hadden coaches tijd nodig om de deelnemers een beetje te leren kennen, te achterhalen waar iemands capaciteiten en interesses liggen, wat de zoekrichting moet zijn en of er voldoende draagkracht aanwezig is om te gaan werken. Pas daarna kon er gestart worden met (de zoektocht naar) een wep. Een coach zei hierover: *'Het ligt eraan of een kandidaat toe is aan een wep. De intentie om een wep in te zetten is er, maar het kan niet altijd. Bijvoorbeeld omdat iemand op de aanmeldingsdatum dakloos is of binnen twee maanden z'n huis uit moet. Dan ligt de nadruk op zorgen dat iemand geholpen wordt.'*
Volgens het methodisch kader wordt de periode van een wep beperkt tot drie maanden om gewenning op een wep te voorkomen. In het algemeen gaven coaches aan dat een wep inderdaad drie maanden duurde. Bij TRACK konden deelnemers van Fit-4-Work direct intern terecht voor een wep. Dit was voor een periode van 4 tot 6 weken. Na een interne wep werd ernaar gestreefd om direct door te gaan met een externe wep voor maximaal drie maanden. Op die manier hoefde er niet opnieuw begonnen te worden met het opbouwen van een arbeidsritme. Uiteindelijk is ongeveer 30% van de deelnemers die op een wep hebben gezeten op een interne wep geplaatst en 70% op een externe wep.
In enkele gevallen werd afgeweken van de periode van drie maanden. Zo was een wep of vrijwilligerswerk voor sommige deelnemers het hoogst haalbare in verband met een te laag IQ of hadden deelnemers meer tijd nodig om voldoende draagkracht te realiseren en de stap naar betaald werk te kunnen zetten.

Een coach zei hierover: '*Een deelnemer zit al een hele tijd op een wep, maar dat is ook echt noodzakelijk. Het is een heel zwakke, jonge vrouw die van heel ver komt. Ik moet haar die tijd gunnen om opgevoed te worden door een werkgever die dat ook heel graag wil omdat ze zien dat ze heel veel kwaliteiten heeft en nog heel veel moet leren.'*

Coaches zijn van mening dat een wep meerwaarde heeft. Een wep is goed om te kijken of iemand zich aan de afspraken houdt en of iemand echt gemotiveerd is. Met behulp van een wep hebben de deelnemers een leerzame ervaring en kan het gat op het cv gedicht worden. Een coach lichtte toe: *'Als een werkgever iemand ziet met een gat in zijn cv van drie jaar dan is de kans best wel klein dat ze worden aangenomen. Maar als je die werkervaringsplaats op het cv kan zetten dan merk je dat die aansluiting er weer is. En dat de werkgevers er positief tegenover staan.'*
Tegelijkertijd werd ook aangegeven dat het belangrijk is dat een wep enigszins relatie houdt met wat iemand in de toekomst wil gaan doen, dat deelnemers goede randvoorwaarden krijgen en niet worden uitgebuit.

Sollicitatietraining

Voor nagenoeg alle deelnemers werd een sollicitatietraining ingezet alvorens te zoeken naar werk(ervaringsplaatsen). De sollicitatietrainingen werden zowel intern als extern gegeven. In de meeste gevallen werden de trainingen in groepsverband gegeven, maar als een deelnemer niet goed in een groep paste (bijvoorbeeld vanwege agressieproblemen) werd ook wel eens gekozen voor een 1-op-1 begeleiding. Een coach zei hierover: '*Er wordt goed naar de samenstelling van de groep gekeken. Het moet een beetje bij elkaar passen. Ik merk soms dat het bijna therapeutisch werkt, dat mensen dingen gaan delen over hun problemen. Het wordt soms een soort praatgroepje en dat helpt heel erg.'*
Over de inhoud van de sollicitatietraining gaf een coach aan dat het bij sommige deelnemers vanwege de beperkte taalbeheersing met name gaat om het helpen bij het opstellen van een CV en brief en niet zozeer om het de deelnemers te leren: *'Veel deelnemers beheersen de taal onvoldoende waardoor zij niet concurrerend zijn met andere sollicitanten. Dus wij helpen ze met het opstellen van een cv en brief, maar ons doel is niet om ze dat te leren.'*

Zoektocht werk(ervaringsplaatsen)

In veel interviews werd teruggehoord dat coaches hun eigen netwerk inzetten bij de zoektocht naar werk(ervaringsplaatsen). Een van de coaches gaf ook aan dat de bestaande relaties meer verschil hebben gemaakt dan de deelnemer zelf of de acquisitie. Toch zijn coaches voorzichtig met het inzetten van hun contacten voor deze doelgroep vanwege de angst om goede contacten te verliezen: *'Een dilemma is soms dat ik deze deelnemers wil voorstellen aan een netwerkcontact die van mij altijd hele goede kandidaten krijgt, maar ga ik mijn contact wel blootstellen aan deze deelnemer? Soms kunnen we beter een nieuw adres zoeken dan een bestaand contact gebruiken.'*

Coaches bij TRACK en id Plein Rotterdam konden bij de zoektocht naar werk(ervaringsplaatsen) tevens gebruik maken van een acquisiteur. Ook de acquisiteur gaf aan dat het opbouwen en uitbreiden van een netwerk van werkgevers belangrijk is:

‘*Netwerken is belangrijk. Je moet de boer op om werkgevers te enthousiasmeren en bereid te krijgen zich open te stellen voor deze doelgroep. Je moet kansen creëren en grijpen, ondernemend nadenken. Het is een kwestie van een lange adem, tolerantie van werkgever, etc. Iemand ervan overtuigen dat een deelnemer wel degelijk wat toe kan voegen, en een beroep doen op maatschappelijk ondernemen, op deze manier geef je iemand een kans. Maar het is moeilijk.’*

Coaches probeerden de deelnemers te activeren om ook zelf initiatief te nemen en navraag te doen in de eigen kennissenkring. Naast de acquisiteur en het eigen netwerk werd er door coaches gebruik gemaakt van vacatures van het WerkgeversServicePunt, werd er gekeken bij Stichting Vrijwilligerswerk en deden coaches zelf acquisitie (onder andere door vanuit de Gouden Gids te bellen).

Het uitgangspunt bij het zoeken naar werk was om:

- te zoeken aan de hand van het klantprofiel. Een coach gaf hiervan een voorbeeld: *‘We kijken waar iemands interesses en capaciteiten liggen. Daar zit met name de sleutel in. Een jongen was helemaal gek van scooters, dus we hebben gezegd ga eens kijken of je als bezorger wat kunt vinden om mee te beginnen. Hij is toen alle bezorgers langsgegaan, heeft z’n CV netjes gemaakt, uitgeprint, een mooie babbel ingeoefend en bij de vierde werd ‘ie aangenomen. Dus op z’n scooter rijdt ‘ie nu heel de stad rond. Dat is hartstikke leuk.’*
- zoveel mogelijk bij de deelnemer in de buurt te kijken: *‘Als iemand voor een werkervaringsplek de halve stad af moet, dan houdt iemand het niet lang vol.’*

Over het algemeen leek de uitdaging niet zozeer te liggen in het vinden van werkervaringsplaatsen, maar wel in het vinden van betaalde banen. Na het vinden van een werkervaringsplaats was het de uitdaging voor de coaches om vervolgens meer uit de werkervaringsplaats te halen, bijvoorbeeld een mogelijkheid tot dienstverband na bijvoorbeeld drie maanden goed functioneren. Een coach zei hierover: *‘Werkgevers geven natuurlijk wel vaak aan van: kijk als iemand hier gewoon goed functioneert en er komt een vacature vrij, waarom zouden we die persoon niet aannemen? Dus we laten ze daarin ook wel de keuze. Als je daar scherper op insteekt zijn werkgevers toch vaak terughoudend. Maar juist omdat we het belangrijk vinden om iemand een werkervaringsplaats te kunnen geven, zetten we het in als een werkervaringsplaats en niet als proefplaatsing. Heel af en toe komt er inderdaad een arbeidsovereenkomst uit als het goed gaat.’*
Een andere coach gaf aan dat na een aantal weken op een wep gekeken wordt of de deelnemer aan de slag zou moeten kunnen in een betaalde baan. Op dat moment werd de bemiddeling ingezet, werd de acquisiteur ingeschakeld en *‘dan is het gewoon solliciteren’*.

Begeleiding

Coaches gaven aan dat intensieve begeleiding op werk noodzakelijk is en dat dit niet alleen voor betaald werk geldt. Zo zei een coach: *‘Het idee is dat de doelgroep via een werkervaringsplek een reguliere baan gaat krijgen. Onderdeel van Fit-4-Work is dat die intensieve jobcoaching er pas bij betaald werk op gezet kan worden.*

Als je zo'n traject doet als dit, zorg dan dat die hele intensieve jobcoaching juist op die eerste weken zitten in plaats van dat na een paar maanden te doen. Mensen hebben het juist de eerste tijd het moeilijkst.'
Zo gaven meerdere coaches aan dat het belangrijk is om vooral in het begin erg betrokken te zijn en ook mee te gaan naar het kennismakingsgesprek en de eerste werkdag. Daarna is de begeleiding naar behoefte.

4.2.4.2 Factoren van invloed op het vinden van werk

Uit de interviews blijkt het succes van het al dan niet vinden van werk (met name betaald werk) van meerdere factoren afhankelijk te zijn. Een van de coaches gaf aan dat (succesvolle) uitstromers veelal deelnemers zijn met minder beperkingen, meer draagkracht, hogere belastbaarheid en meer uren beschikbaar. Daarnaast lijken het vaker deelnemers te zijn die hun beperking(en) hebben geaccepteerd en *'waar de spirit vanuit hun zelf in zit.'*
Factoren die belemmerend kunnen werken bij het vinden van werk, zijn grofweg in drie groepen onder te verdelen: factoren bij de werkzoekende zelf gelegen, werkgever-gerelateerde factoren en de economische crisis als factor buiten de invloedssfeer van het individu of werkgever.

Factoren bij de werkzoekende

Doelgroep
De doelgroep zelf speelt uiteraard een belangrijke rol bij het vinden van werk. Deelnemers hebben beperkingen die in meer of mindere mate aanwezig zijn. Zo zei een coach: *'Als je schizofreen bent, dan houdt dat niet op dus we hebben altijd te maken met mensen die heel veel kunnen maar ook die heel veel niet kunnen.'* Daarnaast gaat het niet alleen om psychische problematiek: *'Mensen zijn vaak ook onverzorgd, sociaal soms niet sterk, kunnen zichzelf niet presenteren, of hebben een laag IQ.'*
In de interviews gaven coaches regelmatig aan dat de deelnemers van Fit-4-Work erg kwetsbaar zijn. Ook als 'werk' ineens heel dichtbij komt, kan het gebeuren dat deelnemers in de weerstand gaan, heel erg gaan twijfelen of angstig worden.

Alleenstaande moeders en kinderopvang
Alleenstaande moeders die op een gegeven moment in staat zijn om voor een beperkt aantal uren te kunnen gaan werken en hierbij kinderopvang nodig hebben, lopen tegen de belemmering aan dat ze vaak geld toe te moeten leggen om weer te gaan werken. De stap om voor een beperkt aantal uren weer te gaan werken is vrijwel niet realistisch wanneer er nog een schuld open staat bij de belastingdienst of een deelnemer in de schuldsanering zit.

Factoren bij de werkgever

Huiver bij werkgevers
Bij veel bedrijven heerst er angst voor wat er zou kunnen spelen bij mensen met deze achtergrond.

Hoewel er ook werkgevers zijn die zich graag laten voorstaan op maatschappelijk verantwoord ondernemen, zijn ook deze werkgevers in de praktijk vaak huiverig en voorzichtig. Met name als het gaat om mensen met psychische problematiek. Het is voor coaches en acquisiteurs dan ook van belang om een goed beeld te geven van wat werkgevers kunnen verwachten en om bij plaatsing voldoende op de achtergrond aanwezig te zijn. Een coach zei: *'Het is belangrijk om te benadrukken dat psychische klachten bij deze doelgroep dynamisch zijn, ze kunnen opkomen en weer helemaal verdwijnen. Er zitten gradaties in. Soms is dit ook echt gerelateerd aan het geen werk hebben en daaruit voortvloeiende problemen zoals schulden, gezins- en relatieproblemen, etc.'*

Urenbeperking

Er zijn deelnemers die door een urenbeperking niet in staat zijn om meer dan 12 uur te werken. Coaches gaven aan dat banen voor 12 uur moeilijk te vinden zijn. De meeste bedrijven beginnen met functies van 24 of 32 uur.

Laag opleidingsniveau van de doelgroep

Relatief veel deelnemers hebben een laag opleidingsniveau. Magazijn-, productie- en schoonmaakwerk zouden voor veel van deze deelnemers dan ook passend zijn. Echter, deze banen brengen de nodige uitdagingen met zich mee, aldus enkele coaches:

- De instapbanen zijn nu op een ander niveau. *'Schoonmakers moeten tegenwoordig gediplomeerd zijn, ze moeten de Nederlandse taal goed kunnen spreken. En het is niet meer alleen schoonmaken, je moet ook observeren. Zie je dat iets kapot is dan moet je een foto maken en deze via de telefoon doorsturen naar de opzichter. Bij onze deelnemers moeten we al blij zijn dat ze komen, dat ze een doekje ergens overheen halen en dat ze de volgende dag weer komen.'*
- Met productiewerk lukt het niet altijd om een ritme op te bouwen. *'Ze moeten vaak heel vroeg beginnen en er is geen vaste eindtijd. Ook kan het zijn dat je de ene week drie dagen werkt en de volgende week misschien één dag. Die onzekerheid maakt het nog lastiger voor mensen met psychische klachten, in het opbouwen ook. Het werk inhoudelijk en het niveau zouden ze aankunnen, maar de omstandigheden maken het lastig.'*

Factoren buiten de invloedssfeer van werkzoekende en werkgever

Economische crisis

De economie heeft gedurende de periode van Fit-4-Work niet meegeholpen volgens de coaches. Het aanbod van banen was beperkt en de concurrentie groot. Zelfs als een werkgever open stond voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, was het aanbod aan werknemers zo groot dat deelnemers van Fit-4-Work alsnog onderop de stapel kwamen te liggen. Een coach illustreerde dit als volgt:
'Als een organisatie zegt dat ze open staan voor maatschappelijk verantwoord ondernemen dat ze iemand in dienst willen nemen met een beperking, dan krijgen ze op dit moment een stapeltje aangeboden van mensen met een beperking. En dan hebben ze toch de neiging om degene te nemen met de minst ernstige beperking. Fit-4-Work-deelnemers zijn mensen met vrij ernstige beperkingen dus die komen niet bovenop de stapel te liggen.'

4.2.4.3 Werkgeversbenadering

In het methodisch kader staat dat de werkgeversbenadering van Fit-4-Work zich in belangrijke mate richt op de (opbouw van) lokale netwerken van inclusieve arbeidsorganisaties. Een inclusieve arbeidsorganisatie is in staat om mensen met arbeidsbeperkingen op te nemen en in dienst te houden en te voorkomen dat mensen voortijdig uitvallen door beperkingen of ziekte. Het gaat hierbij om lokale netwerken van werkgevers die gemotiveerd zijn voor deze groepen ruimte te scheppen. Dit vanuit hun eigen intrinsieke motivatie.

In meerdere interviews werd aangegeven dat coaches zuinig zijn op hun bestaande relaties en het vertrouwen van de werkgevers niet willen beschamen. Meer dan eens gaven coaches aan dat werkgevers goed moeten worden voorbereid (*'werkgevers zijn vaak ook onwetend*') en dat coaches op de achtergrond aanwezig moeten zijn om steun te geven aan een werkgever als dat nodig is. Daarnaast gaf een coach aan dat er overeenkomsten worden afgesloten met de werkgevers waarin de begeleiding op de werkvloer en het inwerken geregeld staat.
Een goede voorbereiding en begeleiding van werkgevers is dus belangrijk. Aan de andere kant wordt er ook begrip en flexibiliteit vanuit de werkgever gevraagd. Zo zal een Fit-4-Work-deelnemer soms bijvoorbeeld aangepaste werktijden nodig hebben of aangepaste werkzaamheden (jobcarving).

Jobcarving

Jobcarving wil zeggen dat functies worden opgeknipt in gespecialiseerd en ongeschoold werk. Op het moment dat de interviews werden afgenomen leek jobcarving nog beperkt te kunnen worden ingezet. Dit kwam enerzijds doordat er van werk nog geen sprake was (belangrijkste reden), anderzijds doordat de ervaring van coaches en werkgevers met jobcarving nog beperkt was. In een enkel interview werd aangegeven dat er is gezocht naar werkplekken die een beetje konden worden aangepast. Zo werd er aangegeven dat de acquisiteur samen met werkgevers waar al langer contacten mee waren en waar al een band mee was opgebouwd, probeerde om aan de onderkant van het bedrijf dingen te creëren waardoor mensen die beter geschoold waren ander werk binnen het bedrijf konden doen. Volgens een acquisiteur blijft er bij de werkgever echter nog wel twijfel bestaan over de persoon zelf met zijn/haar beperkingen.

Jobcoaching

Jobcoaching is volgens het methodisch kader een essentieel onderdeel van een effectieve begeleiding. De jobcoach begeleidt waar nodig zowel de deelnemer als alle andere betrokkenen op de reguliere werkplek.

Aangezien jobcoaching pas op reguliere werkplekken kon worden gegeven en er ten tijde van de interviews nog weinig deelnemers op betaald werk waren geplaatst, zijn de ervaringen met jobcoaching beperkt. Coaches gaven over het algemeen aan dat er wekelijks contact was met de deelnemers.

Naast dit - meestal telefonische - contact werden deelnemers vaak ook nog gezien om te horen waar ze tegenaan liepen zodat daar vervolgens op gecoacht kon worden. Deze contactfrequentie lag lager dan het telefonische contact, gemiddeld eens per maand.
Of de coach bij de werkgevers langsging was meestal de keuze van de deelnemer en werkgever. Een coach zei hierover: *'Het is niet op regelmatige basis. Je moet je ook altijd afvragen of een klant ermee geholpen is. Dat hij/zij niet het gevoel heeft op de vingers gekeken te worden.'* Vanuit de werkgever wordt jobcoaching volgens een coach positief ervaren: '*Er wordt met jobcoaching een stukje werk uit handen genomen van de werkgever. Wij bespreken bepaalde dingen met de cliënt zodat de werkgever het zelf niet hoeft te doen. Een cliënt voelt zich gesteund, een werkgever heeft het idee dat er nog hulpverlening achter de schermen aanwezig is.'*

Een opvallende bevinding van een van de re-integratiebedrijven was dat de aanvraag voor jobcoaching bij het UWV niet altijd werd toegekend. Dit gebeurde vaak op grond van formele criteria die voor reguliere re-integratietrajecten gelden. Een mogelijke verklaring voor het niet toekennen van jobcoaching is dat de aanvraag voor jobcoaching door andere personen werd behandeld dan degene die de klant had aangemeld en dat die personen vaak niet op de hoogte waren van het Fit-4-Work-traject. Een aanvraag voor jobcoaching werd bijvoorbeeld niet gehonoreerd als iemand een WW-uitkering had of een nul-urencontract.

4.3 Overzicht verschillen Fit-4-Work tussen re-integratiebedrijven

Tabel 4.2 geeft een overzicht van de wijze waarop de re-integratiebedrijven Fit-4-Work hebben georganiseerd hebben en hun aanpak van de methodische uitgangspunten van Fit-4-Work. De wijze waarop Fit-4-Work is georganiseerd varieert van een vast team met coaches (id Plein Rotterdam en TRACK) tot de inzet van coaches die als zzp'er werkzaam zijn (id Plein). id Plein Rotterdam wijkt qua organisatie het meest af van de andere bedrijven door de inzet van een aparte coach (lifecoach) voor de aanpak van met name maatschappelijke problematiek (o.a. schulden, huisvesting) en de inzet van een jobcreator.

Multidisciplinaire samenwerking (IDO)

Er was veelal geen sprake van een IDO zoals bedoeld in het methodisch kader Fit-4-Work. Het IDO kwam er in de praktijk op neer dat er vooral sprake was van 1-op-1 contacten. De bedrijven verschilden hierin niet van elkaar. Bij TRACK zijn twee punten te benoemen in de samenwerking met de GGZ die mogelijk in hun voordeel werkten. Ten eerste hadden ze met de GGZ al ervaring met IPS-achtige trajecten. Ten tweede werd de drempel om contact op te nemen met behandelaars kleiner nadat TRACK onderdeel werd van de Parnassia Groep en was er over en weer al sprake van vertrouwen.

Aanpak belemmeringen

Voor de aanpak van belemmeringen kon een breed scala aan interventies/trainingen worden ingezet. Die waren per bedrijf verschillend en konden ook verschillen per coach (zie ook paragraaf 4.2.3).

Tabel 4.2 Overzicht verschillen Fit-4-Work tussen re-integratiebedrijven

	NCB/id Plein	id Plein Rotterdam	TRACK
Organisatie	Motivatiecoach en organisatiecoach als duo rondom een deelnemer; netwerk van zzp'ers bij id Plein	Vast team van coaches, een lifecoach en een jobcreator	Vast team van coaches, accountmanager/acquisiteur
Multidisciplinaire samenwerking (IDO)	IDO; praktijk vaak 1-op-1	IDO; praktijk vaak 1-op-1	samenwerking met GGZ (ook uit verleden); praktijk vaak 1-op-1
Aanpak belemmeringen			
Draagkracht/draaglast; omgaan met beperkingen /oplossen problemen; zelfsturing /zelfredzaamheid	(life)coaching; RET training; gezondheidsprogramma's; werkgerichte taaltraining; Tackling the tough skills	Casemanagement; RET training; gezondheids-programma's; pythiatraining; training budgettering; (werkplek)coaching	Training Carrousel; fitness; cognitieve fitness; coaching
Aanpak werk			
• First place then train	ja	ja	ja
• Werkervaringsplaats	ja	ja	Ja; beschikbaarheid over interne leerwerkplekken
• Jobcoaching	ja	ja	nee

Aanpak werk

Het uitgangspunt 'first place then train' kwam in de aanpak van de drie bedrijven terug en hierbij zijn geen verschillen geconstateerd. Bij het 'snel plaatsen op werk' is een verschil dat TRACK de beschikking heeft over interne leerwerkplekken waar deelnemers in principe vrij snel na de start van het traject op geplaatst konden worden.
NCB/id Plein en id Plein Rotterdam hebben jobcoaching in hun aanbesteding meegenomen. Bij TRACK was dat geen onderdeel van de aanpak.

4.4 Deelconclusies

- De methodische uitgangspunten voor Fit-4-Work zijn geformuleerd in het methodisch kader. In de aanbestedingen van de re-integratiebedrijven is aangegeven welke aanpak bij de uitgangspunten gehanteerd wordt, waarbij opvalt dat een breed scala aan interventies/trainingen ingezet kan worden. Er zijn, met andere woorden, methodische uitgangspunten, maar bij de uitvoering ligt er niet een vastomlijnde methodiek die gevolgd moet worden. De aanpak wordt over het algemeen gekenmerkt door het breed in beeld krijgen van de situatie van een deelnemer en vervolgens het op maat inzetten van interventies/trainingen die zowel gericht zijn op werk als op de aanpak van belemmeringen. Opvallend is dat bij het begeleiden van deelnemers de ene coach daarin verder ging dan de andere coach. Zo waren er coaches die meegingen naar de huisarts of een eerste werkdag, terwijl een andere coach dat niet nodig achtte.

In hoeverre deze verschillen in aanpak van invloed zijn op het al dan niet succesvol uitstromen van een deelnemer, kan op basis van dit onderzoek niet worden aangegeven. Wel is (vanuit de literatuur en de praktijk) bekend dat de aanpak cq professionaliteit van de coach van invloed kan zijn bij de uitstroom naar (betaald) werk.

- Bij het opstellen van een werkplan was er op papier een IDO. Het IDO kwam doorgaans niet fysiek bij elkaar. De GGZ of een andere hulpverlener was niet bij elke deelnemer onderdeel van het IDO, hetzij omdat deelnemers niet (meer) onder behandeling waren, hetzij omdat ze elke vorm van hulpverlening afwezen. Als er contact was met een hulpverlener, dan was dat veelal één-op-één, via de telefoon of email. Coaches waardeerden over het algemeen het bestaan van een IDO en gaven aan dat het meerwaarde had voor het traject. Ze maakten hierbij de kanttekening dat de privacywetgeving de communicatie tussen verschillende partijen bemoeilijkt.

- Een van de uitgangspunten van Fit-4-Work is om de deelnemers zo snel mogelijk op werk te plaatsen (‘first place then train’). Coaches gaven aan dat het direct plaatsen op werk niet haalbaar was. Om te beginnen was er tijd nodig om de deelnemers beter te leren kennen en om goed zicht te krijgen op de ernst van de problematiek en de draagkracht. Ook was bij veel deelnemers sprake van dusdanig ernstige belemmeringen die werken verhinderden, zoals dreigende huisvesting of schulden, dat deze eerst aangepakt moesten worden voordat er naar werk gekeken kon worden.

- Een werkervaringsplaats heeft volgens de coaches meerwaarde in het traject omdat dan goed bekeken kan worden of iemand zich aan afspraken houdt en of iemand echt gemotiveerd is. Ook kan met een werkervaringsplaats een eventueel gat op een CV gedicht worden. In de aanpak valt op dat er aandacht is voor de interesses en capaciteiten van de deelnemer. Een werkervaringsplaats wordt gezocht in de richting waarin de deelnemer aan de slag wil. Dit wordt door sommige coaches gezien als de sleutel naar succes. Werkervaringsplaatsen waren volgens de coaches over het algemeen redelijk eenvoudig te vinden. Het vinden van betaalde banen bleek aanmerkelijk lastiger waarbij met name de beperkingen van de doelgroep, de huiver bij werkgevers en de economische crisis de zoektocht bemoeilijkten. In sommige gevallen was werken überhaupt een onhaalbare kaart vanwege te ernstige problematiek of benodigde kinderopvang.

- Van jobcarving en jobcoaching was ten tijde van het onderzoek nog nauwelijks sprake. Wel werd in de interviews aangegeven dat er vanuit de werkgever begrip en flexibiliteit nodig is en dat er vanuit de coaches ondersteuning nodig is voor zowel de werkgever als voor de deelnemer. Jobcoaching werd niet alleen bij betaald werk van belang geacht. Ook op een wep is begeleiding noodzakelijk om uitval te voorkomen, met name in het begin. Een opvallende bevinding van een van de re-integratiebedrijven was dat de aanvraag voor jobcoaching bij het UWV niet altijd werd toegekend. Dit gebeurde vaak op grond van formele criteria die voor reguliere re-integratietrajecten gelden.

Een aanvraag voor jobcoaching werd bijvoorbeeld niet gehonoreerd als iemand een WW-uitkering of een nul-urencontract had.

- De drie re-integratiebedrijven verschillen in de wijze waarop de uitvoering van Fit-4-Work is georganiseerd: 1) een vast team van casemanagers/coaches, een lifecoach en een jobcreator (id Plein Rotterdam), 2) een vast team met casemanagers en eventueel een accountmanager voor de acquisitie (TRACK) en 3) een organisatiecoach en een motivatiecoach als duo rondom een deelnemer (NCB/id Plein), waarbij het er in de praktijk vaak op neerkwam dat één coach primair de deelnemer begeleidde. id Plein Rotterdam wijkt wat betreft de organisatie het meest af van de andere re-integratiebedrijven door de inzet van een aparte coach (lifecoach) voor de aanpak van met name maatschappelijke problematiek (o.a. schulden, huisvesting) en de inzet van een jobcreator.

- De bedrijven verschillen daarnaast in hun aanpak gericht op versterking draaglast/draagkracht, omgaan met beperkingen/oplossen problemen en zelfsturing/zelfredzaamheid. Een ander verschil is dat jobcoaching geen onderdeel was van de Fit-4-Work-aanpak bij TRACK.

5 Bereik Fit-4-Work

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het aantal aangemelde personen dat daadwerkelijk gestart is met een Fit-4-Work-traject en de resultaten die al dan niet bereikt zijn wat betreft uitstroom naar betaalde arbeid.

Uit de cijfers die de re-integratiebedrijven hebben aangeleverd, blijkt dat 651 mensen zijn aangemeld voor een Fit-4-Work-traject (zie tabel 5.1). Van deze groep is 9% binnen de trajectduur van 1-1½ jaar uitgestroomd naar betaalde arbeid. Wat betreft uitstroom naar betaalde arbeid lijkt TRACK het meest succes te hebben geboekt. 'Lijkt' omdat er bij TRACK na één maand sprake was van succesvolle uitstroom terwijl er bij de andere re-integratiebedrijven een termijn van zes maanden gold.

Bij iets minder dan de helft van de deelnemers die succesvol zijn uitgestroomd is jobcoaching aangevraagd. Bij ongeveer eenvijfde is er ook daadwerkelijk jobcoaching ingezet.

Ongeveer een op de acht aangemelde klanten is hetzij aan de start, hetzij gedurende het traject uitgevallen. Redenen die door de re-integratiebedrijven zijn gerapporteerd zijn divers, bijvoorbeeld: niet bereikbaar, niet komen opdagen, geen uitkering meer, overlijden, klant blijkt toch geen deelnemer voor Fit-4-Work (bijv. voor 80-100% afgekeurd), verhuizing en te ernstige problematiek (bijv. niet over straat durven).

Van de overgebleven trajecten zijn er 2 nog niet afgerond (december 2015). De trajecten die nog lopen zijn in handen van NCB/id-Plein.

Drie op de tien deelnemers heeft tijdens het Fit-4-Work-traject op een werkervaringsplek gezeten. Bij Track is het aandeel het hoogst, namelijk 73%. Bij NCB/id Plein en id Plein Rotterdam is dit respectievelijk een op de drie en een op de zes deelnemers.

Tabel 5.1. Resultaten Fit-4-Work

	NCB/id Plein		id Plein R'dam		TRACK		**totaal**	
aanmeldingen	269		327		64		**651**	
Beëindigd met plaatsing	29	11%	14	4%	14	22%	**57**	**9%**
- *Jobcoaching aangevraagd*	*20*	*69%*	*6*	*38%*	-	-	***26***	***44%***
- *Jobcoaching ingezet*	*10*	*34%*	*3*	*19%*	-	-	***13***	***22%***
Beëindigd zonder plaatsing	194	72%	287	90%	40	62%	**521**	**80%**
Uitval (incl niet gestart)	44	16%	26	8%	10	16%	**80**	**12%**
Nog lopend	2	1%	0	0%	0	0%	**2**	**0%**
Plaatsing op wep gedurende het traject	87	32%	53	17%	47	73%	**187**	**29%**

* percentage berekend over de uitgestroomde deelnemers van NCB/id Plein en id Plein Rotterdam (n=59). TRACK bood geen jobcoaching aan.

6 Resultaten casusonderzoek

6.1 Inleiding

In het casusonderzoek zijn de trajecten van twaalf deelnemers geanalyseerd (zie hoofdstuk 2 voor de wijze waarop deelnemers zijn geselecteerd). Al deze deelnemers hebben een Fit-4-Worktraject doorlopen gedurende 1-1½ jaar, waarbij zes deelnemers succesvol zijn uitgestroomd naar betaald werk (voor een periode van tenminste zes maanden) en zes deelnemers niet succesvol zijn uitgestroomd. In het casusonderzoek is nagegaan hoe de te beïnvloeden factoren uit het methodisch kader in de praktijk bij deze casussen zijn aangepakt en of daarbij verschillen tussen succesvolle en niet-succesvolle trajecten zijn te onderscheiden. Het gaat om de volgende factoren: multidisciplinaire samenwerking, aanpak belemmeringen en plaatsen op werk(ervaringsplaats). Het casusonderzoek geeft indicaties over de uitvoering van Fit-4-Work, maar moet vanwege het kleinschalige karakter met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Van alle casussen is het dossier bekeken (werkplan, logboek, voortgangs- en eindverslagen) en is een interview gehouden met de betrokken (life)coach. Van de twaalf deelnemers waren zes deelnemers beschikbaar voor een interview over hun ervaringen met Fit-4-Work (vier succesvolle, twee niet-succesvolle). De andere zes deelnemers waren hetzij niet meer bereikbaar of zagen een interview bij nader inzien niet zitten.

6.2 Kenmerken deelnemers

Tabel 6.1 geeft enkele achtergrondkenmerken van de deelnemers weer (groen gemarkeerd zijn de succesvolle uitstromers, oranje gemarkeerd zijn de niet-succesvolle uitstromers). De leeftijd varieert van 21 jaar tot 45 jaar, tweederde is vrouw en op één deelnemer na zijn ze allemaal alleenstaand. Zeven deelnemers hebben een WWB uitkering, drie een Wajong uitkering en twee een WIA-uitkering.

Tabel 6.1. Kenmerken deelnemers casusonderzoek (groen succesvol, oranje niet-succesvol)

	Geslacht	leeftijd	huishoudtype	opleiding	Soort uitkering en duur werkloosheid	Aard psychische problemen	Andere problemen
1	vrouw	<40	alleenstaand	Hbo	WWB; ± 2 jaar werkloos	Eetstoornis en slaapstoornis	Weinig zelfvertrouwen
2	vrouw	30	alleenstaand	Mbo	WWB aanvullend; ± 1 jaar werkloos	Paniekaanvallen	Lichamelijke klachten (vermoeidheid)
3	man	42	alleenstaand	Hbo	WWB; ± 6 jaar werkloos	Restverschijnselen burnout: Gevoelig voor stress en spanning; vermoeden aandoening in autistisch spectrum	Vermoeidheid
4	man	45	alleenstaand	LTS, niet afgerond	WWB; 6 jaar werkloos	Aard psychische problemen niet duidelijk; volgens deelnemer was er sprake van voodoo	Huisvesting, ex-gedetineerd; vermoeden LVB
5	vrouw	42	alleenstaand	MEAO	WIA; 1 jaar werkloos	Paniekaanvallen en straatvrees	Lichamelijk: hartritmestoornissen
6	man	21	alleenstaand	Mbo	Wajong	Angstklachten; bij aanvang gestabiliseerd	Concentratieproblemen
7	vrouw	28	alleenstaand	geen	Wajong	Aard psychische problemen niet duidelijk	Schulden, ernstige problemen met rug na suïcidale poging; LVB?
8	man	32	gehuwd	Mbo	WWB; 1 jaar werkloos	Depressie, alcoholverslaving	Schulden, huiselijk geweld
9	vrouw	34	alleenstaand	Mbo	WWB; sinds jaren werkloos	PTSS, borderline	Hoofdpijn/migraine, in verleden verslavingsproblemen, schulden (niet omvangrijk)
10	vrouw	31	alleenstaand	Mbo	Wajong	Schizoïde persoonlijkheidsstoornis	Ernstige acné, slecht gebit, sociaal functioneren
11	vrouw	34	alleenstaand	Mbo niet afgemaakt	WWB; sinds jaren werkloos (> 5 jaar)	Depressieve buien door relatiebreuk en stress door schuldensituatie	Lichamelijke klachten (astma, reuma), Schulden
12	vrouw	24	alleenstaand	Mbo	WIA; ± 2 jaar werkloos	Depressieve klachten door trauma (seksueel misbruik)	Schulden, huisvesting, relationele problemen

De deelnemers laten een grote variatie zien in de afstand tot betaalde arbeid, aard van de psychische problematiek en aard van de overige problemen. Drie deelnemers waren bij aanvang van Fit-4-Work al gedeeltelijk aan het werk en kregen een aanvullende uitkering. Aan de andere kant was er een 28-jarige deelnemer die nooit had gewerkt en altijd afhankelijk is geweest van een uitkering. Ook wat betreft de aard van de psychische problematiek was de variatie groot. Zo was er een deelnemer bij wie de psychische problemen (eetstoornis en slaapstoornis) bij aanvang al redelijk onder controle waren, maar ook een deelnemer bij wie depressieve klachten als gevolg van traumatische gebeurtenissen in haar jeugd gedurende het traject veel aandacht vroegen. Bijkomende andere problemen varieerden van forse multiproblematiek (schulden, huisvestingsproblemen en problemen in de relationele sfeer) tot vermoeidheidsklachten.

Vrijwel alle deelnemers waren volgens de coaches van de re-integratiebedrijven gemotiveerd om aan het Fit-4-Worktraject deel te nemen. Twee deelnemers, beiden niet-succesvol uitgestroomd, waren minder gemotiveerd. Beide deelnemers zaten al jarenlang in een uitkeringssituatie.

Wanneer de criteria uit het methodisch kader naast de kenmerken van de deelnemers wordt gelegd, dan vallen de volgende zaken op:

- Bij één van de deelnemers waren de klachten mogelijk te licht voor een Fit-4-Work-traject. Deze deelnemer zat aan het einde van een behandeltraject. Ook was deze deelnemer al aan het werk, alhoewel ze nog niet op het volledige aantal uren zat en om die reden nog een aanvullende uitkering had.
- Bij twee deelnemers bestond bij het re-integratiebureau het vermoeden dat er sprake was van een licht verstandelijke beperking. Alhoewel dit volgens het methodisch kader niet een duidelijke contra-indicatie is, is het wel moeilijk om deze deelnemers op een reguliere werkplek te krijgen, wat één van de doelstellingen is van Fit-4-Work. Eén van deze deelnemers heeft binnen het Fit-4-Work-traject werk gevonden bij een sociale werkvoorziening.
- Bij één van de deelnemers bleek kort na aanvang van het Fit-4-Work-traject een fors alcoholprobleem te spelen. Hoewel de aanwezigheid van een verslaving een contra-indicatie was, bestond het vermoeden bij het re-integratiebureau dat deze deelnemer zich bij de gemeente van zijn beste kant heeft laten zien en op die manier door de selectie heen is geglipt.

Als we kijken naar verschillen tussen succesvolle en niet-succesvolle uitstromers, dan lijkt de psychische problematiek van niet-succesvolle uitstromers zwaarder te zijn dan die van de succesvolle uitstromers. Ook waren de psychische problemen bij de succesvolle uitstromers al meer onder controle bij aanvang van het Fit-4-Work-traject. Daarnaast hadden de niet-succesvolle uitstromers meer bijkomende andere problemen. Zo was bij vijf van de zes niet-succesvolle uitstromers sprake van schulden in combinatie met andere problemen.

Alhoewel het om een beperkte groep casussen gaat, is de inschatting dat deze casussen een afspiegeling zijn van de groep deelnemers die aan het Fit-4-Worktraject hebben deelgenomen.

6.3 Multidisciplinaire samenwerking (IDO)

In de werkplannen van de deelnemers is terug te vinden dat er rondom elke deelnemer op papier een IDO was. Dit IDO bestond in de meeste gevallen uit de coach van het re-integratiebureau, de huisarts en in een aantal gevallen een derde partij zoals een gezinsbegeleider of een GGZ-instelling.

Opvallend is dat iets meer dan de helft van de deelnemers bij aanvang niet (meer) in behandeling was bij de GGZ. Van de succesvolle uitstromers was één deelnemer nog onder behandeling. Bij deze deelnemer is geen contact gezocht met de hulpverlening omdat de behandeling verder goed verliep en er geen noodzaak was om iets af te stemmen.

Van de niet-succesvolle uitstromers waren vier deelnemers nog onder behandeling voor hun psychische problemen. Bij twee deelnemers was er regelmatig contact met hulpverleners. Bij de deelnemer die te maken had met een alcoholprobleem, was gedurende het traject sprake van een intensief contact met de verslavingszorg (Bouman) om ervoor te zorgen dat deze deelnemer onder behandeling bleef. De lifecoach vertelde hierover: *'Deze deelnemer is periodes zo instabiel geweest dat we hem niet hebben kunnen begeleiden. Hij was bij Bouman bezig en dan kreeg ik mailtjes van de maatschappelijk werkster van Bouman om hem op te roepen omdat hij niet meer verscheen. Op een gegeven moment ging het alleen maar over waar is 'ie en kunnen we 'm zover krijgen dat hij naar de bijeenkomsten gaat voor de detox. Wij hebben constant met Bouman hierover in contact gestaan om te peilen of hij werkelijk ging. Zo nee, dan gingen we hem hiermee confronteren en motiveren om toch naar de bijeenkomsten te gaan.'*
Bij de andere deelnemer was er frequent (telefonisch) contact met een gezinsbegeleider van Careyn. Voor de coach was dit een meerwaarde omdat ze hierdoor een beter beeld kreeg van de thuissituatie van de deelnemer en haar daardoor beter kon begeleiden. De coach vertelde hierover: *'Voor mij was het erg belangrijk om de thuissituatie te begrijpen. Ik vond de samenwerking prettig om een volledig beeld te krijgen van wat er speelt. Het is goed om te weten hoe kwetsbaar ze is.'*

Bij de twee andere niet-succesvolle uitstromers die onder behandeling waren, is bij één deelnemer geen contact gezocht omdat de behandeling verder goed verliep en er geen noodzaak was om iets af te stemmen. Bij de andere deelnemer is er tussentijds telefonisch overleg geweest om af stemmen of het verstandig was om door te gaan met het traject of dat het traject on hold gezet moest worden. In het logboek stond over het contact met de hulpverlener vermeld: *'Overleg over haar situatie. Is volgens de hulpverlener op dit moment stabiel, geen gevaar voor terugval. Heeft last van koudwatervrees en is angstig.'* De coach gaf aan dat de meerwaarde van de samenwerking was dat er groen licht gegeven werd zodat er stappen in het traject gezet konden worden.

Naast de bevinding dat iets meer dan de helft van de deelnemers bij aanvang niet (meer) onder behandeling was bij de GGZ, vallen er nog twee dingen op:

- Er is geen contact gezocht met de behandelaren indien ingeschat werd dat de behandeling goed verliep.
- In die gevallen dat er wél contact is gezocht met een behandelaar of hulpverlener, blijkt dit voor de coaches van meerwaarde geweest te zijn voor het traject.

6.4 Aanpak belemmeringen

Belemmeringen die in het kader van Fit-4-Work door de re-integratiebedrijven aangepakt konden worden, hebben betrekking op het kunnen omgaan met stress (draaglastverkleining en draagkrachtvergroting), het kunnen omgaan met beperkingen, het oplossen van problemen en het vergroten van zelfsturing en zelfredzaamheid. In bijlage I is weergegeven hoe de coaches met de belangrijkste belemmeringen zijn omgegaan.

6.4.1 Het kunnen omgaan met stress

Bij de meeste deelnemers, zowel met succesvolle als niet-succesvolle uitstroom, was er een duidelijke disbalans tussen de draagkracht en draaglast waarbij de draaglast groter was dan de draagkracht. Deze deelnemers hadden hierdoor in meer of mindere mate te maken met stress. Stressreductie is dan ook een aanpak die bij veel deelnemers werd teruggezien. Zo werd er met een van de deelnemers wekelijks contact onderhouden om te bespreken hoe ze haar grenzen kon bewaken. Volgens de deelnemer werkte dat regelmatige contact al stressverminderend. Bij een andere deelnemer bleek twee hele dagen werken teveel te zijn en is samen met de coach gekeken hoe de stress verminderd kon worden. Een ander voorbeeld betreft een deelnemer die niet goed om kon gaan met tegenslagen en veranderingen. In de coachingsgesprekken probeerde de coach haar te leren relativeren. De coach zei hierover: *'Als het in haar omgeving goed ging, bleef het met haar ook goed gaan. Maar waren er problemen met haar vriend of een wasmachine, dan kwam de stress weer terug. Ze heeft daar ook veel therapie voor gehad. Stressreductie werd daarin altijd wel meegenomen.'*
Tot slot kwam stressreductie ook in de voorbereidingen van sollicitatiegesprekken en tijdens werk(ervaringsplaatsen) aan de orde. Een coach zei: '*Bij mensen die nog nooit gewerkt hebben moet je de combinatie werk en zorg (voor huishouden en kinderen) altijd goed in de gaten houden. Want ze vinden dat zo ontzettend zwaar.*'
Naast de (coachings)gesprekken hielp de lifecoach ook in praktische zin bij stressreductie. Bij een deel van de deelnemers was sprake van een schuld die in meer of mindere mate voor psychische druk zorgde. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de aanpak van schulden als belemmerende factor.

6.4.2 Het kunnen omgaan met beperkingen / oplossen van problemen

Bij het omgaan met beperkingen en het oplossen van problemen is de insteek volgens het methodisch kader dat beperkingen die het werken *verhinderen* eerst behandeld moeten worden en beperkingen die werk *belemmeren* parallel aan het werk aangepakt kunnen worden.

Een duidelijk voorbeeld van een beperking dat werken tijdens het traject verhinderde was de alcoholverslaving van een van de deelnemers. Zonder dit opgelost te hebben, kon er nog niet aan werk gedacht worden. Voor de alcoholverslaving werd de deelnemer begeleid door Bouman, maar hij verscheen daar regelmatig niet op afspraken. Een coach vertelde hierover: *'Hij was soms zo instabiel dat er periodes waren dat er geen contact gemaakt kon worden. Ook voor Bouman was hij soms onvindbaar. Lange tijd is geprobeerd om hem te overtuigen dat het goed zou zijn om zich op te laten nemen in een kliniek om af te kicken. Hij is uiteindelijk opgenomen geweest, maar na twee dagen hield hij het voor gezien.'*

De aanwezigheid van schulden is een voorbeeld van een belemmering waarbij het re-integratiebureau een belangrijke rol kan spelen. Bij drie van de vijf deelnemers met schulden was sprake van een dusdanig hoge schuld dat de deelnemers werd aangeraden om in de schuldsanering te gaan. In sommige kringen heeft de schuldsanering echter zo'n slechte naam dat één deelnemer weigerde hier aan mee te werken. De lifecoach heeft uiteindelijk bij twee deelnemers met schulden geprobeerd de financiën in eigen beheer zo goed mogelijk te regelen. Dit deed ze door in eerste instantie orde te scheppen en vervolgens te controleren of de deelnemer kreeg waar hij/zij recht op had, door passende regelingen te treffen met schuldeisers, fondsen aan te schrijven, etc. Zowel voor de deelnemers die gebruik zijn gaan maken van de schulddienstverlening van de KredietBank Rotterdam (KBR) als voor de deelnemers die door de lifecoach zijn geholpen, kon de financiële situatie in zoverre worden gestabiliseerd dat het geen belemmering meer vormde om te gaan werken.

Bij de vijf deelnemers die schulden hadden, speelden ook andere belemmeringen een rol, zoals lichamelijke klachten (bij twee deelnemers), een alcoholverslaving en een jeugdtrauma dat weer de kop op stak. Hoewel de coaches bij psychische problematiek deelnemers kunnen stimuleren om in behandeling te gaan of te blijven, hebben zij verder geen invloed op de daadwerkelijke aanpak van deze belemmeringen. Ook kunnen coaches slechts rekening houden met lichamelijke beperkingen in de zoektocht naar werk, maar kunnen zij deze belemmeringen niet wegnemen. Een coach zei over een van de deelnemers: *'Met psychische problemen kunnen we wat, maar met lichamelijke problemen kunnen we niets. Daarnaast heeft ze geen opleiding, geen werkervaring en beheerst ze de taal niet optimaal. Gezien die laatste kenmerken is ze aangewezen op het zwaardere lichamelijke werk: schoonmaak, productie, huishouding. Maar dat kan ze niet vanwege haar lichamelijke beperkingen. Dat is vanaf het begin het spanningsveld geweest in het traject. Bovendien heeft ze nog schulden.'* Bij deze deelnemer speelden zoveel belemmeringen een rol dat uitstroom naar betaald werk geen reëel beeld was.

Een coach merkte op dat het leren omgaan met problemen of tegenslagen ('coping') veelal therapeutisch aangepakt zou moeten worden: *'Veel problemen zijn therapeutisch van aard. Want hoe leer je coping, dat kan ik ze niet aanleren. Wel problemen relativeren. Beetje afpellen en kijken waar dan de kern zit. Maar als het niet duurzaam lukt, dan moet daar met een gedragstherapie of iets dergelijks mee aan de gang worden gegaan.'*

Verschillen tussen succesvolle en niet-succesvolle uitstromers laten over het algemeen zien dat bij de niet-succesvolle uitstromers een intensievere aanpak nodig was vanwege het aantal en de ernst van de belemmeringen dan bij de succesvolle uitstromers. Dit wordt ook bevestigd door de inzet van de lifecoach bij alle vijf niet-succesvolle trajecten van id Plein en bij geen van de succesvolle trajecten.

6.4.3 Het vergroten van zelfsturing en zelfredzaamheid

Volgens het methodisch kader zullen veel deelnemers hun gedrag moeten veranderen om tot zelfsturing, zelfredzaamheid en een verhoging van de participatie te komen. Het re-integratiebedrijf kan de deelnemers hierin ondersteunen, maar de deelnemers moeten gemotiveerd zijn om zich uiteindelijk zelf anders te gaan gedragen. Motivatie is dan ook een belangrijk aandachtspunt binnen Fit-4-Work. Tien van de twaalf deelnemers waren volgens de coaches gemotiveerd om aan het traject deel te nemen en om op zoek te gaan naar betaald werk. Twee niet-succesvolle deelnemers waren wat minder gemotiveerd. Eén deelnemer was in woorden wel gemotiveerd maar liet hier in haar daden weinig van blijken. Een andere deelnemer kwam volgens de coach vooral halen, maar weinig brengen: *'Wij hebben hier een term van 'mensen komen hier alleen halen.' Als de nood hoog is en ze hebben bijvoorbeeld een huisuitzetting, dan zijn ze er. Maar als je zegt, kom even langs dan gaan we je CV maken, dan zijn ze er weer niet. Ik heb haar ook nog naar een computercursus gestuurd. Daar is ze één keer naartoe gegaan en toen ging dat ook helemaal niet meer. Dan was er weer van alles aan de hand.'*
Aspecten die een rol spelen bij motivatie zijn respect over en weer, het serieus nemen van de deelnemer en andersom: het door de deelnemer serieus nemen van de coach in het streven om de deelnemer te helpen (methodisch kader Fit-4-Work). Meerdere deelnemers gaven aan dat ze het waardeerden dat ze serieus werden genomen en dat ze niet als een nummer behandeld werden. Zo zei een van de deelnemers: *'Ik voelde me serieus genomen en het was niet alleen werken kostte wat het kost. Er werd ook gekeken naar mij als persoon, wat zijn de mogelijkheden, wat zijn de onmogelijkheden. Ja, ik werd echt serieus genomen.'* Een andere deelnemer gaf aan: *'Fit-4-Work begeleidt op eigen niveau, in mijn geval HBO. Ze zijn professioneel en afspraken werden nagekomen. De bereikbaarheid was goed en er werd echt tijd voor je genomen. Daardoor vond ik het ook echt belangrijk. Meedenken en flexibiliteit waren belangrijk.'*

Bij een klein aantal deelnemers (met name succesvolle uitstromers) hoefde niet of nauwelijks gestuurd te worden op zelfsturing of zelfredzaamheid. Zij waren zelf actief met het zoeken naar vacatures of hadden slechts een duwtje in hun rug nodig. Een coach zei bijvoorbeeld over een van de deelnemers: *'Bij deze deelnemer is niet met het idee van zelfsturing gewerkt. Dat was bij haar ook niet zo nodig. Ze was al heel actief met van alles en nog wat. Het enige dat ik deed was het doorsturen van linkjes van vacatures met de vraag: is dit wat voor jou?'* Bij een andere deelnemer werd niet aan zelfsturing gewerkt vanwege een vermoedelijke verstandelijke beperking. Bij deelnemers met een dergelijke beperking is men al blij als er een werkplek wordt gevonden waar ze worden geaccepteerd en hun ding kunnen doen om hun eigen geld te verdienen.

Voorbeelden waarbij wél aan zelfsturing of zelfredzaamheid is gewerkt zijn bijvoorbeeld: het op orde brengen van de financiën, de sollicitatietrainingen, een training assertiviteit, maar ook bijvoorbeeld het stimuleren van de deelnemer om de voortgang van het kind op school te bespreken.

6.4.4 Rol van de coach

Hoewel de rol van de coach niet als zodanig is benoemd als werkzaam element, ligt het voor de hand dat ook de coach met zijn of haar eigen aanpak, instelling, professionaliteit, ervaring en persoonlijkheid een rol speelt in het al dan niet succesvol uitstromen naar betaald werk. Tijdens de interviews zijn hier zowel door coaches als door de deelnemers opmerkingen over gemaakt. Deelnemers gaven met name blijk van waardering voor de persoonlijke benadering en het gevoel serieus genomen te worden door de coach (zie ook voorgaande paragraaf). Coaches gaven aan dat zij sommige dingen achteraf wellicht beter anders hadden kunnen aanpakken. Het gaat dan bijvoorbeeld om het meegaan in beroepskeuzes, meegaan in de wens om fulltime te gaan werken, of de keuze voor Amsterdam of Rotterdam die pas later in het traject werd gemaakt. Een van de coaches zei over een traject waarbij uitstroom naar betaald werk niet gelukt was: *'Ik ben niet tevreden over wat ik met haar heb bereikt. Ik had wel wat strenger kunnen zijn, minder mee kunnen bewegen en m'n poot stijf kunnen houden. Geen tijd aan fulltime vacatures besteden bijvoorbeeld. Gewoon doen wat voor haar haalbaar was.'*

6.5 Plaatsen op werk(ervaringsplaats)

Eén van de doelen van Fit-4-Work is om een deelnemer zo snel mogelijk in een werksituatie te krijgen. Op verschillende manieren is daar tijdens het traject aan gewerkt. Deelnemers zijn ondersteund bij het zoeken naar werk en als de stap naar betaalde arbeid nog te groot was, werd in eerste instantie gezocht naar een werkervaringsplaats. In bijlage 1 is weergegeven welke activiteiten bij de deelnemers zijn ondernomen.

6.5.1 Ondersteunen bij werkzoekgedrag

Bij alle deelnemers werd tijdens het traject ingezet op het bevorderen, ondersteunen en intensiveren van effectief werkzoekgedrag. De mate waarin en de wijze waarop verschilde per deelnemer. Er werd gewerkt aan sollicitatievaardigheden wat bij een aantal deelnemers tot uiting kwam in deelname aan een sollicitatietraining. Bij andere deelnemers volstond het om te ondersteunen bij het updaten van het CV en het opstellen van een motivatiebrief. De aanpak bij het zoeken naar vacatures varieerde per persoon. Alle deelnemers werden aangespoord om in het eigen netwerk te zoeken naar werk. Daarnaast hoefde de één alleen een beetje aangespoord te worden en de ander kreeg 'huiswerk' om vacatures te zoeken. De volgende citaten van enkele coaches lichten de variatie verder toe:

'Het enige wat ik bij haar hoefde te doen was af en toe een klein beetje aansporen. Dan had ik bijvoorbeeld ergens een vacature gezien en dan zei ik tegen haar 'ga er even achteraan'.

Ik heb meegezocht naar vacatures, dat was het eigenlijk. De rest deed ze zelf. Dan ging ze bijvoorbeeld naar de Blokker en dan belde ik op om te vragen hoe het bij de Blokker was.'

'Hij is geen type dat zelf achter de computer vacatures gaat zoeken. Het begrijpen van vacatureteksten is voor hem heel moeilijk. Ik heb het hem wel laten doen, maar toen kwam hij terug met vacatures op een veel te hoog niveau. Hij zei dit wel te kunnen, maar hoe reëel is dat dan?'

'Deze deelnemer stond open voor werk, maar heeft zelf geen actie ondernomen. Ze kon niet omgaan met computers waardoor ze het zoeken naar werk aan ons overliet.'

Het ondersteunen van deelnemers bij het zoeken naar werk was met andere woorden maatwerk en was afhankelijk van wat een deelnemer nodig had of aankon. Het moment waarop met het zoeken naar werk gestart werd, was ook verschillend. Enkele deelnemers gingen vrij snel na de start van het traject aan de slag met het updaten van het CV en bij anderen was dat pas veel later in het traject aan de orde. Voor een groot deel van de deelnemers was het lang geleden dat ze voor het laatst gesolliciteerd hadden. Eén deelnemer had nog nooit gesolliciteerd.

Wat betreft de aanpak in werkzoekgedrag lijken er geen duidelijke verschillen te zijn tussen de succesvolle en niet-succesvolle uitstromers. Het enige wat opvalt is dat er bij twee niet-succesvolle uitstromers minder initiatieven vanuit de deelnemer zelf werden ondernomen. De ene deelnemer liet het zoeken naar vacatures over aan de coach vanwege een taalprobleem, en omdat ze niet met een computer om kon gaan. De andere deelnemer was tijdens het traject vanwege zijn alcoholverslaving niet in staat om zelf stappen richting werk te zetten. Bij de succesvolle trajecten waren er meer deelnemers die zelf een actieve bijdrage hebben geleverd in het zoekproces.

6.5.2 Werkervaringplaats

Het merendeel van de deelnemers heeft gedurende het Fit-4-Worktraject op een werkervaringsplaats gezeten. Bij één deelnemer was een werkervaringsplaats niet aan de orde omdat het hele traject in het teken stond van het aanpakken van zijn alcoholverslaving en schulden. Twee deelnemers hebben niet op een werkervaringsplaats gezeten omdat ze gedeeltelijk al werkten; bij hen is direct de stap gemaakt naar het vinden van een andere baan met meer uren.
In de praktijk ging er enige tijd overheen voordat een deelnemer op een werkervaringsplaats aan de slag kon. Coaches hadden de tijd nodig om deelnemers te leren kennen en te achterhalen waar de interesse naar uitging. Drie deelnemers gingen binnen drie maanden na de start van het traject aan de slag op een werkervaringsplaats. Bij bijna de helft van de deelnemers duurde dit zes maanden of langer. Eén deelnemer kon pas aan het einde van het traject starten met een werkervaringsplaats, mede vanwege nieuwe gezondheidsproblemen die gedurende het traject de kop opstaken. De tijd tussen de start van het traject en het vinden van een werkervaringsplaats lijkt niet verschillend te zijn voor succesvolle en niet-succesvolle uitstromers.

In de meeste gevallen werd via het netwerk van het re-integratiebureau een werkervaringsplaats gevonden. Twee deelnemers vonden zelf een werkervaringsplaats. Voor een werkervaringsplaats werd in eerste instantie gezocht in de richting waarin de deelnemer aan de slag wilde. Een coach zei hierover: *'Wat ik meestal met de deelnemers doe, is vertrekken vanuit hun eigen wens. Ook al is het vaak onlogisch of niet haalbaar. Je moet in ieder geval die strijd geleverd hebben. Zodat iemand ook mee gaat in een ander beroep.'*

Een werkervaringsplaats was niet altijd in de richting waarin iemand werk zocht. Bij enkele deelnemers was het doel van een werkervaringsplaats in eerste instantie om weer onder de mensen te zijn. Zo had één van de deelnemers problemen met haar uiterlijk (ernstige acné en zeer slecht gebit) en kon ze sociaal moeilijk meekomen. Ze ambieerde een baan in de horeca, maar haar uiterlijk vormde een belemmering om in die sector aan de slag te gaan. In haar geval was het belangrijk om haar te activeren. Uiteindelijk heeft ze op een werkervaringsplaats gezeten waar ze productiewerk heeft gedaan.

Alhoewel het merendeel van de deelnemers op een werkervaringsplaats heeft gezeten, zijn twee niet-succesvolle uitstromers uitgevallen op een werkervaringsplaats. De één vanwege lichamelijke beperkingen en de ander vanwege een jeugdtrauma dat in alle hevigheid opspeelde.

6.5.3 Vinden van betaald werk

Zoals ook bij het vinden van een werkervaringsplaats is aangegeven, werd bij het zoeken naar betaald werk rekening gehouden met de wensen van de deelnemers. Uit de trajecten van de succesvolle uitstromers is af te leiden dat ze in een baan terecht zijn gekomen die paste bij hun wensen. Eén deelnemer, een voormalige tandartsassistente, was daar overigens weinig kieskeurig in; ze was bereid om alles aan te pakken. Drie succesvolle uitstromers hebben vanuit een werkervaringsplaats een arbeidsovereenkomst gekregen.

Ook bij de niet-succesvolle uitstromers is te zien dat in eerste instantie gezocht werd in een richting die de deelnemer ambieerde. Coaches gaven bij vier niet-succesvolle uitstromers aan dat deze deelnemers aan het begin van het traject duidelijk potentie hadden om uit te kunnen stromen naar betaald werk. Dat het binnen de termijn van het traject niet lukte om betaald werk te vinden, heeft waarschijnlijk te maken met de aard en omvang van de psychische problemen en andere bijkomende belemmeringen zoals schulden of problemen met de huisvesting. Bij twee trajecten bleek kinderopvang een belemmerende factor om aan het werk te gaan. Deze deelnemers waren vanwege de ongunstige tijdstippen waarop ze konden gaan werken (heel vroeg, in het weekend of op koopavonden) en hun beperkte sociale netwerk, niet in staat om opvang voor hun kind te organiseren.
De succesvolle uitstromers van id Plein kregen nazorg in de vorm van jobcoaching. Samen met de deelnemer werd bekeken wat de behoefte aan begeleiding was. Bij een van de deelnemers was er wekelijks telefonisch contact en één keer in de maand een face-to-face contact. Deze deelnemer vond het prettig om wekelijks te ventileren hoe haar week verlopen was. Bij een andere deelnemer was er één keer in de zes weken een contactmoment.

Het feit dat de niet-succesvolle uitstromers niet uitgestroomd zijn naar betaalde arbeid, wil echter niet zeggen dat er niets bereikt is binnen het traject. Uit alle trajecten valt af te leiden dat er gewerkt is aan de belemmeringen richting werk en dat er stappen zijn gezet richting de arbeidsmarkt. De trajectduur is bij een deel van deze deelnemers mogelijk te kort geweest om uit te stromen naar betaalde arbeid.

6.6 Beschrijving twee casussen

Van de twaalf deelnemers aan het casusonderzoek zijn een succesvolle casus en een niet-succesvolle casus nader uitgewerkt. Ze zijn exemplarisch voor een traject met succesvolle dan wel niet-succesvolle uitstroom.

Casus 1 is een beschrijving van een succesvol Fit-4-Worktraject van een 42-jarige alleenstaande vrouw met paniekaanvallen, straatvrees en hartritmestoornissen. In grote lijnen is het een traject 'volgens het boekje': een vrij snelle plaatsing op een werkervaringsplaats en vervolgens betaalde baan, gelijktijdige aanpak van belemmeringen en begeleiding op de werkplek (jobcoaching).

Casus 2 is een beschrijving van een Fit-4-Worktraject zonder succesvolle uitstroom van een 24-jarige alleenstaande moeder met depressieve klachten door trauma (seksueel misbruik), schulden, relationele problemen en problemen met huisvesting. De focus lag in dit traject in eerste instantie op de aanpak van belemmeringen en daar zijn successen in behaald. Een werkervaringsplaats kon pas aan het einde van het traject gerealiseerd worden. Betaalde arbeid was binnen de periode van het Fit-4-Worktraject voor deze deelnemer nog een stap te ver.

Casus 1 (succesvol uitgestroomd): Fit-4-Work traject van een 42-jarige alleenstaande vrouw
De informatie over dit traject is met goedkeuring van de deelnemer gebaseerd op informatie uit het dossier (werkplan en een voortgangsverslag na zes maanden), een interview met de casemanager van het re-integratiebedrijf en een interview met de deelnemer zelf.

Persoonlijke achtergrond
Deelnemer is een 42-jarige alleenstaande vrouw. In 2002 krijgt ze last van hartritmestoornissen. Na enkele operaties is ze een lange periode klachtenvrij. In 2012 komen haar klachten in alle hevigheid terug. Ze krijgt ook last van paniekaanvallen en straatvrees. Met deze klachten valt ze uit bij haar werkgever waar ze op dat moment in een 38-urige werkweek als officemanager werkt. Omdat het met het bedrijf waar ze werkt niet goed gaat, wordt haar contract in april 2013 op basis van economische redenen via de kantonrechter ontbonden.

Naast haar lichamelijke en psychische problemen zijn er geen problemen op andere leefgebieden. Ze beschikt over een MEAO-diploma en heeft ruim 20 jaar ervaring in secretariële en administratieve functies.

Fit-4-Worktraject
Driekwart jaar nadat ze thuis is komen te zitten, wordt ze vanuit het UWV aangemeld voor Fit-4-Work. Het is dan februari 2014. Ze vertelt dat ze erg blij was dat ze aan een dergelijk project deel mocht nemen. *'Vooral aan het begin van het traject was er veel met mij aan de hand en op dat moment was ik niet in staat om mezelf gereed te maken om stappen te zetten richting de arbeidsmarkt. Ik was bezig met een soort van overleven en mijn dagen waren gevuld met afspraken met de cardioloog, psycholoog, huisarts en fysiotherapeut.*

Het was een verademing om niet alleen de nadruk te leggen op mijn ziek zijn, maar ook om weer te gaan kijken naar de toekomst en wat ik daarin nog wel zou kunnen in plaats van de nadruk te leggen op wat ik niet meer zou kunnen. Dat was prettig. Ook was het voor mij lang geleden dat ik gesolliciteerd had. Ik moest wegwijs gemaakt worden hoe ik een CV op kon stellen.'

Aan het begin is het voor haar moeilijk om te accepteren dat er iets met haar aan de hand is en dat ze hulp nodig heeft om weer aan de arbeidsmarkt deel te nemen. De coach geeft aan dat ze erg gemotiveerd is om weer aan de slag te gaan.

Haar straatvrees vormt het grootste probleem om weer aan het werk te kunnen gaan. Ze is daar gedurende een jaar voor in behandeling geweest bij een psycholoog. Deze behandeling stopt een maand nadat ze met Fit-4-Work start. De klachten zijn dan nog niet helemaal weg, maar ze heeft veel geoefend om een paniekaanval te kunnen weerstaan zodat ze wel in staat is om op een werkplek te komen. De urenbeperking houdt in haar geval in dat ze een WIA-beoordeling heeft gehad en voor 35% is afgekeurd. Aan het begin van het traject is het echter volgens de coach van het re-integratiebedrijf vanwege haar klachten nog niet haalbaar om de vastgestelde 20-24 uur te werken.

Ze vertelt over het begin van het traject dat de nadruk lag op 'wie ben ik', 'wat is er op dit moment met mij aan de hand' en 'wat heb ik in het verleden allemaal gedaan.' Vanaf dat punt wordt er naar de toekomst gekeken. Met de coach gaat ze in eerste instantie op zoek naar passend vrijwilligerswerk. Ze vindt zelf een plek bij een buurthuis bij haar in de buurt. Dat is op dat moment een grote stap vanwege haar straatvrees en het niet onder de mensen durven komen. Begin april 2014 gaat ze bij het buurthuis aan de slag, o.a met het op orde brengen van de administratie. De coach vertelt hierover: *'Het buurthuis was bij haar in de buurt, maar in het begin moest zij daar met de fiets aan de hand naartoe lopen, ze moest echt houvast hebben, anders raakte ze in paniek. Later ging het naar buiten gaan steeds makkelijker. Ze is niet helemaal van de straatvrees af, maar het is wel hanteerbaarder geworden.'* Bij het buurthuis werkt ze gedurende drie maanden voor ongeveer 12 uur per week. Ze heeft het daar erg naar haar zin. Ze vertelt ook open en eerlijk aan de buurthuismedewerkers wat haar klachten zijn en ze hebben daar alle begrip voor. *'Ik heb me daar altijd veilig gevoeld om te zijn wie ik op dat moment was.'*

De coach geeft aan dat ze er vanaf het begin bij haar op heeft gewezen dat een werkervaringsplaats op een gegeven moment ophoudt en dat er daarna gesolliciteerd moet gaan worden. Tijdens haar werkervaringsplaats worden dan ook de eerste stappen richting solliciteren gezet. Ze past haar CV aan, gaat op zoek naar vacatures en start met het versterken van haar netwerk. Dat laatste doet ze door een profiel op LinkedIn aan te maken en door via Facebook kenbaar te maken dat ze op zoek is naar een administratieve functie. Op haar bericht op Facebook krijgt ze een reactie van een oud-collega die een vacature weet. Alhoewel het een vacature is op een ander niveau dan ze gewend is, grijpt ze deze kans met beide handen aan. Nog dezelfde dag wordt ze uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek met als resultaat dat ze half september 2014 kan starten in deze functie. Het is een functie voor 12 uur en die verdeelt ze over drie dagen. De halve dagen die ze werkt, voelen voor haar als hele dagen. Na haar eerste halfjaarcontract heeft ze verlenging gekregen tot september 2015, opnieuw een halfjaarcontract. Het volgende doel is om de uren uit te gaan breiden en een uitbreiding van uren is inmiddels aangevraagd. De coach helpt haar hierbij door de uren geleidelijk uit te breiden en hiermee haar vermoeidheid stapsgewijs af te laten nemen. Ook helpt de coach haar met afremmen, want als ze te hard van stapel loopt liggen de hartklachten en paniekaanvallen op de loer.

Vanaf het begin van het traject heeft ze dezelfde coach. Het contact tussen deelnemer en coach is goed. Dat wordt van beide kanten aangegeven. Wekelijks is er telefonisch contact om te bespreken hoe de week is verlopen. Dat contact werkt voor haar als stressreductie. Haar huidige coach doet ook de jobcoaching.

Aan het begin van het traject is er één keer contact geweest tussen de coach en de psycholoog. Omdat de behandeling van de psycholoog vrij snel aan het begin van het traject stopt, is dat verder niet meer aan de orde. In de fase van solliciteren is er contact met de jobcreator van het re-integratiebureau die haar helpt met vacatures zoeken. Ze krijgt wel eens banen voor 32 tot 36 uur doorgestuurd en voelt zich dan niet altijd serieus genomen vanwege de urenbeperking die ze heeft.

Haar coach vertelt over het traject: *'Ze heeft haar beperking in werkuren moeten accepteren. Aan het begin van het traject accepteerde ze dat nog niet. Toen ze haar werkervaringsplaats ging doen, kwam de acceptatie. Toen voelde ze haar beperkingen en kreeg ze er last van. Dan komt er vaak een omslag. Daarna was ze vrolijker en had ze meer zelfvertrouwen.'*

'Ik heb haar de regie gegeven over haar behandeling en wat ze kan. Zij ventileert dat naar mij en ik stuur bij. Dat heeft met zelfsturing te maken. Als ze iets van mogelijkheden aangeeft, bouw ik daar op voort als dat haalbaar is. Af en toe trap ik ook wel eens bij haar op de rem.'

Casus 2 (niet succesvol uitgestroomd): Fit-4-Work traject van een 24-jarige alleenstaande moeder

De informatie over dit traject is met goedkeuring van de deelnemer gebaseerd op informatie uit het dossier (werkplan en voortgangsverslagen) en een interview met de casemanager van het re-integratiebedrijf. Het is niet gelukt de deelnemer zelf te spreken; ze was na meerdere pogingen telefonisch onbereikbaar.

Persoonlijke achtergrond

Deelnemer is een 24-jarige alleenstaande moeder. Een traumatische ervaring in haar jeugd (seksueel misbruik door een nabij familielid) zorgt voor depressieve klachten die zich rond 2011 gaan manifesteren. Ze valt met deze klachten uit bij een kledingzaak waar ze op dat moment net een half jaar werkt. Na een periode in de Ziektewet komt ze in aanmerking voor een WIA uitkering. Vanuit het UWV wordt ze begin 2013 aangemeld voor een Fit-4-Worktraject.

Voor haar depressieve klachten volgt ze vanaf 2012 twee dagen in de week intensieve therapie. Met deze therapie is ze nog bezig op het moment dat ze met Fit-4-Work start. Naast haar psychische problemen spelen er problemen op andere gebieden. Zo heeft ze bij aanvang van het Fit-4-Work traject schulden die aangepakt moeten worden. En net voor de start van het traject loopt haar relatie op de klippen en eindigt in een scheiding. Daarbij krijgt ze ook te maken met een gewelddadig optreden van haar ex en wordt de hulp van de politie ingeroepen. Ze is op zoek naar nieuwe huisvesting; een woonurgentie wordt afgegeven via bemiddeling van de politie.
Bij haar zoontje van vijf jaar is ADHD en PDD-NOS gediagnosticeerd. Ook haar zoontje krijgt therapie. Daarnaast krijgt ze wekelijks (thuis)begeleiding via het welzijnswerk.

Ze heeft een MBO opleiding Sport en Bewegen gevolgd en een certificaat niveau 3 behaald voor de richting 'outdoor.' Haar werkervaring is beperkt. Ze heeft ongeveer een half jaar als verkoopmedewerkster bij een kledingzaak gewerkt. Het UWV geeft aan dat ze, rekening houdend met haar klachten, twee dagen per week beschikbaar is voor werk.
Bij aanvang van het traject geeft ze te kennen dat ze graag iets zou willen in de richting van kleding en styling. Vanwege haar minder goede fysieke conditie is een baan in de richting van Sport en Bewegen niet meer aan de orde. In het werkplan staat vermeld: *'Ze is jong, leergierig en heeft doorzettingsvermogen. Betrokkene weet goed wat ze kan en leuk vindt. Ze wil graag werken, dus voldoende ingrediënten om betrokkene te kunnen begeleiden naar werk, rekening houdend met haar beperkingen en rekening houdend met de zorg voor haar zoontje.'*

Fit-4-Worktraject

Begin april 2013 vindt bij het re-integratiebedrijf de intake voor Fit-4-Work plaats. Ze geeft aan heel graag geholpen te willen worden in dit traject om haar leven weer op de rit te krijgen. Er spelen op dat moment een aantal zaken waar de lifecoach voor ingeschakeld wordt. De lifecoach ondersteunt haar bij het vinden van nieuwe woonruimte en bij de aanpak van haar schulden. De schulden zijn niet omvangrijk, maar moeten wel aangepakt worden. Aan het werkgedeelte komt men de eerste tijd nauwelijks toe. De focus ligt bij het creëren van een stabiele, veilige situatie.
Wanneer er enige stabilisatie is in haar thuissituatie, praat de casemanager met haar over haar ambitie om styliste te worden en de mogelijkheden om daar handen en voeten aan te geven. Dat is ook de aanpak van Fit-4-Work: niet direct wensen of ambities wegnemen van deelnemers maar deze in aanleg serieus nemen. De casemanager komt samen met haar uiteindelijk uit bij het idee om het wensberoep niet te laten vallen en er zeker mee door te gaan. Maar dan wel als iets extra's naast een baan, bij voorkeur in de kledingbranche. De eerste stappen om te solliciteren worden gezet in de richting van kledingwinkels en ketens. Ze past haar CV aan en ook haar oude werkgever wordt bezocht. Die werkgever is erg enthousiast over haar en er wordt een positieve referentie afgegeven. Ze kan daar echter niet terugkeren omdat er geen nieuw personeel meer wordt aangenomen, in ieder geval niet boven de 23 jaar. Naast de casemanager gaat ook de jobcreator op zoek om een werkplek voor haar te vinden. Alles blijft zonder resultaat. De casemanager noemt als verklaringen: het geringe aanbod van werk, het feit dat ze maar beperkt belastbaar is in uren en dat ze niet altijd beschikbaar kan zijn in verband met de opvang van haar zoontje. Op koopavonden en in het weekend werken is een probleem voor haar.

De sollicitatieperiode neemt een lange tijd in beslag. Dat komt ook omdat ze vaak moet verzuimen en afspraken niet kan nakomen door het opspelen van mentale en fysieke klachten. Gedurende het traject wordt ze tot twee maal toe opgenomen in het ziekenhuis. Lange tijd was er het vermoeden dat ze de ziekte van Crohn had, maar dat bleek uiteindelijk niet het geval te zijn. Ook krijgt ze een miskraam in die tijd. De casemanager vertelt dat het contact, ook al moest zij vaak verstek laten gaan, altijd intensief is gebleven gedurende het traject. Ze belde, mailde of stuurde een berichtje. De casemanager was daardoor goed op de hoogte van het (niet) welbevinden van de deelnemer. 'Maar je bent minder bezig met wat gaan we doen volgende week richting werk.'

Uiteindelijk start ze aan het einde van het traject met een werkervaringsplaats bij H&M. Dit kan geregeld worden via een bestaand contact van het re-integratiebedrijf met H&M. De casemanager vertelt hierover: '*Ik weet dat ze bij H&M ook aan styling doen. Dus ik dacht: als ze kan beginnen met vakken vullen en dan een keer kan meelopen met een stylist bij H&M dan kan ze aan haar wensberoep gehoor geven. En dat is in loondienst. Dan leer je het wereldje kennen, dan kan je je talent laten zien.'*
Haar werkervaringsplaats bij H&M duurt ongeveer anderhalve maand. De casemanager vertelt dat ze het goed deed en dat ze bij H&M ook blij met haar waren. Ze valt echter uit omdat haar (psychische) gezondheid achteruit gaat. Haar trauma speelt op dat moment in alle hevigheid op omdat het seksueel misbruik uit haar jeugd uitgroeit tot een grote politie- en rechtszaak. Haar betrokkenheid als belangrijke getuige heeft een negatief effect op haar. Ze raakt diep in de put door de affaire. De therapie die ze tot halverwege het traject volgde, wordt weer gestart. De relaties binnen de familie komen ook op scherp te staan door de gebeurtenissen. Praktische hulp, zoals opvang voor haar zoontje, is hierdoor niet meer zo eenvoudig te vragen als voorheen.

Tijdens het traject was er vooral onderling contact tussen de casemanager en de lifecoach. Met andere partijen, zoals de behandelaars voor haarzelf en haar zoontje en de gezinsbegeleiding was er weinig contact. Daar was volgens de casemanager ook geen noodzaak toe omdat dat verder goed liep.

Op de leefgebieden waar de lifecoach actief is geweest, is succes geboekt. De schulden zijn opgelost en ze heeft snel nieuwe huisvesting kunnen vinden. Tegen het einde van het traject zijn er nieuwe schulden gemaakt. Het ging toen mentaal slecht met haar. Ze heeft de schulden zelf 'opgebiecht' en de lifecoach is wederom ingeschakeld om haar te helpen.

Er is een periode in het traject geweest dat het goed met haar leek te gaan, maar de ontwikkelingen rondom haar traumatische ervaringen in haar jeugd dwarsbomen het traject. Volgens de casemanager heeft haar gezondheid haar belemmerd om verder te komen in het traject. Ook het wegvallen van een netwerk waarop ze terug kon vallen heeft belemmerend gewerkt. Het Fit-4-Worktraject eindigde formeel begin oktober 2014. De casemanager heeft nog wel af en toe contact met haar. Ook de lifecoach heeft nog contact vanwege de nieuwe schulden.

6.7 Deelconclusies casusonderzoek

- Bij enkele deelnemers aan het casusonderzoek waren er twijfels of ze volgens de criteria uit het methodisch kader wel tot de doelgroep van Fit-4-Work behoorden. Bij één deelnemer waren de klachten mogelijk te licht, bij twee deelnemers waren er vermoedens van LVB-problematiek en bij één deelnemer was er sprake van een contra-indicatie (alcoholverslaving) die weliswaar pas naar voren kwam toen deze deelnemer met het traject ging starten.

- Bij niet-succesvolle uitstromers lijkt de psychische problematiek zwaarder te zijn dan die van de succesvolle uitstromers. Ook hebben de niet-succesvolle uitstromers meer bijkomende andere problemen; bij vijf van de zes niet-succesvolle uitstromers is sprake van schulden in combinatie met andere problemen. Bij de succesvolle uitstromers lijken de psychische problemen al meer onder controle bij aanvang van het Fit-4-Worktraject.

- Multidisciplinaire samenwerking met externe partijen, waaronder de GGZ, kwam weinig voor. Meer dan de helft van de deelnemers was bij aanvang niet (meer) onder behandeling. Bij deelnemers die onder behandeling waren en bij wie dat goed verliep, werd geen noodzaak gezien om af te stemmen met de behandelaar. In die gevallen dat er wel overleg was met hulpverleners was volgens de coaches sprake van een toegevoegde waarde voor het traject. Bij een deel van de deelnemers was sprake van interne samenwerking tussen coach, lifecoach en/of jobcreator.

- Tussen de succesvolle en niet-succesvolle uitstromers is een verschil in intensiteit te zien wat betreft de aanpak van belemmeringen. Bij de niet-succesvolle uitstromers was een intensievere aanpak nodig vanwege het aantal en de ernst van de belemmeringen. Bij alle niet-succesvolle trajecten van id Plein was om die reden een lifecoach betrokken.

- Hoewel de rol van de coach niet als werkzaam element is benoemd, ligt het voor de hand dat ook de coach een rol speelt in het al dan niet uitstromen naar werk. De persoonlijke benadering en het gevoel serieus genomen te worden, werd door meerdere deelnemers gewaardeerd.

- Wat betreft de *aanpak* in werkzoekgedrag lijken er geen duidelijke verschillen te zijn tussen succesvolle en niet-succesvolle uitstromers. Het ondersteunen van deelnemers bij hun werkzoekgedrag was maatwerk en was afhankelijk van wat een deelnemer nodig had of aankon. Bij de succesvolle trajecten zijn er wel meer deelnemers die zelf een actieve bijdrage hebben geleverd in het zoekproces.

- De meeste deelnemers hebben aan een werkervaringsplaats deelgenomen. Er ging enige tijd overheen voordat een deelnemer op een werkervaringsplaats aan de slag kon. Bij bijna de helft van de deelnemers duurde dit zes maanden of langer. De tijd tussen de start van het traject en het vinden van een werkervaringsplaats lijkt niet verschillend te zijn voor succesvolle en niet-succesvolle trajecten. Op basis van de bevinding dat het bij de deelnemers enige tijd duurde voordat ze op een werkervaringsplaats aan de slag konden, concluderen we dat het '*first place then train'* principe niet duidelijk aanwezig was.

- De niet-succesvolle uitstromers zijn weliswaar niet uitgestroomd naar betaalde arbeid, maar hebben wel tussendoelen behaald waardoor er aan het einde van het traject minder belemmeringen richting werk zijn. De trajectduur is bij een deel van deze deelnemers mogelijk te kort geweest om uit te stromen naar werk.

- Al met al kan uit het casusonderzoek worden geconcludeerd dat de kernelementen van Fit-4-Work in meer of mindere mate zijn terug te vinden in de trajecten. Door de diversiteit van de trajecten kunnen over de werkzaamheid van de elementen echter geen harde uitspraken worden gedaan.

7 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

7.1 Achtergrond

Fit-4-Work is een re-integratietraject voor mensen met een psychische aandoening, bijkomende andere (sociale) problemen èn een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt. Fit-4-Work is ontwikkeld op initiatief van het UWV en de diensten SoZaWe en GGD van de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Den Haag en Capelle aan den IJssel en komt voort vanuit een gemeenschappelijk belang van genoemde partijen om deze doelgroep effectief te laten re-integreren en hun gezondheid te bevorderen. Voor deze doelgroep zijn weinig bewezen effectieve methodieken beschikbaar.

Bij Fit-4-Work wordt ‘werken’ ingezet als ‘medicijn’ voor psychische problemen waar mensen mee kampen. Uit onderzoek blijkt dat werkhervatting een positief effect heeft op de ervaren gezondheid. De kerngedachte van de interventie is dat GGZ-diagnostiek en behandeling geïntegreerd moeten zijn in het hele re-integratietraject. Bovendien moet multiproblematiek integraal en accuraat verholpen worden. Het re-integratieproces loopt hierbij parallel aan het aanpakken van de multiproblematiek. Het doel van Fit-4-Work is dat na afloop van het project meer dan de helft van de deelnemers duurzaam regulier werk heeft en dat de deelnemers zich aantoonbaar gezonder voelen.

De methodische uitgangspunten zijn vastgelegd in een methodisch kader Fit-4-Work. Kernelementen van de aanpak zijn: multidisciplinaire samenwerking in de vorm van een IDO (Interdisciplinair Overleg), de aanpak van belemmeringen met als uitgangspunt ‘first place then train’, het inzetten van een werkervaringsplaats en jobcoaching bij plaatsing op werk. Voor de uitvoering van Fit-4-Work is een aanbestedingsprocedure doorlopen waarbij re-integratiebedrijven een aanpak konden indienen met het methodisch kader Fit-4-Work als uitgangspunt.

Fit-4-Work is zowel geëvalueerd op effect als op proces. In onderliggend rapport zijn de resultaten van de procesevaluatie beschreven. De procesevaluatie bestond uit een implementatieonderzoek en een casusonderzoek. In het implementatieonderzoek is onderzocht hoe de methodische uitgangspunten in de praktijk zijn toegepast. Hiertoe zijn (werk)documenten bestudeerd en zijn semi-gestructureerde interviews gehouden met diverse betrokkenen. In het casusonderzoek is het Fit-4-Work-traject van twaalf deelnemers nader bekeken en geanalyseerd. Deze deelnemers hadden een Fit-4-Work-traject doorlopen gedurende 1-1½ jaar, waarbij zes deelnemers succesvol waren uitgestroomd naar betaald werk en zes deelnemers niet succesvol waren uitgestroomd.

7.2 Instroom en selectie deelnemers

Bij gemeenten en UWV kon zowel nieuwe instroom als het zogenaamde zittende bestand in aanmerking komen voor deelname aan Fit-4-Work. De instroom voor het traject verliep op een aantal aspecten anders dan vooraf was bedacht. Zo zorgde een vertraging in de aanbestedingsprocedure ervoor dat de betrokken gemeenten en het UWV minder tijd hadden om kandidaten voor Fit-4-Work aan te melden. Hierdoor werd de werkdruk hoger. Enerzijds moest door de vertraging de selectie voor een deel opnieuw worden uitgevoerd omdat reeds geselecteerde kandidaten om tal van redenen niet meer beschikbaar waren. Anderzijds moesten er meer kandidaten uit het 'zittende bestand' worden geselecteerd omdat de nieuwe instroom in de resterende periode ontoereikend zou zijn. Dit vergde een extra tijdsinvestering van de aanmelders.

In de praktijk gingen gemeenten en UWV verschillend om met de selectiecriteria en contra-indicaties uit het methodisch kader. Gaandeweg werden criteria ook aangescherpt. Het toevoegen van contra-indicaties of het minder stringent hanteren van de termijn van een recente arbeidsmedische toets zijn voorbeelden van aanpassingen die gemaakt werden. Geconstateerd is dat er ruimte was om zelf aanpassingen te maken zonder dat er afstemming was op een overkoepelend niveau (MT Fit-4-Work).

De coaches van de re-integratiebedrijven gaven aan dat ze 'onterechte' aanmeldingen hebben gekregen, zoals klanten met een zeer laag IQ of te ernstige psychische problemen. Voor de re-integratiebedrijven was dit een lastige situatie omdat ze deze klanten toch verder moesten begeleiden (ze kregen voor deze klanten geen nieuwe klanten van de gemeente of UWV), terwijl uitstroom naar regulier betaald werk niet realistisch was. De coaches constateerden ook dat het selecteren van de juiste klanten lastig was, omdat in de beperkte screeningstijd de ernst van de problemen niet altijd goed kon worden vastgesteld. Veel problemen bleken ook pas later naar voren te komen of verergerden gedurende het traject. Voor een deel waren de 'onterechte' aanmeldingen het UWV of de gemeente dus niet aan te rekenen. Ook coaches van TRACK die zelf een rol hebben gespeeld in de selectieprocedure gaven aan dat zij in het begin van de selectieperiode klanten hebben aangemeld met te ernstige problematiek.

7.3 Uitvoering Fit-4-Work

Fit-4-Work is uitgevoerd door drie re-integratiebedrijven:

1) **id Plein Rotterdam:** voor klanten van gemeente en UWV uit Rotterdam en Capelle
2) **een samenwerkingsverband van NCB en zzp-netwerk van id Plein:** voor klanten van gemeente en UWV Amsterdam en Utrecht en UWV-klanten uit Den Haag
3) **TRACK:** voor klanten van gemeente Den Haag

De eerste twee bedrijven hebben de uitvoering van Fit-4-Work gegund gekregen vanuit de aanbestedingsprocedure. Bij TRACK liep vóór de aanbesteding al een re-integratietraject waarin min of meer dezelfde uitgangspunten werden gehanteerd als bij Fit-4-Work. Dit traject is onder de noemer 'Fit-4-Work' gecontinueerd voor de klanten van de sociale dienst van de gemeente Den Haag.

7.3.1 Intake- en diagnose en opstellen werkplan

Na aanmelding voor Fit-4-Work werden de deelnemers uitgenodigd voor een intakegesprek bij het re-integratiebedrijf. Bij de intake werd onder andere nagegaan hoe de deelnemer functioneert op verschillende leefgebieden en welke belemmeringen hierbij aanwezig zijn. Hiervoor werd de Zelfredzaamheidsmatrix gebruikt (id Plein Rotterdam) of eigen ontwikkelde formulieren. TRACK vroeg elke klant vóór het intakegesprek ook een WaardeAssessment in te vullen. Bij de intake werd nagegaan welke hulpverleners bij het Interdisciplinair Overleg (IDO) betrokken konden worden en werd aan de deelnemer toestemming gevraagd om contact op te nemen met een eventuele behandelaar.

Voor het opstellen van het werkplan was volgens het methodisch kader een tijdsperiode van 28 dagen vastgesteld. Het bleek echter regelmatig niet mogelijk om in deze tijdsperiode over een ondertekend werkplan te beschikken. Er waren vaak meerdere pogingen nodig om een deelnemer op het intakegesprek te laten komen en het werkplan moest in de periode van 28 dagen ook nog langs het IDO.

7.3.2 Multidisciplinaire samenwerking (IDO)

De visie van Fit-4-Work is dat professionals uit verschillende domeinen vanuit eenzelfde focus op werk integraal samenwerken (methodisch kader). Integraal betekent dat in samenhang met de GGZ-behandeling wordt ingezet op het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en op problemen in alle andere leefgebieden waarvan in de diagnose is geconstateerd dat zij werk verhinderen of belemmeren. Om multidisciplinair samen te kunnen werken rondom een deelnemer is het Interdisciplinair Overleg (IDO) bedacht. Het IDO zou in ieder geval uit vier professionals moeten bestaan: de klantmanager van de gemeente of arbeidsdeskundige van het UWV, de coach van het re-integratiebedrijf, de (werk)acquisiteur en de GGZ-medewerker. Een taak van het IDO is om elk concept werkplan formeel vast te stellen.

De samenstelling van het IDO werd vastgelegd in het werkplan van de deelnemer. Het werkplan werd vervolgens naar de deelnemers van het IDO gestuurd en bij ‘geen bezwaar’ werd gestart met de uitvoering van het traject. Een opvallende bevinding was dat de GGZ bij de samenstelling van het IDO niet bij elke deelnemer onderdeel van het IDO was, omdat deelnemers niet (meer) onder behandeling waren of omdat ze elke vorm van hulpverlening afwezen. Dit kwam niet overeen met één van de selectiecriteria, namelijk dat er sprake moest zijn van psychische problematiek *blijkend uit een bekende GGZ-relatie*. In het geval dat er contact was met een behandelaar of hulpverlener, was dat veelal één-op-één, via de telefoon of email. Het IDO kwam doorgaans niet fysiek bij elkaar.
Ook uit het casusonderzoek bleek dat samenwerking met externe partijen, waaronder de GGZ, weinig voor kwam. Meer dan de helft van de deelnemers aan het casusonderzoek was bij aanvang niet (meer) onder behandeling. Bij deelnemers die onder behandeling waren en bij wie dat goed verliep, werd geen noodzaak gezien om af te stemmen. In die gevallen dat er wel overleg was met hulpverleners, was volgens de coaches sprake van een toegevoegde waarde voor het traject.

Coaches maakten bij de samenwerking met externe partijen de kanttekening dat huisartsen niet erg open staan voor overleg en dat de privacywetgeving de communicatie tussen verschillende partijen bemoeilijkt. Dat laatste geldt ook voor de communicatie tussen het re-integratiebedrijf en de werkconsulent of arbeidsdeskundige van de gemeente of het UWV.

7.3.3 Aanpak belemmeringen

Volgens het methodisch kader richt de aanpak van belemmeringen zich op het kunnen omgaan met stress (draaglastverkleining, draagkrachtvergroting), het kunnen omgaan met beperkingen/oplossen problemen en het vergroten van zelfsturing/zelfredzaamheid. Bij de aanpak van belemmeringen gaat het erom dat beperkingen die werken *verhinderen* eerst worden aangepakt (first treat) en beperkingen die werken *belemmeren* parallel aan het werken worden aangepakt (first place).

Uit de aanbestedingen van de re-integratiebedrijven werd duidelijk dat er een breed scala aan interventies ingezet kon worden. Dit varieerde van persoonlijke coaching tot de inzet van specifieke interventies/trainingen zoals een RET training of Tackling the tough skills (training gericht op zelfsturing). De aanpak verschilde niet alleen per bedrijf, maar kon vanwege een persoonlijke voorkeur ook per coach verschillen.

Coaches gaven aan dat het direct plaatsen op werk niet haalbaar was. Om te beginnen was er tijd nodig om de deelnemers beter te leren kennen en om goed zicht te krijgen op de ernst van de problematiek en de draagkracht. Ook was bij veel deelnemers sprake van dusdanig ernstige belemmeringen, zoals dreigende huisuitzetting of schulden, dat deze eerst aangepakt moesten worden voordat er naar werk gekeken kon worden. Het casusonderzoek bevestigt deze bevinding (zie ook ‘plaatsen op werk’). Uit het casusonderzoek kwam ook naar voren dat er bij de niet-succesvolle uitstromers een intensievere aanpak nodig was vanwege het aantal en de ernst van de belemmeringen dan bij de succesvolle uitstromers. Bij alle niet-succesvolle uitstromers bij id Plein was om die reden een lifecoach betrokken.
Bij enkele deelnemers bleek werken überhaupt niet mogelijk te zijn vanwege de combinatie van schulden en benodigde kinderopvang. Deze deelnemers zouden er geld op toe moeten leggen als zij parttime zouden gaan werken.

7.3.4 Plaatsen op werk(ervaringsplaats)

Een van de uitgangspunten van Fit-4-Work is om de deelnemers zo snel mogelijk op werk te plaatsen. Voor het opbouwen van een arbeidsritme, recente werkervaring en het in de praktijk brengen van vaardigheden werd ingezet op het vinden van een werkervaringsplaats bij een zo regulier mogelijke arbeidsorganisatie voor een periode van drie maanden per werkplek.

Een werkervaringsplaats had volgens coaches meerwaarde in het traject omdat dan goed bekeken kon worden of iemand zich aan afspraken hield en of iemand echt gemotiveerd was. Ook kon met een werkervaringsplaats een eventueel gat op een cv gedicht worden.

In de aanpak valt op dat er aandacht is voor de interesses en capaciteiten van de deelnemer. Een werkervaringsplaats wordt gezocht in de richting waarin de deelnemer aan de slag wil. Dit wordt door sommige coaches gezien als de sleutel naar succes. Werkervaringsplaatsen waren volgens coaches over het algemeen redelijk eenvoudig te vinden. Uit het casusonderzoek bleek wel dat er enige tijd overheen ging voordat een deelnemer op een werkervaringsplaats aan de slag kon. Bij bijna de helft van de deelnemers duurde dit zes maanden of langer.

Het vinden van betaalde banen bleek aanmerkelijk lastiger dan het vinden van werkervaringsplaatsen. Met name de beperkingen van de doelgroep, de huiver bij werkgevers voor deze doelgroep en de economische crisis bemoeilijkten de zoektocht. Van jobcarving en jobcoaching was ten tijde van het onderzoek nog nauwelijks sprake. Wel werd in de interviews aangegeven dat er vanuit de werkgever begrip en flexibiliteit nodig is en dat er vanuit de coaches ondersteuning nodig is voor zowel de werkgever als voor de deelnemer. Jobcoaching werd overigens niet alleen bij betaald werk van belang geacht. Ook op een wep is begeleiding noodzakelijk om uitval te voorkomen, met name in het begin.
Een bevinding van een van de re-integratiebedrijven was dat de aanvraag voor jobcoaching bij het UWV niet altijd werd toegekend. Dit gebeurde vaak op grond van formele criteria die voor reguliere re-integratietrajecten gelden. Een aanvraag voor jobcoaching werd bijvoorbeeld niet gehonoreerd als iemand een WW-uitkering had of een nul-urencontract.

Uit het casusonderzoek bleek dat de niet-succesvolle uitstromers weliswaar niet uitgestroomd waren naar betaalde arbeid, maar dat er wel tussendoelen behaald waren waardoor er aan het einde van het traject minder belemmeringen richting werk waren. Mogelijk is de trajectduur bij een deel van deze deelnemers te kort geweest om uit te stromen naar werk.

7.3.5 Verschillen tussen re-integratiebedrijven

Het uitvoeren van Fit-4-Work door verschillende re-integratiebedrijven met ieder een eigen aanpak op basis van de uitgangspunten uit het methodisch kader, maakt duidelijk dat er bij de uitvoering van Fit-4-Work geen sprake was van één vastomlijnde methodiek. Het ging bij Fit-4-Work meer om het uitvoeren van de uitgangspunten zoals omschreven in het methodisch kader. Als het gaat om verschillen tussen re-integratiebedrijven vielen de volgende punten op:

- De aanpak gericht op versterking draaglast/ draagkracht, omgaan met beperkingen/oplossen problemen en zelfsturing/ zelfredzaamheid was verschillend. Dit kon echter binnen de bedrijven ook per coach verschillend zijn.
- Bij de samenwerking met de GGZ zijn bij TRACK twee punten te benoemen die mogelijk in hun voordeel werkten. Ten eerste hadden ze met de GGZ al ervaring met IPS-achtige trajecten (IPS: Individual Placement and Support). Ten tweede was de drempel om contact op te nemen met behandelaars kleiner nadat TRACK onderdeel was geworden van de Parnassia Groep en er over en weer al sprake was van vertrouwen.
- TRACK heeft de beschikking over interne leerwerkplekken waar deelnemers direct na de start van het traject voor 4-6 weken op geplaatst konden worden. Het ‘first place then train’ principe komt bij TRACK het meest tot uiting in hun aanpak van Fit-4-Work.
- Jobcoaching was geen onderdeel van de Fit-4-Work-aanpak bij TRACK.

Naast deze punten was er een verschil in de wijze waarop de uitvoering van Fit-4-Work was georganiseerd: 1) een vast team van coaches, een lifecoach en een jobcreator (id Plein Rotterdam), 2) een vast team met casemanagers en eventueel een accountmanager voor de acquisitie (TRACK) en 3) een organisatiecoach en een motivatiecoach als duo rondom een klant (NCB/id Plein), waarbij het er in de praktijk vaak op neerkwam dat één coach primair de klant begeleidde. Id Plein Rotterdam week wat betreft de organisatie het meest af van de andere re-integratiebedrijven door de inzet van een aparte coach (lifecoach) voor de aanpak van met name maatschappelijke problematiek (o.a. schulden, huisvesting) en de inzet van een jobcreator.

7.4 Bereik

Van de 657 mensen die bij één van de re-integratiebedrijven zijn aangemeld voor een Fit-4-Work-traject, is 9% binnen de trajectduur van 1-1½ jaar uitgestroomd naar betaalde arbeid. Bij ongeveer de helft van de deelnemers die succesvol zijn uitgestroomd is jobcoaching aangevraagd en bij ongeveer eenvijfde is ook daadwerkelijk jobcoaching ingezet.
Ongeveer een op de acht aangemelde klanten is hetzij aan de start, hetzij gedurende het traject uitgevallen. Een derde van alle deelnemers heeft tijdens het Fit-4-Work-traject op een werkervaringsplek gezeten.

7.5 Conclusies

- Met de selectiecriteria en contra-indicaties uit het methodisch kader werd in de praktijk verschillend omgegaan. Niet alle aanmeldingen voor Fit-4-Work waren ‘terechte’ aanmeldingen. Onder de aanmeldingen bleken o.a. klanten te zitten die later in het traject aan contra-indicaties bleken te voldoen (verslavingen, ernstige psychische problematiek). ‘Onterechte’ aanmeldingen zouden een verklaring kunnen zijn voor het minder realiseren van uitstroom naar betaalde arbeid. Het is echter niet bekend hoe groot de groep ‘onterechte’ aanmeldingen was, waardoor de invloed hiervan op de uitstroom naar betaalde arbeid niet bepaald kon worden.
- Het IDO was in de praktijk niet geïmplementeerd zoals bedoeld was volgens het methodisch kader. In die gevallen dat er contact was met een behandelaar/hulpverlener ging het veelal om één-op-één contacten, via de telefoon of email. Ook bleek niet bij elke deelnemer sprake te zijn van een IDO omdat ze niet (meer) onder behandeling waren of elke vorm van hulpverlening afwezen.
- Deelnemers bleken in veel gevallen teveel beperkingen te hebben die werk verhinderden en dus eerst aangepakt moesten worden voordat er naar werk gekeken kon worden. Het ‘first place then train’ principe was bij veel deelnemers niet aan de orde.
- Een breed scala aan cliëntgerichte interventies kon ingezet worden. Dit varieerde van persoonlijke coaching tot de inzet van specifieke interventies/trainingen zoals een RET training of Tackling the tough skills (training gericht op zelfsturing). De aanpak verschilde niet alleen per bedrijf, maar kon vanwege een persoonlijke voorkeur ook per coach verschillen. Er was met andere woorden geen sprake van een uniforme aanpak.

- Het vinden van regulier betaalde banen werd ondermeer bemoeilijkt door de economische crisis, de beperkingen van de doelgroep en de huiver bij werkgevers voor deze doelgroep. Alhoewel er ingezet werd op het vinden van werkervaringsplaatsen, is dit maar bij eenderde van de deelnemers gelukt. Van jobcarving was op zeer beperkte schaal sprake.
- Nazorg in de vorm van jobcoaching kwam beperkt voor. Jobcoaching bleek niet bij elke deelnemer die op werk geplaatst werd aangevraagd te worden en werd ook niet altijd toegekend.
- Van de deelnemers is 9% binnen de trajectduur van 1-1½ jaar uitgestroomd naar betaalde arbeid. Het doel van Fit-4-Work om meer dan de helft van de deelnemers duurzaam op regulier werk te plaatsen, is hiermee niet gehaald. Verklaringen kunnen gevonden worden in de hiervoor genoemde punten.

7.6 Aanbevelingen

Welke aangrijpingspunten voor verbeteringen in de uitvoering van trajecten voor deze doelgroep kunnen op basis van deze procesevaluatie geformuleerd worden? Verbeteringen zijn mogelijk als het gaat om het (her)kennen van de doelgroep, de samenwerking met de GGZ en andere partijen, het formuleren van tussendoelen en de inzet van een variabele trajectduur, en werkgeversgerichte interventies.

(Her)kennen doelgroep: optimaliseren intake en diagnose

Een goede (werk)intake en diagnose zijn belangrijk om trajecten gerichter in te kunnen zetten en teleurstelling bij werkzoekenden te voorkomen. Een screening met duidelijke en eenduidige selectiecriteria draagt hier aan bij. Een aanscherping bij de selectiecriteria zou kunnen zijn om een bestaande relatie met de GGZ als absolute voorwaarde te stellen voor deelname aan een dergelijk traject. Veel deelnemers bleken geen bestaande relatie te hebben met de GGZ, terwijl juist de samenwerking met de GGZ een kernelement in de Fit-4-Work-aanpak is, en er vanuit de literatuur aanwijzingen zijn dat de samenwerking met de GGZ een werkzaam element in een re-integratietraject kan zijn.

Vanwege de diversiteit aan (diagnose-)instrumenten die binnen Fit-4-Work bij de intake zijn gebruikt, is het tevens aan te bevelen deze kritisch te bekijken en meer eenheid na te streven in het gebruik van een instrument bij het selecteren van potentiële deelnemers.

(Her)kennen doelgroep: langere screeningsperiode

Sommige deelnemers bleken later in het traject toch aan bepaalde contra-indicaties te voldoen, zoals verslavingsproblematiek of ernstige psychische problematiek. Fit-4-Work maakte dergelijke problematiek meer zichtbaar omdat de coaches de deelnemers beter leerden kennen en beter konden inschatten wat mogelijk was. Fit-4-Work werkte in die zin als een diagnostisch instrument. Op basis van deze bevinding wordt aanbevolen om de screening voorafgaand aan een traject over een langere periode, met meerdere gesprekken, plaats te laten vinden. Hierdoor is er meer tijd om een klant te leren kennen en de ernst van de problematiek en eventuele ‘verborgen gebreken’ in te schatten.

Werkervaringsplaatsen zouden een onderdeel kunnen vormen van deze screening, zodat eventuele problematiek sneller aan het licht kan komen.

Samenwerking met GGZ en andere partijen

Over het algemeen was er geen IDO zoals bedoeld in het methodisch kader. Het invoeren en handhaven van de voorwaarde van een aanwezige GGZ-relatie, maakt dat een IDO tenminste uit de vereiste deelnemers bestaat. Het samenwerken met GGZ-instellingen waar vanuit de gemeente of het UWV al relaties mee zijn, kan daarnaast bij het functioneren van een IDO bevorderend werken.
Om een IDO goed van de grond te laten komen, zou een IDO meer in een organisatie ingebed moeten worden. De samenwerking tussen organisaties zou gestimuleerd kunnen worden door het wederzijds uitlenen van professionals (Schuring, 2015). Hierbij is het belangrijk dat er een gedeelde visie is op het belang van werk als onderdeel van herstel van gezondheidsproblemen.

Formuleren van tussendoelen en variabele trajectduur

Het formuleren en monitoren van tussendoelen kan een belangrijke aanvulling op het traject zijn. Zo bleek uit het casusonderzoek dat deelnemers die niet uitgestroomd waren naar betaald werk, vaak aan het einde van het traject wel minder belemmeringen richting werk hadden. Het formuleren van tussendoelen maakt inzichtelijk welke (tussen)resultaten zijn bereikt op de weg naar het einddoel: (duurzame) re-integratie. Bovendien kan het benoemen (en bereiken) van tussendoelen een motiverend effect hebben op de deelnemers (Sol, 2014). Op basis van de tussendoelen die bereikt zijn, zou vervolgens een differentiatie naar trajectduur gemaakt kunnen worden. Zo zou bij deelnemers die aantoonbaar tussendoelen hebben gehaald, de trajectduur verlengd kunnen worden.

Meer inzet op werkgeversgerichte interventies

Uit onderzoek blijkt dat de inzet van matchingsinstrumenten de belangrijkste voorspeller is voor herintrede (Sol, 2014). Een aanbeveling is om van deze instrumenten (nog) meer gebruik te maken binnen de trajecten. Voor de Nederlandse situatie is recent onderzocht wat voor mensen met ernstige psychische aandoeningen (EPA) effectieve strategieën kunnen zijn om contact te leggen met potentiële werkgevers (Nieuwenhuizen, 2015). Uit dit onderzoek blijkt dat reïntegratieprofessionals netwerkstrategieën veelal effectiever vinden dan koude strategieën (het benaderen van werkgevers met wie ze nog geen contact hebben). Zij ervaren dat werkgevers meer openstaan voor werknemers met EPA wanneer er contact is gelegd via bekenden. Een bekend contact geeft namelijk een basis van vertrouwen en benut de ‘gunfactor’. Het onderzoek van Nieuwenhuizen geeft een eerste indicatie, maar de reikwijdte is door het geringe aantal geïnterviewden beperkt. Vervolgonderzoek naar effectieve strategieën om richting werkgevers in te zetten is aan te bevelen.

Gezien de voorspellende waarde van matchingsinstrumenten voor herintrede, zou een aanbeveling kunnen zijn om gedurende het traject meer tijd te besteden aan het uitvoeren van werkgeversgerichte interventies.

Literatuur

Berry C, Smith D, Kuhlman , Margulies, P, Oakley L & Wilburk. WeCARE Process Evaluation: Final Report. New York, NY: New York University Robert F Wagner Graduate School of Public Service, 2008.

Fit-4-Work Methodisch kader, opgesteld door Wegbereiders Fit-4-Work, 2011.

Groenewoud M, Mallee, L, Witvliet M, Blommesteijn M. Op weg naar een effectieve re-integratie van arbeidsbeperkten. Lessen voor gemeenten. Regioplan, 2014.

Jagmohansingh S. Evaluatie ExIT Feijenoord. Sociaal-wetenschappelijke Afdeling, Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2008.

Nieuwenhuizen V, Van Wel T. Warm aanbevolen. Contact leggen met potentiële werkgevers voor mensen met ernstige psychische aandoeningen. Participatie en herstel. 2015;3: 8-15.

Marshall T, Goldberg RW, Braude L, Dougherty RH, Daniels AS, Shoma Ghose S, George P, Delphin-Rittmon, ME. Supported Employment: Assessing the Evidence. Psychiatric Services 65, 2014.

Schuring, M, Mackenbach, J, Voorham T, Burdorf A. (2011). The effect of re-employment on perceived health. J Epidemiol Community Health. 2011;65(7):639-44.

Schuring M, Reeuwijk K, Reijenga FA, Burdorf A. (2015). Monitor voorbeeldtrajecten voor arbeidstoeleiding van mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt en gezondheidsproblemen. Eindrapportage fase 1. Rotterdam, Erasmus Universitair Medisch Centrum, afdeling Maatschappelijke Gezondheidszorg.

Sol CCAM, Kok K. (2014). ‘Fit or unfit’. Theorie en praktijk van re-integratie. Amsterdam, Universiteit van Amsterdam, RVO11.

BIJLAGE I Aanpak belemmeringen en aanpak werk (groen succesvol, oranje niet succesvol)

	aanpak belemmeringen			aanpak werk		resultaat
		lifecoach	contact IDO	zoekgedrag en begeleiding	tijd tot wep	
1	Belemmeringen hebben nooit grote rol gespeeld. Eet- en slaapstoornis al snel onder controle door behandeling PsyQ. Door onzekerheid neigde ze wel naar werk te kijken onder haar niveau. Door vrijwilligerswerk zelfvertrouwen opgebouwd en aan de slag gegaan.	nee*	nee	sollicitatietraining aanpassingen CV actief zelf zoeken naar vacatures vrijwilligerswerk wep (Flextensie)	10 maanden	Baan als docente gevonden; voelt zich zelfverzekerder.
2	Psychische beperking (paniekaanvallen) zijn tijdens traject beheersbaar. Is hiervoor in behandeling geweest. Tijdens traject is gewerkt aan stressreductie en coach heeft haar gestimuleerd naar de huisarts te gaan ivm vermoeidheidsklachten / laag energiepeil. Geholpen bij focus te houden op werk.	nee*	nee	werkte bij aanvang traject 16 uur/week (aanvullend WWB); samen met deelnemer direct gezocht naar vacatures na aanvang traject (geen wep); grote bijdrage deelnemer; deelnemer was hierbij niet kieskeurig aanpassingen CV	geen wep; was gedeeltelijk aan het werk	Tijdens traject verschillende (korte) baantjes gehad; via haar netwerk baan bij gerberakwekerij gevonden. Vermoeidheidsklachten zijn nog steeds aanwezig, maar kan ze mee omgaan.
3	Belemmeringen zijn onzekerheid en gevoeligheid voor stress en spanning. Ook is er vermoeden van stoornis in autistisch spectrum. Tijdens traject vooral aandacht geweest voor juiste balans tussen werk en privé.	nee	nee	werkte al als vrijwilliger sollicitatietraining aanpassingen CV coaching op werknemersvaardigheden inzet jobcreator wep (archiefmedewerker) jobcoaching	± 5 maanden	Vanuit wep baan aangeboden gekregen. Belemmeringen zijn beter hanteerbaar geworden, voelt zich zelfverzekerder, voelt zich weer waardevol
4	Deelnemer was niet open over zijn (psychische) problematiek. Volgens eigen zeggen sprake van voodoo. Geen behandeling in reguliere circuit; alternatieve behandeling. Aan belemmeringen is weinig gedaan. Focus lag op vinden van werk.	nee	nee	aanpassingen CV beroepenoriëntatie benadering oude werkgever voor wep (SDW) jobcoaching (door werkgever, SDW)	< 6 maanden	Vanuit wep baan gevonden.
5	Voor psychische problemen (straatvrees, paniekaanvallen) onder behandeling geweest. Gedurende traject vooral gecoacht op 'eigen grenzen aangeven'.	nee	nee	aanpassingen CV actief zelf zoeken naar vacatures; inzet jobcreator versterken netwerk (oa inzetten LinkedIn) zelf wep gevonden (buurthuis) jobcoaching	± 3 maanden	Via netwerk baan gevonden. (Werk)stress blijft punt van aandacht; wekelijks contact met coach werkt als stressreductie

	aanpak belemmeringen			aanpak werk		resultaat
		lifecoach	contact IDO	zoekgedrag en begeleiding	tijd tot wep	
6	Angstklachten en concentratieproblemen zijn bij aanvang beheersbaar. Geen hulpverlening meer. Aanpak gericht op actief en enthousiast krijgen van deelnemer.	nee	nee	werkt bij de post voor min. 8 uur/week vacatures zoeken (huiswerk opgeven) gecoacht op activering deelnemer oefenen met solliciteren coach ging mee naar sollicitatiegesprek beroepenoriëntatiewep inzet jobcreator jobcoaching	geen wep; was gedeeltelijk aan het werk; ± 9 maanden tot arbeidsovereenkomst	Wep overgegaan in arbeidsovereenkomst Zelfverzekerder geworden.
7	Grootste belemmeringen waren schulden, taalprobleem en lichamelijke problemen (ernstige rugproblemen na suïcidepoging). Geen opleiding, geen werkervaring. Coaching heeft zich gericht op versterken zelfredzaamheid (o.a.financiën). Wilde niet in schuldsanering en coach heeft geprobeerd om het in eigen beheer zo goed mogelijk te regelen. Is niet meer onder behandeling.	ja	nee	Deelnemer heeft niet zelf gezocht naar vacatures; was daar niet toe in staat (geen ervaring computer, taalprobleem); coach heeft oa via bestaande contacten naar banen gezocht; deelnemer is 1x op gesprek geweest wep, maar heeft dit ivm lich. problemen niet volgehouden Coach heeft deelnemer gestimuleerd vrijwilligerswerk te doen	± 2 maanden	De financiële situatie is onder controle; hierdoor minder stress bij deelnemer. Deelnemer doet nu vrijwilligerswerk. Lichamelijke problemen blijven belemmering voor vinden van geschikt werk.
8	Grootste belemmeringen waren alcoholverslaving en schulden. Traject stond in teken van het aanpakken van deze belemmeringen. Inzet schuldhulpverlening en zorgen dat deelnemer bij Bouman bleef komen voor verslavingsproblematiek.	ja	ja	sollicitatietraining aanpassingen CV vacatures zoeken	geen wep	Stabilisatie van schulden (begeleiding Kredietbank). Alcoholgebruik is verminderd; deelnemer is opener geworden en erkent nu zijn verslaving.
9	Deelnemer met veel problemen: PTSS, borderline, migraine, verslavingsverleden (nu onder controle) en schulden (niet al te hoog). Al acht jaar onder behandeling voor psychische problemen. Belangrijkste belemmering volgens coach dat ze haar beperkingen niet heeft geaccepteerd (kon niet fulltime werken, maar 20-24 uur per week; dat vond ze moeilijk te accepteren). Coach heeft intensief contact gehad (logboek: 200 contactmomenten), geprobeerd is haar te leren relativeren.	nee*	ja, niet intensief	was bij aanvang als vrijwilliger aan het werk sollicitatietraining training persoonlijke oriëntatie intensief zoeken naar vacatures door zowel deelnemer als coach snuffelstage (na enkele dagen gestopt) wep veel gesolliciteerd; steeds terugval	± 8 maanden	Heeft nog steeds moeite haar beperkingen te accepteren.

	aanpak belemmeringen			aanpak werk		resultaat
		lifecoach	contact IDO	zoekgedrag en begeleiding	tijd tot wep	
10	Naast schizoïde persoonlijkheidsstoornis zijn er andere belemmeringen waardoor deelnemer moeilijk bemiddelbaar is: ernstige acné, zeer slecht gebit. Lifecoach pakt deze problemen aan en ondersteunt bij wens eigen huisvesting (CIZ-indicatie voor individuele begeleiding bij zelfstandig wonen). Daarnaast gericht op activeren deelnemer ivm neiging tot passiviteit (aanbieden activiteiten/vacatures, huiswerk). Deelnemer onder behandeling bij verpleegkundige specialist GGZ. Ook begeleiding door SMW.	nee	ja	werkt bij start 16 uur/week bij spoelkeuken; geen verlenging; heeft vrijwilligerswerk gedaan sollicitatietrainingen (2x) aanpassingen CV vacatures zoeken en gezamenlijk solliciteren (oa via netwerk; voorstellen deelnemer bij werkgevers) inzet jobcreator wep (thuiszorg, schoonmaakwerk)	na 6 maanden	Op enkele terreinen is vooruitgang geboekt: acné is door behandeling dermatoloog onder controle; deelnemer is zelfstandig gaan wonen; deelnemer is gebit beter gaan onderhouden (maar door slechte staat is er door flink ingrijpen niet veel meer aan te doen); door trainingen is deelnemer zelfbewuster/communicatiever geworden volgens coach; succesvol wep doorlopen
11	Belangrijkste belemmering zijn, naast depressieve buien, de problematische schulden. Daarnaast ook veel (chronische) lichamelijke klachten.	ja	ja	zelf wep gevonden (BSO, 2x een wep)	na 1-2 maanden (wep1); na 13-14 maanden (wep 2)	Twee keer succesvol een wep gedaan in de BSO. Financiële situatie is gestabiliseerd (in schuldsanering); crisis (huisuitzetting) voorkomen Deelnemer zou volgens coach nu klaar zijn voor 'werkaanvaarding'.
12	Naast depressieve klachten door jeugdtrauma zijn er problemen in de relationele sfeer en schulden. Voor psychische problemen is deelnemer onder behandeling. Ondersteuning bij zoeken huisvesting en aanpak schulden. Andere factoren die in het traject belemmerend waren zijn: urenbeperking, kinderopvang (o.a. bij werken in de weekenden), fysieke problemen die tijdens het traject ontstonden, opspelen jeugdtrauma	ja	nee	aanpassingen CV vacatures zoeken; benadering oude werkgever inzet jobcreator wep via bestaand contact (kledingwinkel; uitval wegens opspelen trauma)	± 18 maanden	Resultaten zijn bereikt wat betreft het onder controle brengen van schulden en het vinden van huisvesting.

* klant TRACK; geen aparte lifecoach