

# Evaluatie Wijkgestuurd Werken W&I

September 2017 – Oktober 2018

Onderzoek en Business Intelligence

Gemeente Rotterdam

## Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

**Datum:** 18 december 2018
**Auteur(s):** D. Butte, J.M. Reijnen met medewerking van L.P.M. van Dun en A.G. Ergun

**Vragen:** onderzoek@rotterdam.nl

# Samenvatting

In 2017 is het cluster Werk en Inkomen (hierna: W&I) van de gemeente Rotterdam gestart met het tweejarig programma Wijkgestuurd Werken (hierna: WGW). In twaalf wijken spitst het programma WGW de dienstverlening van W&I toe op de leefomgeving van Rotterdamse werkzoekenden. De afdeling Onderzoek en Business Intelligence van de gemeente is door het cluster gevraagd een evaluatieonderzoek te doen naar de uitvoering, werking en resultaten van het programma. Dit onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de (ervaren) meerwaarde van de wijkgestuurde aanpak ten opzichte van de reguliere praktijk. Het is uitgevoerd tussen september 2017 en oktober 2018.

Met registratiedata onderzochten we of een steekproef van werkzoekenden uit alle WGW-wijken die de WGW-dienstverlening ontvingen sneller uitstromen naar betaald werk dan een vergelijkbare controlegroep die de standaarddienstverlening ontving. Om te achterhalen of de gemeten resultaten al of niet samenhangen met de WGW-dienstverlening maakten we gebruik van andere dataverzamelingen. Met een telefonische enquête gingen we na of de steekproef van werkzoekenden uit alle WGW-wijken van de controlegroep verschilt in ervaring en waardering van de dienstverlening. Voor een verdiept inzicht in de WGW-dienstverlening richtten we ons op vier geselecteerde wijken als representant van alle WGW-wijken. We interviewden van deze wijken coördinatoren, werkconsulenten en jobhunters. Voor inzicht in de ontwikkelingen die bijstandsklanten door de WGW-begeleiding doormaken interviewden we elf bijstandsklanten waarvan sommigen twee keer met een tussentijd van een aantal maanden. Daarnaast voerden we een beperkt literatuur- en bronnenonderzoek uit.

Het onderzoek kende een aantal beperkingen die het meten van netto-effectiviteit (vaststellen van toegevoegde waarde ten opzichte van niets doen of van de reguliere uitvoering) nog niet goed mogelijk maakte.

Ten eerste was de periode van een jaar relatief kort om effecten vast te kunnen stellen bij werkzoekenden die regulier vaak meer dan twee jaar nodig hebben om uit te stromen naar werk. Bovendien registreerden werkconsulenten vooral in het begin niet eenduidig, noch consequent alle gegevens van werkzoekenden. Tevens vonden er enkele essentiële organisatorische veranderingen plaats tijdens de onderzoeksperiode. Hierdoor moeten uitkomsten vooral gezien worden als indicaties voor verdere ontwikkeling en nader onderzoek.

Als we kijken naar het uiteindelijke doel om meer (duurzame) uitstroom naar werk te realiseren, dan constateren we met de uitkomsten van de effectstudie dat binnen de onderzoeksperiode er sprake is van een geringe, niet significante verhoogde uitstroom naar werk.

Wel significant is een hogere uitstroom uit de uitkering om overige redenen. Deze redenen zijn divers, maar kunnen te maken hebben met een beter zicht vanuit de wijk op de doelgroep waardoor werkzoekenden door onrechtmatig gebruik van de uitkering uitstroomden of daartoe zelf besloten. Nader onderzoek is nodig om deze uitstroom beter in kaart te brengen.

Uit interviews met werkconsulenten, coördinatoren en jobunters, komt een positiever beeld naar voren dan met de effectstudie (al) kan worden aangetoond. In de beleving van de werkconsulenten boeken werkzoekenden meer dan bij de standaard dienstverlening van Prematching vooruitgang op het gebied van arbeidsontwikkeling, maatschappelijke participatie, en kunnen omgaan met belemmeringen of sociaal maatschappelijke problemen. De komst van jobhunters in de wijken is volgens de verschillende professionals een belangrijke bijdrage voor het beter benutten van het arbeidspotentieel in de wijken. Door het werkgeversnetwerk te verstevigen en in de wijken het contact aan te gaan met werkzoekenden kunnen jobhunters gerichter dan de werkconsulenten op zoek gaan naar passende vacatures voor de doelgroep.

Volgens de werkconsulenten is het niet verwonderlijk dat een grotere uitstroom naar werk nog niet gemeten kan worden. Ook zij constateren dat de onderzoeksperiode daarvoor te kort was. Ze benadrukken dat de groep werkzoekenden in de wijken uit een gemêleerde groep mensen bestaat. Niet alleen wat betreft herkomstland, maar ook wat betreft oorzaken van werkloosheid, persoonlijke omstandigheden en belemmeringen. De meesten moeten nog heel wat stappen zetten voordat zij te bemiddelen zijn naar betaald werk.

Een ander doel van het programma was het verbeteren van de dienstverlening voor werkzoekenden door laagdrempeligheid, een persoonlijke, positieve aanpak en maatwerk. Anderzijds door een betere samenwerking met ketenpartners. Met name de nabijheid van ketenpartners in de wijk, soms zelfs in hetzelfde gebouw, is volgens de werkconsulenten een belangrijke factor voor betere en snellere dienstverlening. De ervaring van de werkconsulenten is dat de samenwerking in de wijk soepeler verloopt dan vanuit de centrale werkpleinen; even afstappen op een samenwerkingspartner voor collegiaal advies, een werkzoekende aanmelden voor een cursus is allemaal veel makkelijker in de wijk.

Om de samenwerking met wijkteams te verbeteren voor werkzoekenden met zorgvragen werd in vier wijken een aparte pilot 'Hand in Hand' opgezet. Zowel de werkconsulenten als de medewerkers van de wijkteams zijn tevreden over de resultaten van de intensieve samenwerking. De dienstverlening voor de cliënten/ werkzoekenden verbeterde volgens hen door deze samenwerking: cliënten worden nu minder heen en weer geschoven van de ene naar de andere gemeentelijke dienst.

Uit de telefonische enquête over de dienstverlening van WGW blijkt dat werkzoekenden tevreden zijn over de persoonlijke aandacht van hun werkconsulent. Een groter percentage dan bij de controlegroep beoordeelt alle aspecten van dit onderwerp met een rapportcijfer van 7 of hoger. In het bijzonder hebben ze waardering voor de privacy bij de gesprekken die ze met hun werkconsulent voeren. Dit komt overeen met beleving van de werkconsulenten die de wijkgestuurde aanpak omschrijven als een manier van werken die naar werkzoekenden toe persoonlijker en flexibeler is, omdat ze in de wijk gebruik kunnen maken van aparte spreekkamers en zich niet aan de gespreksduur hoeven te houden zoals die op de werkpleinen

Ook blijkt dat werkzoekenden uit de WGW-groep vaker dan de controlegroep hun psychische problematiek bespreken met hun werkconsulent en vaker een traject volgen voor behandeling van hun problematiek.

Toch zien we dat werkconsulenten en wijk coördinatoren een hogere inschatting hebben van de waardering die werkzoekenden hebben voor de bejegening vanuit WGW. Uit de literatuurscan blijkt dat in een dienstverlenende relatie drie algemeen werkzame factoren een belangrijke rol spelen: positieve bejegening, professioneel handelen en passende instrumenten. Als we uitgaan van de beleving van de werkconsulenten en de coördinatoren scoort WGW op alle drie de punten positief. Ook al is dat zo, uit de resultaten van de effectstudie en de telefonische enquête valt dat (nog) niet op te maken. Ook kunnen we nog niets zeggen over specifiek werkzame factoren die kenmerkend zijn voor de aanpak en de context waarbinnen deze wordt uitgevoerd. De werkwijze is daarvoor nog niet lang genoeg uitontwikkeld en toegepast. Bovendien is de evaluatie op dit punt te beperkt om daar uitspraken over te doen.

In de telefonische enquête komt bijvoorbeeld geen verschil in waardering naar voren voor de wijze waarop werkconsulenten communiceren: dat wil zeggen hoe de werkconsulent naar de werkzoekende luistert, de vriendelijkheid of het getoonde respect van de werkconsulent. Ook zegt de WGW-groep zich niet minder onheus bejegend te voelen dan de controlegroep. Tevens is er geen groot verschil tussen de WGW-groep en de controlegroep in waardering voor de trainingen en activiteiten die de gemeente aanbiedt, noch voor hoe de werkconsulent rekening houdt met wat voor werk de werkzoekenden wil en kan doen. Tenslotte is er geen hogere waardering voor de bereikbaarheid van de werkconsulent.

Het duiden van de gering verbeterde waardering van de dienstverlening door het programma WGW, terwijl de professionals anders verwachten is lastig. Daarvoor moet aanvullend onderzoek worden gedaan, met name onder de werkzoekenden. Uit de interviews die gehouden zijn met de werkzoekenden komt naar voren dat zij zich beperkt bewust zijn van de specifieke dienstverlening van WGW, amper namen weten van werkconsulenten, vooral het gemak en de openbaar vervoers- kostenbesparing waarderen van gesprekken in de wijk en vooral in beslag worden genomen door hun problemen en/of het zoeken naar werk.

Een voorwaarde die voor de werkconsulenten van belang is voor het behalen van positieve resultaten zijn geschikte spreekplekken met voldoende privacy en faciliteiten als bureaustoelen, printers en scanners. Daarnaast zijn de werkomstandigheden belangrijk. Die moeten bevorderlijk zijn voor veiligheidsgevoelens van werkconsulenten in het contact met werkzoekenden. Bovendien is het belangrijk dat er duidelijkheid is over hun rol en positie in relatie tot teamleiders en coördinatoren WGW.

Het programma blijkt afhankelijk van de competenties van de werkconsulenten. De wijkgestuurde aanpak stelt eisen aan de kennis, vaardigheden en houding van de werkconsulenten die in de wijken werken. Zij zeggen niet alleen te moeten beschikken over de kennis en vaardigheden van een dienstverlener die mensen richting werk ontwikkelt, maar ook over kennis, vaardigheden en de wil om mensen te helpen met sociaalmaatschappelijke problemen. Ook moeten ze goed kunnen samenwerken met collega's en ketenpartners. Een aanbeveling is om bij de selectie van de werkconsulenten die in de wijk moeten werken met genoemde competenties rekening te houden.

# Inhoudsopgave


1 Inleiding 8

1.1 Achtergrond en aanleiding onderzoek 8

2 Doel, vraagstelling en methode van onderzoek 10

2.1 Doel en vraagstelling onderzoek 10

2.2 Onderzoeksmethode 10

2.3 Afbakening onderzoek 10

3 Wijkgestuurd werken: uitgangspunten 11

3.1 Opzet programma Wijkgestuurd Werken 11

3.2 Opzet pilot Hand in Hand 12

4 Werkzame elementen volgens de literatuur 13

4.1 Onderzoek naar re-integratie-interventies 13

4.2 Werkzame bestanddelen 13

5 Doelgroep in beeld 15

6 Uitvoeringspraktijk 19

6.1 Wijkgestuurd werken 19

6.1.1 Uitvoering en organisatie 19

6.1.2 Werkconsulenten over WGW 20

6.1.3 Samenwerking met Jobhunting 22

6.2 Pilot Hand in Hand 23

7 Werkzoekenden over de dienstverlening 25

8 Effectmeting met controlegroep 27

9 Wat levert wijkgestuurd werken op en voor wie 28

10 Antwoord op onderzoeksvragen 31



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond en aanleiding onderzoek

In de concerndirectie is vastgesteld dat ‘de wijk de maat is’ en dat de gemeente ‘Rotterdammergericht’ werkt. Wijkgestuurd werken is de aanpak om met beleid en uitvoering op wijkniveau in te spelen op de behoeften van bewoners, maatschappelijke instellingen en ondernemers.

### Zo werkt wijkgestuurd werken

| | | |
|---|---|---|
| Stad | **Primaire processen**<br>Basis dienstverlening | **Stedelijke programma’s**<br>Uitgevoerd in en met de wijk |
| Wijk | **Dagelijkse prioriteiten**<br>Onvoorziene zaken die om aandacht vragen | **Wijkagenda en wijkactieplan**<br>Doelen en acties |

### Wie doet wat?

| Oren en ogen van de wijk | Regie op en in de wijk | Uitvoering |
|---|---|---|
| Gebiedscommissies, wijkraden en wijkcomite’s | Wijkmanager, gebiedsnetwerker, rayondirecteur | Clusters |

Uitgangspunt voor de wijkgestuurde aanpak zijn de eenjarige wijkactieplannen die integraal zijn opgesteld door de clusters, samen met de wijkmanager. De wijkactieplannen zijn gebaseerd op de vierjarige wijkagenda’s. Deze zijn door gebiedscommissies, wijkraden of wijkcomités opgesteld samen met bewoners, maatschappelijke instellingen en ondernemers uit de betreffende wijken.

Omdat ook voor het cluster Werk en Inkomen (hierna: W&I) het concernprincipe geldt dat ‘de wijk de maat is’, gaat W&I, waar het nodig is, waar het kan en waar dit effectiever is, proactief meedenken en meedoen met de wijkgestuurde aanpak. Met het programma Wijkgestuurd werken (hierna: WGW) wil W&I effectief en efficiënt bijdragen aan de doelen van het cluster in de wijkactieplannen.

Het programma wordt uitgevoerd in wijken met een relatief hoog aantal werkzoekenden en/of waar een integrale benadering vanuit de gemeente Rotterdam wordt georganiseerd (NPRZ-wijken, Oud-Crooswijk, Schiebroek-Zuid, Bospolder-Tussendijken).

Met het werken in de gekozen twaalf wijken beoogt het programma WGW de dienstverlening toe te spitsen op de leefomgeving van de Rotterdamse werkzoekenden. Hoger gewaardeerde dienstverlening en uitstroom naar werk is daarbij het doel.

In 2017 is het programma WGW gestart als experiment. Eind 2018 levert het programma een adviesrapport. Aan de hand van dit advies geeft W&I verder vorm aan het werken in en met de wijk in 2019.

Onderdeel van het programma WGW is de pilot Hand-in-Hand (HIH). In deze pilot speelt het wijkteam een rol in de activering naar werk door problemen die werkzoekenden belemmeren om aan het werk te gaan beter beheersbaar te maken. Het gaat om mensen die niet aan arbeidsontwikkeling toekomen door persoonlijke problemen, zoals geldproblemen, opvoedingsproblemen, psychische problematiek. De pilot wordt in vier WGW-wijken uitgevoerd.

In voorliggend rapport presenteren we de resultaten van evaluatieonderzoek naar de uitvoering en werking van het programma WGW over de periode september 2017 tot en met oktober 2018. Dit is een vervolg op het verkennende onderzoek naar het programma WGW waarover in november 2017 verslag is gedaan over de periode van januari tot augustus 2017.

In dat rapport concludeerden we dat het programma WGW in de onderzoeksperiode nog volop in ontwikkeling was en dat er nog in geen enkele wijk sprake was van een uitontwikkelde aanpak. Omdat evaluatieonderzoek in een dergelijke context weinig zinvol is, besloten we in overleg met de programmaleider om het onderzoek met een hernieuwde opzet verder uit te stellen tot het tweede kwartaal van 2018.

### Leeswijzer

Na deze inleiding wordt in negen hoofdstukken verslag gedaan van het evaluatieonderzoek naar de wijkgestuurde aanpak. Hoofdstuk 2 bevat de onderzoeksopzet. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitgangspunten van de wijkgestuurde aanpak. Hoofdstuk 4 behandelt de resultaten van een literatuurscan naar werkzame elementen. Hoofdstuk 5 brengt de doelgroep in beeld. Hoofdstuk 6 beschrijft de uitvoeringspraktijk en geeft de ervaringen weer van de uitvoerende professionals. Hoofdstuk 7 laat de uitkomsten zien van een telefonische enquête onder werkzoekenden. Hoofdstuk 8 behandelt de resultaten van een effectstudie. Hoofdstuk 9 gaat over de opbrengsten van de wijkgestuurde aanpak. Hoofdstuk 10, ten slotte, geeft antwoord op de onderzoeksvragen. Bij dit rapport hoort een bijlagenrapport. Daarin zijn de volgende deelonderzoeken in het geheel opgenomen: de effectmeting, het telefonisch onderzoek en de literatuurscan naar de werkzame elementen.

# 2 Doel, vraagstelling en methode van onderzoek

## 2.1 Doel en vraagstelling onderzoek

Doel van het evaluatieonderzoek naar het programma WGW is inzicht krijgen in de (ervaren) meerwaarde van de wijkgerichte dienstverlening ten opzichte van de standaard dienstverlening.

Onderzoeksvragen zijn:

- Hoe is WGW georganiseerd en wordt de dienstverlening uitgevoerd?
- Welke factoren hebben de resultaten van WGW belemmerd of bevorderd?
- Welke resultaten hebben werkzoekenden bereikt in termen van (deeltijd)uitstroom, overdracht naar Matching, arbeidsontwikkeling, maatschappelijke participatie, omgang met persoonlijke problemen?
- Welke rol heeft WGW gespeeld bij de resultaten die werkzoekenden hebben bereikt?
- Wat zijn randvoorwaarden voor invoering van de succesvolle onderdelen van WGW?

Doelgroep van het onderzoek zijn werkzoekenden van de afdeling Prematching die in RMW de typering WGW hebben gekregen. Dit kunnen zijn: werkzoekenden uit het bestaande bestand Prematching, personen die (op)nieuw bij Prematching de bijstand zijn ingestroomd (nieuwe instroom vanuit de Werk Intake) en werkzoekenden die vanuit het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) zijn overgedragen naar Prematching.

## 2.2 Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoekstechnieken en een beperkt literatuuronderzoek. Hiervoor is in maart 2018 een onderzoekvoorstel geschreven. Gaandeweg de uitvoering van het onderzoek hebben we hierop enkele wijzigingen doorgevoerd. We hebben jobhunters geïnterviewd in plaats van sleutelfiguren en ketenpartners uit de wijken, omdat de jobhunters volgens de werkconsulenten als belangrijke (weliswaar interne) partners werden gezien. Een onderdeel dat is komen te vervallen is een groepsgesprek met de teamleiders. Daar had de programmateam WGW inmiddels zelf een apart traject voor ingezet.

Het onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

a. Kwantitatief onderzoek
- statistisch onderzoek met ‘Controle groep’ (bestandsanalyse);
- telefonisch vragenlijstonderzoek met controlegroep (enquête).

b. Kwalitatief onderzoek (procesevaluatie)
- (groeps)interviews met coördinatoren, werkconsulenten, jobhunters en wijkteammedewerkers;
- interviews met werkzoekenden;
- overige bronnen.

c. Quickscan onderzoeksliteratuur

## 2.3 Afbakening onderzoek

- Dit onderzoek schetst een algemeen beeld van het werken in de wijk door W&I. Over afzonderlijke wijken worden geen uitspraken gedaan. Ook worden er geen uitspraken gedaan over de meerwaarde die W&I mogelijk heeft voor de partners/ werkgevers uit de wijken.
- Dit onderzoek brengt niet de werkwijze van de standaarddienstverlening van Prematching in beeld en de verandering in werkwijze die daar door diverse ontwikkelingen (met afdeling Matching en NPRZ) plaatsvond.

# 3 Wijkgestuurd werken: uitgangspunten

*Met het wijkgestuurd werken in de gekozen 12 wijken willen we onze dienstverlening meer toespitsen op de leefomgeving van de Rotterdamse werkzoekenden. Het inzetten van sleutelfiguren in de wijk, creëren van nieuwe werkervaringsplekken, samenwerken met onze partners (waaronder (Pre-)Matching, Tegenprestatie, wijkteams en werkgevers) én het spreken van werkzoekenden in hun eigen leefomgeving dragen hieraan bij. Dit leidt tot hoger gewaardeerde dienstverlening en uiteindelijk meer uitstroom naar werk.*

*Bron: Praatplaat: Wijkgestuurd Werken in beeld.*

## 3.1 Opzet programma Wijkgestuurd Werken

Met de uitvoering van het programma WGW geeft W&I invulling aan het concernbeleid waarbij gebiedsgericht werken de norm is. Met dit beleid wil de gemeente Rotterdam problemen op wijkniveau sneller en daadkrachtiger aanpakken. In wijken waar in wijkactieplannen actiepunten voor W&I geformuleerd stonden is daarom vanaf 2016 experimenteel aan de slag gegaan om werkzoekenden met de wijkgestuurde aanpak richting werk te begeleiden.

Onder aanvoering van een senior werkconsulent (hierna: coördinator) werken medewerkers van Prematching, Matching en Jobhunting in de wijken onder andere samen met Jongerenloket, Taskforce Tegenprestatie, Wijkteams, WSPR, Vraagwijzer, de gebiedsorganisaties en afdelingen van de andere clusters. Ook werken zij samen met externe partijen in de stad.

De eerste ervaringen met het werken in de wijk hebben geleid tot de programmabrief WGW die in maart 2017 definitief is vastgesteld. De programmabrief laat zien hoe W&I het experiment in 2017 vorm wil geven in aansluiting op de uitgangspunten van de Visie Werk. Hierin is onder meer opgenomen dat het cluster de focus verlegt van de groep kansrijke werkzoekenden naar de groep die arbeidsontwikkeling behoeft, ofwel van kandidaten Matching naar kandidaten Prematching. Door wijkgericht te werken hoopt W&I tevens een bijdrage te leveren aan de stedelijke opgaven van het cluster, waaronder die van het NPRZ.

Doel van het programma WGW is om werkzoekenden sneller dan de standaard dienstverlening naar werk te begeleiden. Werkconsulenten die wijkgericht werken moeten dit bereiken door de:

- arbeidspotentie van werkzoekenden effectiever te benutten;
- ondersteuningsmogelijkheden uit de wijk beter te gebruiken;
- dienstverlening aan werkzoekenden te verbeteren.

Doelgroep van het programma WGW zijn werkzoekenden van de afdeling Prematching en de meer kansrijke werkzoekenden van de Taskforce Tegenprestatie. Dit zijn mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Ze hebben veelal één of meer belemmeringen die de arbeidsdeelname tegenhouden zoals laaggeletterdheid, schulden, gezondheidsklachten, geen werkritme, geen werkervaring, niet de juiste scholing, geen kinderopvang, enzovoorts. Het gaat om personen van wie de werkconsulenten inschatten dat ze binnen 24 maanden door de inzet van trajecten gericht op arbeidsontwikkeling of zorg naar werk zijn te bemiddelen. Het programma moet deze periode verkorten.

Het is de bedoeling dat het programma wordt uitgevoerd in negen wijken op Zuid en drie op Noord. Tot de wijken op Zuid behoren: Afrikaanderwijk, Beverwaard, Bloemhof, Hillesluis, IJsselmonde, Lombardijen, Oud-Charlois/Wielewaal, Pendrecht, Tarwewijk en Zuidwijk. De wijken op Noord zijn Bospolder-Tussendijken, Oud-Crooswijk en Schiebroek Zuid. Met uitzondering van een viertal wijken zijn dit allemaal wijken waarvan in de wijkactieplannen van W&I een inzet wordt verwacht. Voor Oud-Crooswijk, Bospolder-Tussendijken, Schiebroek-Zuid en Tarwewijk is de inzet in de wijk van W&I gerelateerd aan politiek bestuurlijke plannen. Het programma WGW loopt in de huidige vorm tot eind 2018.

Uitgangspunten werkwijze WGW

- Laagdrempeligheid is een belangrijk uitgangspunt van WGW. Dit betekent dat werkconsulenten hun werkzoekenden in de wijk kunnen uitnodigen voor gesprekken, groepsbijeenkomsten, trainingen en/ of werkervaringsplekken. Daarnaast kunnen werkzoekenden in de wijk makkelijk langskomen als ze vragen hebben of iets aan hun werkconsulent moeten afgeven.
- Een tweede uitgangspunt van WGW is dat werkconsulenten meer maatwerk leveren door in de wijk aangepaste, informele ondersteuningsmogelijkheden (cursussen, trainingen of vrijwilligerswerk) aan te bieden aan werkzoekenden.
- Een derde uitgangpunt van WGW is de persoonlijke benadering. Deze moet ertoe leiden dat werkzoekenden meer persoonlijke informatie met hun werkconsulent delen dan op het hoofdkantoor.
- Een vierde uitgangspunt van WGW is de positieve insteek. Dit gaat vooral over de bejegening in uitnodigingbrieven, groepsbijeenkomsten en persoonlijke gesprekken.
- Een vijfde uitgangspunt van WGW is het werken over afdelingsgrenzen heen. Daarmee wordt bedoeld dat WGW met de Taskforce Tegenprestatie, Jongerenloket, en het Wijkteam meer samenwerken aan een gezamenlijke opdracht.

## 3.2 Opzet pilot Hand in Hand

Onderdeel van het programma WGW is de pilot ‘Hand in Hand’. De pilot Hand-in-Hand is ontwikkeld op verzoek van voormalig wethouder Struijvenberg. Doel is om de kansen op werk van zorgbehoevende werkzoekenden, in het bijzonder die van zorgmijdende werkzoekenden[1], te vergroten door hun belemmeringen (beter) beheersbaar te maken. In de pilot heeft het wijkteam een rol in de activering naar werk door belemmeringen van werkzoekenden beter beheersbaar te maken.

De pilot is een experiment waarin werkconsulenten en wijkteammedewerkers samenwerken. Doelgroep van de pilot zijn werkzoekenden van de afdeling Prematching bij wie sociaal maatschappelijke problemen de activering naar werk belemmeren. De problematiek moet binnen zes maanden (beter) beheersbaar zijn. Dat betekent dat werkzoekenden met complexe problematiek van de pilot zijn uitgesloten. De deelname aan een zorgtraject is niet vrijblijvend. Niet naleven van afspraken in het zorgtraject kan voor de werkzoekenden tot een maatregel(overweging) leiden. De pilot wordt uitgevoerd in vier van de twaalf WGW-wijken.

[1] Dit zijn klanten die niet verschijnen op een afspraak met een werkconsulent of welzijnswerker.

# 4 Werkzame elementen volgens de literatuur

## 4.1 Onderzoek naar re-integratie-interventies

Een effectieve interventie bevat altijd algemeen en specifiek werkzame bestanddelen. Algemeen werkzame bestanddelen zijn factoren die positieve resultaten opleveren, ongeacht de problemen van de doelgroep. Ze spelen in elke dienstverlenende relatie een rol. Daarnaast kunnen interventies specifiek werkzame bestanddelen hebben. Deze bestanddelen volgen uit de kenmerken van de aanpak en de context waarbinnen deze wordt uitgevoerd.

Het effect van re-integratie wordt niet alleen bepaald door de (kwaliteit van de) interventie maar ook door de context en randvoorwaarden waarbinnen interventies worden ingezet (onder andere Wesdorp en Duinkerken (2009[2]), TNO (2015[3])). Daarbij gaat het vooral om factoren die bepalend zijn voor een effectieve manier van werken (zoals de competenties van de professional) en de inrichting van de organisatie (zoals werkprocessen, aansturing). Dit betekent dat bij het beoordelen van de effectiviteit van re-integratie-interventies ook met deze factoren rekening gehouden moet worden.

Met een quickscan onderzochten we recente onderzoeksliteratuur op bestaande kennis over effectiviteit van re-integratieinterventies in het algemeen en over wijkgerichte re-integratieinterventies in het bijzonder. Over de wijkgerichte re-integratieinterventies was nagenoeg geen literatuur te vinden. De literatuur is onderzocht op termen als werkzame elementen, bevorderende factoren en succesfactoren. Voor de literatuurscan hebben we ons vooral gericht op overzichtsstudies en kennisdossiers.

## 4.2 Werkzame bestanddelen

Uit de geraadpleegde literatuur (zie bijlagerapport) blijkt dat de algemene werkzame bestanddelen van re-integratie-interventies elkaar kunnen versterken en beïnvloeden. Deze bestanddelen zijn in drie hoofdcategorieën in te delen:

- positieve bejegening;
- professioneel handelen;
- passende instrumenten.

### Positieve bejegening

Bejegening is de wijze waarop de werkconsulent de werkzoekende tegemoet treedt. Het werkingsprincipe positieve bejegening gaat over menswaardige bejegening, persoonlijke aandacht en bereikbare dienstverlening.

Het gaat erom dat de werkzoekende op een menselijke manier wordt benaderd. Dit houdt in dat een werkconsulent niet tegen of over een werkzoekende maar met een werkzoekende praat. De werkconsulent luistert naar een werkzoekende, is oprecht in zijn/haar persoonlijke situatie geïnteresseerd en stelt zich begripvol op. De begeleiding is eerder sociaal dan sanctionerend. Van belang is dat de werkzoekende geen (tijds)druk ervaart om een traject af te ronden of door te stromen naar betaald werk en dat de deelname aan een activeringstraject vrijblijvend is. Ook inkomenszekerheid is van belang. Daarbij heeft de werkconsulent regelmatig contact met de werkzoekende, is toegankelijk (aanspreekbaar en bereikbaar) en de vaste contactpersoon.

### Professioneel handelen

In de literatuur vonden we werkingsprincipes die te rangschikken zijn onder het thema professioneel handelen. Het

[2] Wesdorp, W., G. Duinkerken (2009). *Effectiviteit van re-integratie-interventies. Toelichting op* www.interventiesnaarwerk.nl

[3] TNO (2015). *Quick scan wetenschappelijke literatuur gemeentelijke uitvoeringspraktijk*

zijn oordeelsvorming, begeleiding, monitoring en samenwerking.

Bij professioneel handelen gaat de werkconsulent, gelet op de situatie van een werkzoekende, planmatig en overwogen te werk. Dit betekent dat de werkconsulent:

- breed diagnosticeert om vast te stellen wat ten grondslag ligt aan de werkloosheidssituatie van de werkzoekende en wat de mogelijkheden zijn om de werkzoekende uit deze situatie te halen;
- motivatie- en krachtgestuurd begeleidt. Dit wil zeggen dat het advies en de ondersteuning van de werkconsulent zo veel mogelijk gericht is op zaken waaraan de werkzoekende kracht en motivatie ontleent, zoals interesses, voorkeuren, behoeftes, kennis, vaardigheden, zelfsturing, eigen hulpbronnen;
- regelmatig contact onderhoudt met samenwerkende professionals maar ook met de werkzoekende zelf om deze adequaat te ondersteunen en tijdig de afgesproken plannen te kunnen bijsturen. Ook is het van belang dat de werkconsulent nog enige tijd contact heeft met de werkzoekende nadat deze naar betaald werk is uitgestroomd totdat er sprake is van een min of meer stabiele situatie;
- samenwerkt en directe en korte communicatielijnen heeft met andere professionals en werkgevers voor een betere en snellere dienstverlening aan individuele werkzoekenden.

### Passende instrumenten

Vooral TNO heeft overzichtsonderzoek gedaan naar de inzet van de verschillende typen instrumenten. Uit andere studies kwamen aanvullende inzichten naar voren.

Bij passende instrumenten biedt de werkconsulent behalve trainingen die het zoekgedrag versterken vooral praktijk- en werk gerelateerde trajecten aan, zoals beroepsgerichte cursussen en trainingen, vrijwilligerswerk, werkervaringsplekken, kortdurende banen en parttimebanen. Daarbij is het van motivationeel belang dat een traject aansluit bij de individuele behoeften, voorkeuren en mogelijkheden van de werkzoekende en dat een volgend traject hierop onmiddellijk aansluit.

Er gaat vooral van trainingen een motiverende werking uit als gebruik wordt gemaakt van de groepsdynamiek en als in plaats van het behalen van een zo hoog mogelijke prestatie, het verbeteren van de vaardigheden centraal staat.

# 5 Doelgroep in beeld

Het kwalitatieve deel van de evaluatie was gericht op vier van de twaalf WGW-wijken: Bloemhof, Tarwewijk, Pendrecht, en Oud-Crooswijk. De wijken zijn in overleg met de opdrachtgever geselecteerd. Ze worden gezien als representatief voor de overige WGW wijken. Er is voor het kwalitatieve deel van het onderzoek gekozen voor een beperkt aantal wijken, om het verhaal vanuit de verschillende perspectieven (werkzoekenden, coördinatoren, werkconsulenten, jobhunters, en wijkteammedewerkers) in samenhang te kunnen begrijpen.

In de periode van april tot oktober 2018 hebben we vijftien gesprekken gevoerd met WGW-werkzoekenden uit de vier WGW-wijken. De meeste gesprekken met de werkzoekenden waren bij de respondenten thuis, in een paar gevallen op kantoor. In het totaal ging het om elf verschillende respondenten. Met zes van hen hebben we twee gesprekken gevoerd. De eerste keer in april, de tweede keer in september. De bedoeling was dat we vier mannen en vier vrouwen met een tussenperiode van vijf tot zes maanden zouden interviewen. Voor een aantal had het na het eerste interview geen zin om een vervolggesprek te voeren, omdat er in de tussenliggende maanden niets was veranderd aan hun situatie. In een ander geval was al voor het geplande tweede interview bekend dat de respondent was over gedragen naar MO (alleenwonende Somalische vrouw, 44 jaar, geen schoolopleiding, taalproblemen, drie jonge kinderen en zwanger van het vierde kind). In plaats van deze respondenten hebben we nog een paar andere werkzoekenden bevraagd.

Drie van de elf respondenten hebben we gekozen omdat ze ondersteuning hadden binnen de pilot ‘Hand in Hand’. De respondenten hebben we gekozen uit een bestand van WGW in de vier onderzoekswijken. De selectie van respondenten hebben we gedaan op basis van wijk, leeftijd en sekse. We hebben de respondenten eerst een mail gestuurd en vervolgens opgebeld om te vragen of ze mee wilden doen aan het onderzoek. Voor deelname kregen de respondenten 20 euro. De gesprekken zijn met toestemming opgenomen. Een paar interviews zijn woordelijk uitgewerkt. De meeste echter niet vanwege de slechte taalbeheersing van de respondenten al of niet in combinatie met kindergeluiden. Onderstaande tekst geeft een beeld van de doelgroep en is vooral bedoeld als illustratie.

### Persoonlijke situatie van respondenten

De respondenten blijken een zeer gemêleerde groep mensen te zijn. Niet alleen wat betreft herkomstland, maar ook wat betreft oorzaken van werkloosheid, persoonlijke omstandigheden en belemmeringen om te werken.

Veel van hen beheersen de Nederlandse taal slecht. Bij één vrouw moest een familielid tolken en bij zeven respondenten bleven de gesprekken beperkt tot het uitwisselen van simpele vragen en antwoorden. Daardoor was het lastig om ervaringen en meningen te achterhalen. Werkconsulenten laten weten dat we niet toevallig een exceptionele selectie hebben gemaakt. Het is volgens hen typerend voor de mensen waarmee zij te maken hebben.

De elf gesproken respondenten hebben zeven verschillende landen van herkomst: Nederlands, Surinaams, Turks, Bulgaars, Eritrees, Somalisch, Syrisch. Wat betreft belemmeringen zijn er negen waarbij taal een belemmering is. Bij acht is er sprake van lichamelijke en of psychische problemen. Het lijkt erop dat de gesproken werkzoekenden nog een lange weg te gaan hebben om met betaald werk uit de uitkering te stromen. In het bijzonder geldt dat voor drie respondenten die we geselecteerd die binnen de pilot ‘Hand in Hand’ vallen.

### Ervaring met de gemeente

De respondenten hebben vanwege hun vaak al wat langere uitkeringsperiode ervaring met de gemeente. Genoemd worden de vele wisselingen van contactpersonen en of afdelingen waarmee ze te maken hebben. Zo zegt een Nederlandse man die vanwege lichamelijke en psychische klachten lang in een uitkering zit:

*‘Nee, hoor geen klachten over de gemeente. Nou ja, het enige is dat je steeds met andere mensen te maken hebt en dat je steeds naar andere afdelingen gaat. Ik weet niet hoe dat allemaal heet. Nu ga ik ook weer ergens anders heen. Al sla je me dood ik weet niet naar wat.’*

Een Nederlandse vrouw ventileert haar ongenoegen over de gemeente in het algemeen als volgt:

*'Ik vind dat je op te veel plaatsen heen en weer moet gaan om je dingen te regelen. Je wordt overal heen gestuurd om een klein dingetje te regelen, Je moet er heel veel moeite voor doen. En wanneer je ergens bent en je hebt het voor elkaar, dan wordt de hulp en ondersteuning weer gekort. En wanneer je net tevreden bent met iemand, wordt die persoon weer overgeplaatst.'*

Een man uit Somalië is heel tevreden over Nederland en vind het fijn om in Rotterdam te wonen. Sinds hij vanuit een asielzoekerscentrum in Rotterdam woont, heeft hij nog nooit met een contactpersoon van de gemeente gesproken. Hij snapt dat niet. Niets werd hem vanuit de gemeente uitgelegd. Intussen hoeft het niet meer maar vooral in het begin moest hij alles zelf uitzoeken, met hulp van vluchtelingenwerk.

Een andere man met een Turkse achtergrond vindt dat hij geen recht heeft om te klagen:

*'Waarom zou ik het niet prettig vinden? Ik heb geen keuze. Als er trajecten zijn moet ik gaan. Hoe kan ik daar een hekel aan hebben? Het is van de gemeente. Ik heb altijd achting voor de overheid. Als de gemeente zegt dit mag je wel of niet doen, dan luister ik. Wet is wet. '*

### Waardering bejegening van de werkconsulent

Respondenten spreken zonder uitzondering positief over hun huidige werkconsulent. Deze wordt bijna altijd aardig genoemd en soms meelevend en geduldig. Zo zegt een Syrische vrouw die de taal niet erg machtig is dat de werkconsulent geduldig is en heel langzaam praat en haar best doet om elkaar te begrijpen. Dat waardeert ze. Een andere respondent vindt haar werkconsulent respectvol.

*'Ze doet gewoon netjes haar werk. En vraagt steeds of ik ergens antwoord op kan geven in plaats van dat ze dwingend is. Als ik ergens geen antwoord op kan geven, dan laat ze het daarbij.'*

Sommigen gaven aan dat ze net weer een nieuwe werkconsulent hadden en niet wisten waarom. Een Turkse vrouw (55 jaar, zonder opleiding, fysieke problemen, taalproblemen, 5 jaar in Nederland), bij wie het familielid heeft getolkt, heeft in het afgelopen half jaar met drie werkconsulenten te maken gehad. Elk gesprek ging over dezelfde onderwerpen. Ze vertelt:

*'Ze heeft dezelfde vragen gesteld. Ga je naar school, ben je al begonnen met school, hoe is het met je gezondheid en dat soort dingen. Het waren steeds dezelfde vragen.'*

De laatste contactpersoon blijkt/ is vermoedelijk een activeringscoach van MO. Er is afgesproken dat de vrouw twee jaar lang met rust gelaten wordt. In die twee jaar moet ze de Nederlandse taal beter gaan beheersen. Daarna zal worden bekeken of de vrouw vrijwilligerswerk kan verrichten.

### Waardering van de wijkgestuurde benadering

Niemand van de gesproken respondenten was zich ervan bewust deel te nemen aan het programma WGW. Voor hen was het meest tastbare van de wijkbenadering dat ze (af en toe) ergens in de wijk konden afspreken met de werkconsulent. Dat werd gewaardeerd, voornamelijk omdat dit dicht bij huis is en dat er dan niet met het openbaar vervoer gereisd hoeft te worden. Dat bespaart kosten. In eerste instantie is dat het enige voordeel dat de respondenten noemen van de gesprekken in de wijk. Gezegd wordt dat de gesprekken vergelijkbaar zijn: in de wijk of op kantoor. Geen van de respondenten maakt een opmerking over de aard van het gesprek, dat deze in de wijk anders is, bijvoorbeeld wat informeler, of persoonlijker. Het feit dat in de wijk er vaak privacy is van een spreekkamertje, in tegenstelling tot kantoortuin, met schotjes tussen de bureaus, wordt niet spontaan genoemd. Na doorvragen zegt een respondent dat hij niet hard praat en dat anderen dus niet makkelijk kunnen meeluisteren. Iets later zegt hij toch wel dat het wat prettiger is dat niemand kan meeluisteren en dat je ook niet overal geluiden om je heen hoort. Echter het gesprek duurt maar een half uurtje, zegt hij en hij is heel erg makkelijk zodat hij zich daaraan niet echt stoort. Hij maakt zich daarom niet erg druk.

### Werkperspectief en motivatie

Er zijn respondenten die graag willen werken, maar tegen allerlei belemmeringen aanlopen. Zo zijn er mannen met een vluchtelingenstatus die ondanks dat ze aan de Taaleis voldoen nog amper Nederlands spreken. Een Syrische man, intussen twee jaar met vrouw en dochter in Nederland, was in zijn land vrachtwagenchauffeur. Dat beroep wil hij ook graag in Nederland uitoefenen. Maar in Nederland is zijn Syrische rijbewijs niet geldig. Het is voor hem financieel onmogelijk om een geldig vrachtwagenrijbewijs te halen. Daarbij: de gemeente kan hem niet helpen aan betaald werk, zoals hij zegt. Ze kunnen hem alleen vrijwilligerswerk aanbieden en zo rijdt hij in een busje voor de voedselbank.

Een paar maanden later vertelt hij trots dat hij op pad is gegaan naar uitzendbureaus en dat er iets aan lijkt te komen. Over een week mag hij een paar dagen proefrijden op een busje. Als dat goed gaat krijgt hij een contract.

Zijn vrouw was vroeger kapster in Syrië, maar deed dat werk zonder diploma. Ze zou dolgraag hier in een kapsalon willen werken.

*'In Syrië heb je geen diploma's nodig. In Nederland heb je overal een diploma voor nodig.*'

Een alleenwonende Nederlandse man van 52 jaar heeft na een lange periode van lichamelijke en psychische problemen waarin hij niet kon werken de draad weer opgepakt. Niet dat het hem financieel veel oplevert, want hij moet volgens zijn zeggen alles weer inleveren. Hij bezorgt een paar uur per week allerlei soorten krantjes. Hij heeft dat zelf geregeld. Hij moet wel naar een sociaal raadsman omdat hij niets snapt van hoe dat met belastingen en inhoudingen zit.

Soms lijkt het bij respondenten aan motivatie te ontbreken. Zo is er een Somalische man van 38 jaar die volgens zijn zeggen geen belemmeringen heeft, maar wel al vijftien jaar werkloos is. Hij wil best productiewerk doen, zegt hij, maar er zijn volgens hem geen banen. In de vijftien jaar heeft hij al verschillende maatregelen gehad en werd zijn uitkering voor bepaalde periodes ingehouden. Momenteel loopt er een procedure voor een nieuwe maatregel, maar zijn advocaat is daar mee bezig; hij is het er niet mee eens.

Er zijn alleenstaande vrouwen die wel willen werken maar dat niet kunnen (opbrengen). Er is een Bulgaarse vrouw (36 jaar, zonder opleiding, sinds 2009 in Nederland, taalproblemen, gehuwd, man in detentie buiten Nederland) met een dochter van 3 jaar en een stiefdochter van 15 jaar. Zij kan de kinderopvang niet zelf bekostigen en zegt geen kinderopvangtoeslag te kunnen krijgen, omdat ze niet voldoet aan de voorwaarden voor kinderopvangtoeslag. Haar taallessen volgt ze als haar kind naar de peuteropvang gaat.

Een andere vrouw (Nederlandse met Marokkaanse achtergrond, 37 jaar, diploma in de detailhandel, in behandeling bij PsyQ voor psychische problemen) met een zoontje van negen maanden, durft haar kind niet bij anderen achter te laten. Dit heeft met haar eigen jeugd te maken. Toen haar ouders gingen scheiden is ze als kind van 4 maanden met haar moeder mee teruggegaan naar Marokko. Op haar vijfde is ze vervolgens door haar vader ontvoerd, bij anderen achtergelaten en naar Nederland gebracht. Pas op haar achttiende heeft ze haar moeder voor het eerst weer gezien.

*'Nee. Ik laat hem niet bij anderen achter, vooral niet als hij niet kan praten. Dat is simpel. Dat heeft met mijn verleden te maken, met wat ik heb meegemaakt. Met mensen waar ik werd achtergelaten: misbruikt en zo. Ik wil wel werk maar pas als hij vier jaar is en naar school gaat'.*

### Casussen Hand in Hand

Een man van 48 jaar met een Turkse achtergrond is werkeloos sinds 2014. Naast zijn uitkering werkt hij een paar uur in de week via een bekende uit de buurt bij een pizzeria. In de horeca heeft hij altijd gewerkt maar werd hij ontslagen omdat ze volgens zijn zeggen alleen maar jonge, goedkope krachten wilden hebben. Zijn nieuwe werkconsulent heeft hem vanwege allerlei problemen met stress ('*Ik word heel snel boos*') en drinken doorverwezen naar een mevrouw waarmee hij daarover kan praten. Volgens hem was het 'iemand van een buurtteam ofzo'. Hij wist niet precies wat de functie van haar was of wat een buurtteam (wijkteam) was. Hij praat met haar over zijn gezondheid, werk en ook over zijn familie en verleden:

*'In het verleden had ik een slecht leven ik heb veel geblowd en andere drugs gebruikt en gokte veel'*. *'Zij weet alles van mij, ik heb haar ook verteld over mijn drinken. Ze heeft mij aangemeld voor 'stop roken:' Ik rook veel de laatste tijd'*

Hij is er tevreden over dat ze helpt, '*Het is leuk dat iemand helpt.* 'Naast de problemen met stress en drank heeft deze man veel lichamelijke klachten: slechte knieën, last van z'n rug en daarnaast heeft hij volgens de dokter veel te hoge cholesterol en suiker.

Een paar maanden later is het contact met het wijkteam beëindigd en is er in de situatie van de man weinig veranderd. Hij ziet ook geen toekomst in Nederland.

*'Het leven is hier monotoon. Als je werkt dan ga je daarna weer naar huis. Kinderen gaan naar school, om vijf uur thuis kinderen maken huiswerk eigenlijk saai leven.'*

Hij verlangt ernaar om met vervroegd pensioen te gaan en dan terug te keren terug naar Turkije. Volgens hem kan dat al vanaf 55 jaar. Want vanaf die leeftijd krijg je een pensioen mee als je teruggaat naar je geboorteland. Hij heeft weinig vertrouwen erin dat hij hier een baan kan vinden. Hij wil wel in de horeca werken, omdat hij dat altijd gedaan heeft, maar met zijn leeftijd willen ze hem niet. Bovendien kan hij met al zijn klachten niet fulltime werken. Hij heeft in de afgelopen jaren wel verschillende trajecten gedaan. Hij heeft ook voor de gemeente papiertjes moeten prikken. Hij vond het helemaal niet vervelend maar hoe moet je op die manier werk vinden? Want contracten bieden ze daar niet aan.

Een alleenwonende Nederlandse vrouw met Antilliaanse achtergrond (29 jaar, opleiding in de detailhandel) heeft sinds twee jaar een bijstandsuitkering. Ze heeft psychische klachten waarvoor ze bij PsyQ in behandeling is. Ook heeft ze al vanaf haar tienerjaren rugklachten. Ze is bij haar laatste baan door haar rug gegaan, waar ze nog steeds last van heeft. In november 2017 kreeg ze een nieuwe werkconsulent. Vanaf dat moment had ze afspraken in het buurthuis. Na enkele gesprekken werd het voor de werkconsulent duidelijk dat naast de gezondheidsproblemen de financiële administratie niet op orde was en dat er mogelijk schulden waren. Ze organiseerde een driegesprek met iemand van het wijkteam.

'*Ze hebben het een beetje gepusht om hulp te accepteren om alles op orde te krijgen. Ik had er eerst geen zin in. Ik weet niet zo goed waarom niet. Ik ben niet gewend hulp te vragen. Ik los problemen altijd zelf op. Maar ik ging akkoord. Er kwamen twee vrouwen naar mijn huis. Ze stelden mij gerust en legden uit wat ze gingen doen.'*

De vrouw bleek alle rekeningen en brieven in een koffer te hebben gestopt. De vrouwen controleerden alles en er bleek een schuld te zijn. Ze hebben geholpen om een schuldenmap te maken en schuldsanering geadviseerd. Met tegenzin is ze daarmee akkoord gegaan omdat ze de angst had dat de schulden daardoor alleen maar hoger zouden worden. Ze dacht dat ze het zelf wel kon oplossen omdat ze heel goed een tijdje op een houtje kan bijten. Maar ze hebben haar toch overtuigd om schuldsanering te accepteren omdat ze dan echt eerder uit de schulden zou zijn.

Een paar maanden later blijkt ze inderdaad gestart te zijn met de schuldsanering. Er zijn afspraken gemaakt met de schuldeisers voor een schuldbemiddelingstraject van 36 maanden. Ze krijgt via de budgetbeheerder nu weekgeld: 50 euro per week. Alle inkomsten gaan naar de budgetbeheerder en die zorgt voor alle afbetalingen.

Ze is uiteindelijk wel blij dat ze de hulp heeft geaccepteerd. Het voordeel is toch, zoals ze zegt, dat ze nu in plaats van met twee zakken nog maar met één zak loopt en dat scheelt in gewicht. Wel zegt ze er achteraan dat ze gewend is haar eigen boontjes te doppen.

'*Het is ook niet zo dat ik de dingen niet kan bereiken zonder hulp. Want dat zou ik ook kunnen. Ik had misschien niet de stap gemaakt om de schuldbemiddeling in te gaan. Ik vind het mooi dat ik hulp heb gehad, maar ik heb genoeg vertrouwen in mezelf dat ik het zelf ook had gekund.'*

Wat betreft haar psychische en lichamelijke klachten is er niet veel veranderd.

*'Het is nog hetzelfde hoor, niet echt vooruitgang of achteruitgang, ik sukkel me erdoorheen, door het leven Er zijn periodes dat het even goed gaat, maar dan kan het ook weer een gehele periode gewoon niet aan. Dan sleep ik zo met mijn been vooruit. De beknelling in mijn rug straalt uit tot mijn rechterbeen en dan loop ik heel moeilijk en heb ik heel veel pijn. Dus zitten doet pijn, liggen doet pijn. Je weet niet wat ik dan moet doen. Vorige week had ik ook geestelijk een mindere week dat zie je ook aan het huis. Dan doe ik niet veel en dat wordt het ineens een bende.'*

Hoewel ze erin gelooft ooit wel weer te kunnen werken zit dat er voorlopig nog niet in. Daarvoor moet alles een stuk stabieler worden.

*'Ik ga me eerst focussen op mijn gezondheid: op de depressieve klachten die ik heb, zodat ik weer fatsoenlijk een beetje kan gaan functioneren. Misschien over een half jaar gaat het wel weer. Desnoods ga ik het proberen met vrijwilligerswerk, een keer in de week. Een behandelaar van PsyQ gaf ook aan dat ik niet in een keer te hard moet gaan, omdat ik dan weer terug kom bij af. De werkconsulent heeft dat advies overgenomen en we hebben dan ook voor voorlopig geen nieuwe afspraak gemaakt.'*

# 6 Uitvoeringspraktijk

Het kwalitatieve deel van de evaluatie was zoals al eerder gezegd gericht op vier WGW-wijken (zie vorig hoofdstuk). Rond de zomer van 2018 zijn interviews gehouden met de coördinatoren van de vier wijken, verschillende jobhunters, en wijkteammedewerkers. Met de werkconsulenten is een focusgroep gehouden. Uit alle wijken hebben één of meer consulenten hieraan meegedaan: totaal negen personen.

## 6.1 Wijkgestuurd werken

### 6.1.1 Uitvoering en organisatie

Het programma WGW is in de eerste helft van 2017 in drie wijken van start gegaan: Hillesluis, Lombardijen en Oud Crooswijk. De meeste overige wijken werden operationeel in de tweede helft van 2017. Dit betekent dat de WGW-wijken in verschillende stadia van ontwikkeling en ervaring verkeren.

Alhoewel WGW in de wijken op verschillende manieren vorm kreeg, zijn er ook overeenkomsten. In alle WGW-wijken is een team van professionals werkzaam. Dit zijn twee of meer werkconsulenten die de werkzoekenden naar werk begeleiden en een coördinator die de werkconsulenten functioneel aanstuurt, uitvoerende werkzaamheden coördineert, contacten in de wijk legt en aan de programmaleider rapporteert. In alle wijken kwam er een samenwerking op gang met één of meer jobhunters, met medewerkers van het project Ontwikkeling Arbeidspotentieel (OAP) en in het kader van de Pilot Hand in Hand in vier wijken met het Wijkteam.

De werkconsulenten WGW zijn slechts gedeeltelijk vrijgesteld van hun reguliere werkzaamheden binnen Prematching, De meesten hebben naast hun standaard taken op het hoofdkantoor één á twee dagen om vorm te geven aan WGW. De ambtelijke aansturing van hen gebeurt in de eerste plaats door de teamleiders Prematching. In de tijd dat de werkconsulenten in de wijken zitten worden ze functioneel aangestuurd door coördinatoren WGW. Deze constructie leidt in de onderzoeksperiode tot discussies binnen WGW over de soms als lastig ervaren positie in het werk waarin de werkconsulenten te maken hebben met tegenstrijdige ‘opdrachten’**.** Enerzijds moeten de werkconsulenten namelijk voldoen aan de reguliere eisen, wat onder andere wil zeggen dat er targets behaald moeten worden wat betreft uitstroom naar werk, terwijl binnen WGW vorm gegeven moet worden aan een positieve bejegening, arbeidsontwikkeling van werkzoekenden en netwerkopbouw in de wijk. Daarbij liggen de targets lager of worden niet op individueel niveau vastgesteld. Het behalen van de reguliere targets, waar zij ambtelijk op worden afgerekend, kan invloed hebben op de inzet voor WGW.

In de WGW-wijken nodigen werkconsulenten hun werkzoekenden uit op een wijklocatie voor gesprekken of groepsbijeenkomsten en/of bieden ze hen trainingen of werkervaringsplekken in de wijk aan. In de praktijk zijn het vooral de gesprekken die in de wijk worden gevoerd, vaak in een Huis van de Wijk,  soms in een wat zakelijker omgeving. Vaak ook zijn er behalve een gemeenschappelijke ruimte een of meer werkkamers beschikbaar om de gesprekken in privacy te kunnen voeren. In het gebouw in de wijk waar de werkconsulenten werkzaam zijn, zijn vaak ook een of meer andere organisaties werkzaam, zoals een welzijnsorganisatie, een vrijwilligersorganisatie, de Vraagwijzer, het Wijkteam. Soms ook zijn er beveiligers in het gebouw aanwezig.

In alle wijken zijn er wijkgerichte ondersteuningsmogelijkheden voor de werkontwikkeling of activering van de werkzoekenden gerealiseerd. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld kinderopvang, taal- en computercursussen, motivatietrainingen, werk(ervarings)plekken. Om deze ondersteuningsmogelijkheden te vinden zijn er behalve met de ketenpartners contacten met sleutelfiguren die weten wat de wijk aan mogelijkheden te bieden heeft, zoals een gebiedsmanager, een wijkconciërge van de gemeente, een coördinator van een welzijnsinstelling. Ook bezoeken of organiseren de professionals hiervoor netwerkbijeenkomsten.

Medio 2017 zijn jobhunters vanuit Matching of vanuit het NPRZ-team toegevoegd aan het wijkgestuurd werken. Ge-

middeld werken ze een dag in de week in een wijk en behouden daarnaast hun oude functie. Jobhunters werken met targets voor het binnenhalen van vacatures. Voor jobhunters van het NPRZ telt het werken binnen de wijken direct mee voor het berekenen van hun NPRZ-target aangezien ze in het werkgebied van het NPRZ in de wijken werken. Voor jobhunters van Matching ligt dat wellicht iets anders. Zij hebben vanuit Matching hun eigen caseload en deze is anders dan de caseload vanuit een wijk.

In eerste instantie was er nog sprake van het stationeren van Matchmakers in de wijken. Dit is echter sinds 1 mei 2018 niet meer het geval. Tot 1 mei 2018 was het de taak van de werkconsulenten binnen wijkgestuurd werken werkzoekenden te begeleiden totdat zij matchbaar waren voor betaald werk. Dan werden zij overgedragen naar de afdeling Matching, waarna een Matchmaker aan de slag ging om een passende vacature te vinden. Het contact tussen de werkconsulent en werkzoekende was daarmee afgesloten.

Sinds 1 mei 2018 is de systematiek binnen W&I anders. Werkconsulenten blijven nu in principe de werkzoekende begeleiden totdat deze uitstroomt naar werk. Er wordt dus niet meer overgedragen naar Matching. Met deze organisatorische verandering zijn ook termen veranderd voor werkconsulenten, die nu ‘casemanagers’ worden genoemd.

### 6.1.2 Werkconsulenten over WGW

#### Laagdrempeligheid als aanpak

Laagdrempeligheid zien de werkconsulenten als een essentieel kenmerk van WGW. Voor werkzoekenden heeft dit volgens de consulenten een aantal voordelen.

Werkconsulenten zijn voor werkzoekenden makkelijker te bereiken omdat afspraken in de eigen woonomgeving gemaakt kunnen worden. Ook zijn de consulenten beter aanspreekbaar. Als werkzoekenden vragen hebben of iets moeten afgeven, kunnen ze makkelijk langs komen zonder afspraak. De afwezigheid van beveiligers, *‘van uniformen’* draagt daaraan bij.

Een ander aspect van laagdrempeligheid is dat er in de wijk aangepaste, meer informelere ondersteuningsmogelijkheden zijn voor de werkzoekenden, zoals cursussen, trainingen of vrijwilligerswerk. Veel van deze ketenpartners zijn soms zelfs in hetzelfde gebouw gehuisvest waardoor werkzoekenden direct kunnen worden doorverwezen.

De benadering vanuit WGW zorgt ervoor dat de werkzoekende zich meer gehoord voelt, zich opener opstelt en meer durft te vertellen, waardoor hij ook beter op weg geholpen kan worden richting werk, activering of zorg.

Werkconsulenten maar ook coördinatoren ervaren door de positieve feedback dat werkzoekenden de laagdrempelige wijze van werken prettig en persoonlijk vinden. Dat ze het gevoel hebben dat er nu echt in hen wordt geïnvesteerd.

#### Betekenis WGW voor werkconsulenten

Voor de werkconsulenten betekent WGW meer dan alleen de praktische wijksetting. Het is ook een manier van werken die veel vrijer, persoonlijker en flexibeler is naar werkzoekenden toe. Een benaderingswijze waar werkconsulenten zich prettig bij voelen.

Werkconsulenten kunnen hun afspraken met werkzoekenden op de wijklocatie veel soepeler inplannen dan binnen het reguliere proces, omdat werkconsulenten bijvoorbeeld niet hoeven te registreren in Logis.P. De administratieve romplomp die iedere afspraak met zich meebrengt voelt voor werkconsulenten als een beknelling. Een bijkomend voordeel is dat de werkconsulenten zich in de wijk niet hoeven te houden aan de gesprekstijden zoals die gelden voor de gesprekken op het hoofdkantoor.

In de wijk is de sfeer tussen werkzoekende en werkconsulent vrijer en spontaner. Dit heeft tot gevolg dat werkzoekenden zich soms erg thuis voelen in het contact met de werkconsulent (met een papegaai op de schouder het gesprek aangaan), zich amicaal gedragen alsof de werkconsulent een goede bekende is, maar ook dat ze makkelijker over hun persoonlijke problemen praten. De laagdrempelige manier van werken stelt daarmee eisen aan de gespreksvaardigheden van de werkconsulenten. Het is voor sommige werkconsulenten een zoektocht naar een balans tussen enerzijds een open houding met veel aandacht voor de werkzoekende en anderzijds de positie te behouden van werkconsulent waarbij het toch primair gaat om het begeleiden naar werk*: ‘Moet je nou eerst beginnen over de belemmeringen en dan pas over werk, of andersom?’*. Anderzijds worden door deze manier van werken de belemmeringen van werkzoekenden beter zichtbaar voor de werkconsulenten en ook beter hanteerbaar

Werken in de wijk is voor de werkconsulenten vaak nog pionieren en improviseren. Behalve de gespreksvoering doelen ze daarmee ook op praktische zaken, zoals printers en scanners die (nog) niet overal aanwezig zijn.

De samenwerking in de wijk vinden de werkconsulenten veel soepeler verlopen dan vanuit het hoofdkantoor: even afstappen op iemand van het wijkteam, een jobhunter iets voorleggen, mensen aanmelden voor een taalcursus of computerles is allemaal veel makkelijker in de wijk. De ervaring is dat dit de dienstverlening aan werkzoekenden ten goede komt, omdat bij doorverwijzingen dit veel sneller geregeld kan worden

De verschillende facetten van laagdrempeligheid met WGW worden door de meeste consulenten in meer of mindere mate ervaren, maar er bestaan ook verschillen tussen de wijken.

Erachter komen wat voor iemand het best passend is kost tijd. De opbrengst van WGW is niet alleen uitstroom naar werk, maar ook dat het bestand aan werkzoekenden inzichtelijker wordt en mensen de dienstverlening krijgen die bij hen past.

### Ervaren inzichten over de effectiviteit van de aanpak

Met WGW komt meer informatie boven tafel maar dat betekent niet meteen meer uitstroom naar werk, wel dat mensen meer in beweging komen. Met WGW kan beter dan vanuit het hoofdkantoor worden ingesprongen op wat een werkzoekende kan en wil omdat de consulent en de werkzoekenden binnen WGW elkaar beter kennen. Er is de ervaring dat op langere termijn er een moment kan komen dat bij een werkzoekende de knop omgaat en op werk gericht raakt.

Voor de meeste consulenten en coördinatoren is hun periode bij WGW echter nog te kort om te kunnen beoordelen of de werkwijze uiteindelijk leidt tot meer uitstroom naar werk.

Volgens de werkconsulenten en coördinatoren kan WGW een positief effect hebben op de wijk. Door co-creatie met verschillende organisaties in de wijk levert WGW ook een versterking op van de wijk. Dat wil zeggen dat geprofiteerd wordt van elkaars talenten

### Ervaren inzichten over de doelgroep

Ondanks dat het misschien voor de meeste mensen prettig is om in de wijk gesproken te worden vinden de werkconsulenten het niet voor iedereen noodzakelijk. Zeker niet voor mensen die nog maar kort een uitkering hebben. Zij kunnen zelf met misschien een klein beetje ondersteuning werk vinden. Die ondersteuning kan ook vanuit kantoor gegeven worden.

Volgens de werkconsulenten zijn er een aantal groepen die baat hebben bij WGW:

- voor werkzoekenden die minder mobiel zijn is het een groot voordeel is dat de locatie dichtbij is;
- voor mensen die niet veel buiten hun wijk komen, is het veel minder bedreigend om binnen hun wijk af te spreken;
- voor mensen die ‘vastgeroest’ zitten in hun uitkering die niet direct gepusht hoeven te worden om op korte termijn te gaan werken maar die wel wat meer aandacht nodig hebben om in beweging te komen;
- voor een aantal mensen telt ook het financiële aspect mee dat in de wijk geen kosten gemaakt hoeven te worden voor het openbaar vervoer.

### Ervaren knelpunten bij de aanpak

- Facilitair

Binnen verschillende wijken is de locatie waar de consulenten hun werk moeten doen niet optimaal. Of er is te weinig privacy om de gesprekken te voeren of er is juist te veel privacy wat de veiligheid niet ten goede komt. Of het ontbreekt aan goed geventileerde spreekkamers.

Een bron van ergernis is dat veel simpele bureau zaken niet goed geregeld zijn. Behalve het ontbreken van printers daarbij wordt ook het ontbreken van goede bureaustoelen genoemd

- Veiligheidsbeleving

Op wijklocatie zijn de omstandigheden per wijk verschillend maar worden doorgaans wat betreft de voorzieningen onveiliger ervaren dan op kantoor. Ook de mate waarin de onveiligheid ervaren wordt is verschillend. Vaak is er op de wijklocaties geen beveiliging en soms moeten werkconsulenten hun werkzoekende ontvangen zonder collega’s in de nabijheid. Dit heeft voor sommigen invloed op wie in de wijk wordt uitgenodigd en de wijze waarop in de wijk met werkzoekenden wordt gepraat.

- Aansturing

De werkconsulenten geven aan dat ze het lastig vinden dat ze aan de ene kant betrokken zijn bij het wijkgestuurd werken maar dat ze ook te maken hebben met het reguliere proces. Ze hebben dus niet alleen te maken met de coördinator wijkgestuurd werken maar in de eerste plaats met de teamleider van W&I. Wat de teammanager vindt en wil kan soms tegenstrijdig zijn met wat de coördinator en de werkconsulenten van WGW willen.

In enkele wijken heeft de teammanager (soms buiten de coördinator om) de werkconsulenten verzocht om alle werkzoekenden in hun WGW-bestand die bemiddelbaar zijn over te dragen naar Matching. De consulenten ervaren dit als dat hun zorgvuldig opgebouwde caseload wordt afgeroomd. Dat werkt voor hen demotiverend. Ook het goed uittesten of de bedachte systematiek van WGW werkt is lastig als er vanuit het reguliere proces steeds vragen komen om binnen WGW te schuiven of te veranderen.

### 6.1.3 Samenwerking met Jobhunting

#### Werken in de wijk

Als de jobhunters in de wijken aanwezig zijn, voeren ze gesprekken met werkzoekenden die door de werkconsulenten bemiddelbaar worden bevonden en zijn ze actief bezig om het netwerk met werkgevers te verstevigen. Daarnaast hebben ze contact met de werkconsulenten over de werkzoekenden, worden ze zo nodig door de werkconsulenten betrokken bij een gesprek met een werkzoekende, houden ze soms een open inloopspreekuur met een wekelijks aangepaste vacaturekrant en organiseren ze periodiek samen met de werkconsulenten bijeenkomsten in of om de wijk, zoals minibanenmarkten en speedmeets.

In verschillende wijken houden jobhunters open spreekuur, hetgeen als erg nuttig wordt ervaren. Mensen kunnen spontaan binnenkomen of ze nu onder MO, Prematching of Matching vallen. Dat levert soms verrassende resultaten op omdat er zo laagdrempelig en met directe lijnen gehandeld kan worden. Een jobhunter vertelt als voorbeeld dat het even duurde voordat mensen in de wijk op de hoogte waren van het spreekuur. Maar na het sturen van een informatiebrief om mensen op de hoogte te brengen verbeterde dat. Laatst kwamen op een ochtend zeven mensen langs, waarvan er vier bijna direct doorgezet konden worden. Meer en meer ziet deze jobhunter dat er ook mensen wekelijks langskomen om op het grote vacaturebord te kijken.

Een taak van jobhunters is het organiseren van events, zoals banenmarkten of speedmeets: om werkgevers en werkzoekenden bij elkaar te brengen. Binnen de wijk worden deze banenmarkten kleinschalig en laagdrempelig gehouden. Zowel werkconsulenten als jobhunters zijn te spreken over deze aanpak. Door deze aanpak, waarbij werkconsulenten, jobhunters, werkzoekenden en werkgevers bij elkaar zijn bijvoorbeeld in eenzelfde ruimte van een wijkcentrum, kunnen snel en informeel contacten worden gelegd die tot resultaten leiden.

Sommige jobhunters geven aan dat hun werkwijze verandert door in de wijk te zijn en zo op een andere manier contact/feeling te hebben met werkzoekenden. Zo zegt een jobhunter dat het vroeger toch vooral ging om het '*binnenharken*' van plaatsingen op vacatures. Met een target van vijf plaatsingen per week werd te weinig kritisch gekeken of de vacatures wel goed passend waren voor de doelgroep. Nu, met het directere contact met kandidaten wordt gericht gezocht naar passende vacatures en of overlegd met werkgevers.

#### Ervaren resultaten van samenwerking

Uit interviews met werkconsulenten en jobhunters komt naar voren dat beide partijen positief zijn over de samenwerking en een meerwaarde ervaren voor werkzoekenden. Er kan nu laagdrempelig en direct contact gezocht worden worden tussen de partijen: vacatures kunnen direct besproken worden.

Jobhunters zijn tevreden over de samenwerking met de werkconsulenten in de wijken. Wel wordt uitgesproken dat het nog kan verbeteren. Zo vertelt een van de jobhunters dat de samenwerking nog niet zo vloeiend verloopt als met de Matchmakers binnen het reguliere werk. Op kantoor zien de collega's elkaar veel intensiever. Vanwege de beperkte tijd die de jobhunters in de wijken aanwezig zijn, is die intensieve interactie (nog) niet mogelijk. Soms werken werkconsulenten niet op de dag dat de jobhunter in de wijk is en dan blijft het contact lange tijd beperkt tot af en toe per telefoon of de e-mail. Bovendien is er in de wijken sprake van een andere, lastiger te bemiddelen groep werkzoekenden dan bij Matching.

Binnen het reguliere werk van Matching gaat het voornamelijk om werkzoekenden die direct naar werk bemiddelbaar zijn. In de wijken worden zij geconfronteerd met werkzoekenden die binnen Prematching vallen en veel moeilijker of helemaal nog niet te plaatsen zijn. Daarover ontstaat nog weleens discussie met de werkconsulenten omdat die dan vooral benadrukken dat iemand erg graag wil werken terwijl er nog te veel belemmeringen blijken te zijn om iemand te kunnen plaatsen. Soms zijn er werkzoekenden die in de ogen van werkconsulenten 'toppertjes' zijn maar uiteindelijk niet passen in het profiel van een vacature. Zo zegt een jobhunter: *'Werkconsulenten leren van ons wie daadwerkelijk bemiddelbaar is. In hun ogen kan iets bemiddelbaar zijn, terwijl wij denken, hoe dan? Wij zien de* beren op de weg.'

### Ervaren knelpunten bij bemiddeling naar werk

De werkzoekenden in de wijken zijn doorgaans lastig naar werk te bemiddelen. De redenen kunnen variëren. Het zijn allemaal persoonlijke verhalen. De één is heel erg gemotiveerd, maar blijkt toch wel wat belemmeringen te hebben op de achtergrond. De ander heeft weinig aantoonbare belemmeringen maar is door vervelende ervaringen uit het verleden minder gemotiveerd. Een terugkerend probleem is het niet kunnen regelen van kinderopvang. Door het ontbreken van kinderopvang kunnen alleenstaande ouders met jonge kinderen soms moeilijk een baan accepteren. Een ander veelvoorkomend struikelblok is de taal. Mensen die gemotiveerd zijn om te werken maar de Nederlandse taal niet machtig zijn, zijn voor de meeste vacatures niet bemiddelbaar.

Aan de andere kant zien jobhunters ook mensen in de wijken die best kunnen werken, maar moeilijk in beweging te krijgen zijn naar betaald werk omdat ze steeds maar vrijwilligersbaantjes doen of lang op werkervaringsplekken zitten, waar ze hun voldoening uit halen. Dit leidt ertoe dat ze niet snel geneigd zijn om betaald werk te aanvaarden. Hierbij speelt ook mee dat het voor sommige werkzoekenden het financieel amper loont om betaald te werken. Zo zegt een jobhunter: *'De niet leuke baantjes zijn nooit vrijwillig'.*

Jobhunters wijzen erop dat in de wijken er verschillende functies toebedeeld worden aan vrijwilligers of gereserveerd zijn als werkervaringsplekken terwijl die niet leiden tot betaald werk. Een voorbeeld is het baliewerk bij Dock, waardoor werkzoekenden volgens de jobhunters ten onrechte denken dat ze daarmee geschikt zijn voor receptiewerk bij een (commercieel) bedrijf of een andersoortige organisatie; de werkzaamheden zijn niet vergelijkbaar.

En ander voorbeeld zijn de afspraken die er zijn tussen de gemeente en bedrijven en organisaties waar mensen bijvoorbeeld voor drie maanden op een werkervaringsplek worden geplaatst met werk, waarbij het binnen een week al duidelijk is of iemand dat werk wel of niet aankan, zoals simpele verpakkingswerkzaamheden. Bovendien blijkt dat bij bedrijven of organisaties vaak geen intentie is om de werkzoekende verder te ontwikkelen of uiteindelijk een betaalde baan aan te bieden. Er zijn daarover ook geen afspraken gemaakt met de gemeente.

## 6.2 Pilot Hand in Hand

Voor meer inzicht in de samenwerking tussen WGW en het Wijkteam in het kader van HIH zijn in september 2018 gesprekken gevoerd met de wijkteamleider van Bloemhof en een wijkteammedewerker van Oud-Crooswijk. Met de werkconsulenten WGW was in juni 2018 in de focusgroep al eerder over HIH gesproken.

### Uitvoering en organisatie van de pilot

Hoewel het de bedoeling was dat HIH uitgevoerd zou worden in Bloemhof en Bospolder-Tussendijken zijn daar de WGW-wijken Oud-Crooswijk en Pendrecht bijgekomen. Dit omdat de aanmeldingen bij het Wijkteam in de geplande wijken achterbleven.

Uit de interviews blijkt dat in de gesproken wijkteams medewerkers deels zijn vrijgemaakt voor samenwerking met de werkconsulenten van WGW in Bloemhof en Oud-Crooswijk. Met de verwachting dat schulden een dominante problematiek is binnen de pilot zijn vooral wijkteammedewerkers geselecteerd die hiermee ervaring hebben. Bij het ene wijkteam vindt tweewekelijks casusoverleg plaats met de werkconsulenten van wijkgestuurd werken. Bij het andere wijkteam is dit overleg eens per maand. Casussen worden aangeleverd door de werkconsulenten.

### Ervaren resultaten van samenwerking

De samenwerking tussen wijkteams en de WGW-werkconsulenten van W&I is aanzienlijk verbeterd door de pilot. Wijkteammedewerkers en werkconsulenten kennen elkaar door de periodieke overleggen, kunnen bij elkaar in de keuken kijken, hebben meer begrip gekregen voor ieders werk en kunnen nu makkelijker met elkaar schakelen. De wijkteammedewerkster geeft aan dat ze ervaart dat de werkconsulenten waarmee ze nu binnen HIH te maken heeft, gelukkig ook mensen zijn die hart voor de burgers hebben. Haar ervaring met werkconsulenten was dat zij altijd druk zijn, strak in de planning, en vooral naar cijfers en regels kijken, waardoor ze minder aandacht hebben voor de persoonlijke situatie van een werkzoekende.

Beide respondenten zijn goed te spreken over de resultaten van de intensieve samenwerking. De dienstverlening voor de cliënten/ werkzoekenden verbetert door deze samenwerking: cliënten worden nu minder heen en weer geschoven van de ene naar de andere gemeentelijke dienst.

De benadering is ook integraler. Het was volgens de wijkteamleider een kritiekpunt vanuit eerder onderzoek dat wijkteams niet dicht genoeg naast een burger staan en dat burgers veel te veel van het ene naar het andere loket worden verwezen. Met deze pilot wordt een slag gemaakt om meer met elkaar als gemeentelijke diensten op te treden. Het 'ontschotten' is volgens hem misschien wel de belangrijkste meerwaarde van de pilot.

Binnen de caseload HIH van beide wijkteams is er vrijwel geen sprake geweest van handhaving en/ of dreigende maatregelen in verband met no show of anderszins. Een verklaring is dat bij de selectie van kandidaten voor HIH wordt gekeken naar de motivatie. Als een werkzoekende geen behoefte heeft aan de inzet van een wijkteam hoeft hij/zij ook niet mee te doen. Of er vervolgens sprake is van handhaving vanuit W&I is voor de wijkteams niet bekend.

De indruk bestaat bij de wijkteamleider dat werkconsulenten meer leren van de samenwerking met wijkteammedewerkers dan andersom. Werkconsulenten zijn niet gewend om op een brede manier naar de problematiek van iemand te kijken. Door het intensieve contact en overleg met wijkteammedewerkers krijgen ze daar meer feeling voor. Wijkteammedewerkers werken door het contact met werkconsulenten niet anders dan anders. Wel is het zo dat wijkteammedewerkers meer zicht krijgen op het functioneren van W&I en daardoor beter kunnen anticiperen op problemen die gerelateerd zijn aan werk en inkomen.

### Ervaren inzichten over de doelgroep

Schuldenproblematiek is veel voorkomend in de caseload van wijkteams. Het blijkt ook dat bij de selectie van kandidaten voor HIH-schuldenproblematiek dominant is. In mindere mate is er sprake van huisvestings- of psychische problematiek. Volgens de gesproken wijkteamleider en ook de wijkteammedewerkster maakt het in principe niet uit om welke problematiek het gaat. Het belangrijkste is dat mensen er open voor staan om iets aan hun problemen te doen en dat er een verwachting is dat binnen ongeveer zes tot negen maanden verbeteringen plaatsvinden.

### Ervaren knelpunten in de samenwerking

Tijdens de periodieke casus overleggen met werkconsulenten en/of tijdens driegesprekken blijken in beide wijken nogal eens dat door de werkconsulenten geselecteerde werkzoekenden niet geschikt zijn voor de pilot. Vaak blijkt de informatie die de werkconsulenten hebben niet actueel en blijken bijvoorbeeld kandidaten al in een zorgtraject te zitten. Het komt ook voor dat de problematiek van kandidaten te zwaar blijkt om binnen zes maanden essentiële verbeteringen te kunnen verwachten. Soms ook blijken kandidaten er niets voor te voelen om in contact te treden met een wijkteam.

Door onvoldoende zicht op de doelgroep blijkt voor beide wijkteams dat de van tevoren gestelde doelen niet worden gehaald. Dit wordt echter niet zozeer als probleem ervaren. De wijkteammedewerkster constateert dat binnen HIH er tot nu toe 15 casussen zijn (september 2018), terwijl dat er veel meer hadden moeten zijn. Maar zegt ze, er zijn andere casussen die niet binnen de pilot vallen, waarin wijkteammedewerkers en werkconsulten elkaar makkelijker konden benaderen en sneller konden helpen of van advies voorzien dan voorheen.

Voor het wijkteam waar tweewekelijks wordt overlegd tussen wijkteammedewerkers en werkconsulenten, merkt de wijkteamleider op dat dit wel erg intensief is en veel tijd kost voor het wijkteam. Deze ziet het liefst dat het aantal overlegmomenten (na de pilot) wordt teruggebracht. Nu de werkers elkaar kennen, kunnen ze elkaar ook makkelijker telefonisch of per e-mail bereiken. Wel moet worden opgepast dat de samenwerking niet verwatert, zeker als er bijvoorbeeld personele wisselingen zijn. Periodiek overleg blijft daarom van belang om de samenwerking te borgen.

De samenwerking in de wijken met de werkconsulenten van de dienst Werk is door de pilot verbeterd. Nu zou er nog een verbeterslag moeten komen met de dienst Inkomen, constateren beide wijkteams. Voor cliënten met schuldenproblematiek is het voor het wijkteam van belang om direct contact te kunnen hebben met een inkomensconsulent als er complicaties optreden met de uitkering. Dit is in de praktijk erg lastig. Meestal hebben wijkteammedewerkers geen namen en directe telefoonnummers van inkomensconsulenten, zodat indien nodig wijkteammedewerkers ook moeten bellen via 14010. In gevallen dat cliënten wel een naam hebben doorgekregen met een direct telefoonnummer, wordt het door de inkomensconsulenten vaak niet op prijs gesteld dat een wijkteammedewerker daar gebruik van maakt.

### Ervaringen werkconsulenten met HIH

Coördinatoren en werkconsulenten van de wijken waar de pilot HiH wordt uitgevoerd zijn blij met de samenwerking met de wijkteams. Een coördinator noemt vooral de verbeterde dienstverlening naar werkzoekenden. Eerst werden werkzoekenden met een zorgvraag doorverwezen naar de Vraagwijzer die vervolgens deze persoon weer ging doorverwijzen naar het wijkteam. Nu kan er rechtstreeks geschakeld worden met het wijkteam en kunnen ook driegesprekken plaatsvinden. Dat geldt trouwens niet alleen voor de werkzoekenden die binnen de pilot vallen, maar voor alle werkzoekenden binnen WGW met zorgvragen. Een werkconsulent benadrukt de verbeterde communicatie met het wijkteam. Mailtjes worden nu direct beantwoord en er is sneller zicht op mogelijke problematische achtergronden van werkzoekenden.

# 7 Werkzoekenden over de dienst-verlening

In september 2018 is een telefonisch onderzoek uitgevoerd onder twee representatieve steekproeven werkzoekenden: een WGW-groep met wijkgestuurde dienstverlening uit alle WGW-wijken en een controlegroep met standaarddienstverlening uit overige wijken. De steekproeven zijn willekeurig samengesteld. Op bestandskenmerken zijn er geen statistisch significante verschillen tussen de groepen. Dit wil zeggen dat waargenomen verschillen met grote maat van zekerheid (95%) niet het gevolg zijn van toeval. Er is onderzoek gedaan naar de beleving van werkzoekenden ten aanzien van de contactmomenten, de begeleiding door de werkconsulent, de deelname aan activiteiten/ trajecten en hun arbeidsmarktperspectief.

## Beleving contactmomenten

*WGW-werkzoekenden geven vaker aan dan werkzoekenden uit de controlegroep dat gesprekken in de eigen woonbuurt plaatsvinden en dat ze vaker met hun werkconsulent praten over hun psychische problematiek*

Als het gaat om de contactmomenten verschilt de WGW-groep van de controlegroep op de gesprekslocatie en op de gespreksonderwerpen die aan bod komen. Vergeleken met de controlegroep voert de WGW-groep significant vaker de gesprekken met zijn of haar werkconsulent in de eigen woonbuurt en gaan de gesprekken tussen werkzoekende en werkconsulent bij de WGW-groep significant vaker over de psychische problematiek van de werkzoekende. De groepen verschillen met hun antwoorden niet in de frequentie van het contact of de mate waarin over werk of andere onderwerpen met de werkconsulent wordt gesproken

## Beleving begeleiding

*WGW-werkzoekenden verschillen van werkzoekenden uit de controlegroep in de beoordeling van de persoonlijke aandacht die ze ervaren bij hun begeleiding. Vooral de privacy bij de gesprekken wordt gewaardeerd.*

De WGW-groep en de controlegroep verschillen weinig van elkaar in het rapportcijfer waarmee zij hun werkconsulent op diverse dienstverleningsaspecten beoordelen. Het gaat hierbij om indicatoren die te maken hebben met aandacht, bereikbaarheid, trajecten en activiteiten, communicatie en professionaliteit

Alleen bij het rapportcijfer voor de aandacht van de werkconsulent is er een significant verschil tussen de groepen. Bij de WGW-groep beoordeelt iets meer dan 60 procent alle aspecten van deze samengestelde indicator met een 7 of hoger en bij de controlegroep 45 procent. Dit betreft de tijd die de werkconsulent voor de werkzoekende neemt, de kans die de werkzoekende krijgt om te vertellen wat voor werk hij of zij wil en kan doen en de privacy die de werkzoekende ervaart bij de gesprekken. Als deze aspecten afzonderlijk worden bezien is het alleen de privacy bij de gesprekken waarop de WGW-werkzoekenden significant verschillen van de werkzoekenden uit de controlegroep: iets meer dan 70 tegen iets minder dan 60 procent beoordeelt dit aspect met een 7 of hoger.

*WGW-werkzoekenden en werkzoekenden uit de controlegroep verschillen in hun antwoorden niet in de waardering van de ondersteuning die zij krijgen van de werkconsulent. Hetzelfde geldt voor het zelfvertrouwen dat zij door de begeleiding van de werkconsulent ervaren.*

Van beide groepen is circa 70 procent het oneens met de uitspraak: De werkconsulent doet heel weinig voor mij. Circa 20 procent is het met de uitspraak eens.

Van de WGW-groep ervaart bijna 65 procent meer zelfvertrouwen door de werkconsulent, bij de controlegroep is dat iets meer dan 50 procent. Dit verschil is niet significant. Relatief weinig werkzoekenden in beide groepen voelen zich niet onheus bejegend door de werkconsulent.

### Beleving activiteiten en trajecten

*WGW-werkzoekenden zeggen vaker dan werkzoekenden uit de controlegroep dat ze een traject volgen voor psychologische of psychische behandeling*

E zijn nagenoeg geen verschillen tussen wat respondenten uit de WGW-groep en de controlegroep zeggen over het aantal of de aard van de activiteiten of cursussen die werkzoekenden waaraan zij deelnemen of deelnamen in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij onder meer om vrijwilligerswerk, sollicitatiecursussen, taalcursussen, werkervaringsplekken (in aflopende deelname gerangschikt). Vrijwilligerswerk wordt of werd het vaakst gedaan: door 50 procent van de werkzoekenden.

Van het deel van de werkzoekenden dat zei ook nog andere trajecten te doen (29 respondenten bij de WGW-groep, 22 respondenten bij de controlegroep), gaf bij de WGW-groep 45 procent aan behandeld te worden voor psychische of psychologische problemen. Bij de controlegroep is dat 5 procent. Het verschil tussen de groepen is significant.

*WGW-werkzoekenden verschillen niet van werkzoekenden uit de controlegroep in het beoordelen van het nut van de gevolgde activiteiten en trajecten*

In de beide onderzoeksgroepen zegt een ruime meerderheid van de werkzoekenden iets gehad te hebben aan de activiteiten en trajecten die ze doen of deden. In de controlegroep ligt dit aandeel hoger dan in de WGW-groep. Dit verschil is echter niet significant. Relatief vaak wordt genoemd het contact (durven) maken met andere mensen. Andere en minder vaak genoemde ervaringen zijn onder meer: een betere taalbeheersing, het hebben opgedaan van werkervaring.

### Beleving arbeidsmarktperspectief

*WGW-werkzoekenden schatten hun kans om met een betaalde baan uit de uitkering te komen niet anders in dan werkzoekenden uit de controlegroep.*

In beide groepen denkt zo'n 60 procent van de werkzoekenden die op dit moment een uitkering hebben dat zijn/haar kans om met betaald werk uit de uitkering te komen (zeer) gering is. De belangrijkste reden daarvoor is de fysieke gezondheid.

Wel is er een significant verschil tussen de groepen bij het benoemen van een lage opleiding als reden. Vergeleken met de WGW-groep zijn er in de controlegroep relatief meer werkzoekenden die aangeven geen (goede) opleiding te hebben.

Van beide groepen denkt ongeveer 30 procent binnen een jaar door betaald werk geen uitkering meer nodig te hebben. Circa 15 procent denkt hiervoor twee jaar nodig te hebben. De overigen denken meer dan twee jaar nodig te hebben (10%), nooit aan het werk te komen (10%) of zeggen dat niet te weten (35%).

### Conclusie

Uit het telefonisch onderzoek blijkt dat werkzoekenden uit de WGW-groep aantoonbaar meer persoonlijke aandacht van hun werkconsulent ervaren dan de controlegroep. Een groter percentage dan bij de controlegroep beoordeelt alle aspecten van dit onderwerp met een rapportcijfer van 7 of hoger. Dit betreft de tijd die de werkconsulent voor de werkzoekende neemt, de kans die de werkzoekende krijgt om te vertellen wat voor werk hij of zij wil en kan doen en de privacy die de werkzoekende ervaart in de gespreksruimte. Van deze aspecten is het alleen de privacy bij de gesprekken waarop de WGW-groep significant van de controlegroep verschilt.

Ook blijkt dat werkzoekenden uit de WGW-groep vaker dan de controlegroep hun psychische problematiek bespreken met hun werkconsulent en vaker een traject volgen voor behandeling van hun problematiek. Dit betekent niet zozeer dat er sprake is van meer psychische problematiek bij de WGW-groep, maar wel dat de gesprekken die werkconsulenten in de wijklocatie voeren het wellicht makkelijker maken dat werkzoekenden zich over hun persoonlijke omstandigheden of problemen uitlaten, en dat de werkconsulenten er vervolgens voor zorgen dat werkzoekenden de juiste hulp krijgen.

Kortom, er zijn aanwijzingen dat het kantoor in de wijk van toegevoegde waarde is voor de dienstverlening aan werkzoekenden. In elk geval is een ruime meerderheid van de werkzoekenden tevreden met de aandacht die de werkconsulent met de wijkgestuurde aanpak geeft. Dit blijkt ook uit de interviews met de WGW-werkconsulenten. Zij zeggen de tijd te nemen en te kunnen nemen bij het voeren van de gesprekken met de werkzoekenden. Dit is mogelijk omdat zij in de wijk niet gebonden zijn aan de spreektijden zoals die op de hoofdkantoren gelden. Zij zeggen met werkzoekenden te bespreken wat de wensen en mogelijkheden van werkzoekenden zijn. Ook zeggen zij te ervaren dat werkzoekenden de afgesloten spreekkamers in de wijk waarderen.

.

# 8 Effectmeting met controlegroep

Voor de effectmeting zijn twee vergelijkbare groepen samengesteld uit de populatie van werkzoekenden die in de maanden september en oktober 2017 bij Prematching waren ingedeeld. De WGW-groep en de controlegroep vormen een steekproef uit deze populatie.

De WGW-groep bestaat uit werkzoekenden die in de hierboven genoemde maanden de klanttypering 'WGW' hebben gekregen, en is afkomstig uit alle op dat moment actieve WGW-wijken. De controlegroep is een vergelijkbare groep op de kenmerken geslacht, leeftijd, opleiding en duur in de uitkering. De controlegroep is samengesteld uit werkzoekenden die in die maanden ook bij Prematching waren ingedeeld, maar niet bij WGW of Leerlandschap route 3, en niet afkomstig uit de wijken die al wijkgestuurd werken. Na controle en zuivering, bestaat de WGW-groep uit 300 en de controlegroep uit 294 werkzoekenden.

### Resultaten van onderzoek

In de onderzoeksperiode van een jaar zijn uit de WGW-groep significant meer werkzoekenden dan uit de controlegroep uit de uitkering gestroomd (19% bij de WGW groep versus 13% bij de controlegroep). De uitstroom naar werk is groter bij de WGW-groep dan bij de controlegroep, maar dat verschil is niet significant (11 versus 7%).

Het aandeel dat niet terugkeert na uitstroom naar werk (94% bij de WGW groep, 90% bij de controlegroep), het aandeel dat in de onderzoeksperiode in deeltijd heeft gewerkt (beide groepen 16%) en het aandeel dat in die periode actief (aan het werk) is geweest (22 versus 19%), laten geen significante verschillen tussen WGW- en controlegroep zien.

Wat betreft de dienstverlening zijn er significant meer geregistreerde klantcontacten geweest bij de WGW-groep dan bij de controlegroep. Dat geldt voor alle geregistreerde contacten (gemiddeld 29 bij de controlegroep, 24 bij de controlegroep) als voor een selectie uit die contacten (gesprek, gesprek aan huis, gesprek op locatie en groepsbijeenkomsten; gemiddeld 4,0 versus 3,1).

Opgemerkt dient te worden dat er bij de wijkgestuurde teams nadrukkelijk is aangestuurd op het registreren van alle klantcontacten. In hoeverre dit ook in de reguliere praktijk is gebeurd, is onbekend. No-show laat geen significant verschil zien (4 versus 5%). De overdrachten naar Matching (16 versus 7%) en MO (10 versus 4%) wel.

# 9 Wat levert wijkgestuurd werken op en voor wie

In dit hoofdstuk bespreken we de opbrengsten van de wijkgestuurde aanpak. Wat levert wijkgestuurd werken op en voor wie? Dit doen we aan de hand van de programmadoelen.

### Uitstroom en arbeidsontwikkeling

Uit de effectstudie blijkt dat vergeleken met de controlegroep een significant groter aandeel werkzoekenden uit de WGW-groep op de peildatum geen uitkering meer heeft. Redenen (niet nader onderzocht) zijn onder meer regelovertreding, verhuizing, uitstroom naar werk door partner. Maar het aandeel werkzoekenden dat in de onderzoeksperiode naar werk is uitgestroomd is niet significant hoger dan het aandeel uit de controlegroep, al is dat aandeel wel hoger dan bij de controlegroep: dus in de verwachte richting. Wel is er een significant groter aandeel om andere redenen dan werk uitgestroomd.

De resultaten van de effectstudie bevestigen de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek. Volgens werkconsulenten en coördinatoren is de wijkgestuurde aanpak nog te kort geleden ingezet of nog te veel in ontwikkeling om een beduidend hogere uitstroom naar werk te realiseren. Wel is er de ervaring dat werkzoekenden door de werkwijze/aanpak sneller in beweging komen: dat werkzoekenden beseffen dat ze hun belemmeringen moeten (kunnen) aanpakken en actief moeten worden om zich te ontwikkelen naar werk of sociale activering. Met WGW kan daar beter op worden ingesprongen dan vanuit het hoofdkantoor omdat de consulent en de werkzoekende binnen WGW door de ontspannen sfeer van de locatie in de wijk elkaar beter hebben leren kennen. Doordat consulenten meer te weten komen over persoonlijke problemen en belemmeringen van werkzoekenden kunnen ze een beter hulpverlenings- en/of ondersteuningstraject regelen. De overtuiging leeft onder werkconsulenten en coördinatoren dat de uitstroom die vanuit WGW wordt bewerkstelligd, duurzamer is dan via de reguliere benadering. Vooral omdat binnen de gangbare werkwijze het gevaar schuilt dat werkzoekenden snel richting een bepaalde baan worden geduwd, zonder goed op de hoogte te zijn van de persoonlijke omstandigheden en belemmeringen. Uitstroom is dan minder duurzaam als na korte tijd een werkzoekende het werk niet aan blijkt te kunnen.

Ook uit de interviews met de jobhunters blijkt dat veel werkzoekenden in de wijk vallend onder Prematching, nog heel wat stappen moeten zetten om naar werk te kunnen uitstromen. De jobhunters met specifieke vacatures en werkgevers in gedachten, zien regelmatig dat werkzoekenden ondanks hun motivatie voor werk, nog te veel belemmeringen hebben of gerichtere arbeidsontwikkeling nodig hebben waardoor het (nog) onmogelijk is om deze personen aan een werkgever voor te stellen. Daarnaast zien jobhunters ook werkzoekenden in de wijk bij wie ze denken dat zij prima kunnen functioneren in een betaalde baan, maar niet erg gemotiveerd zijn om hun vrijwilligersbaantje in te ruilen voor een meestal minder leuke betaalde baan. Daar komt bij dat er in veel gevallen weinig financiële prikkel is om te gaan werken.

### Beter benutten van de arbeidspotentie

Volgens de werkconsulenten kan met de komst van de jobhunters in de wijk beter worden ingespeeld op de arbeidspotentie van de werkzoekenden. Medio 2017 zijn jobhunters vanuit Matching of vanuit het NPRZ-team toegevoegd aan het wijkgestuurd werken. Als de jobhunters in de wijken aanwezig zijn, voeren ze onder meer gesprekken met werkzoekenden die volgens de werkconsulenten naar werk bemiddeld kunnen worden en is er in sommige wijken een inloopspreekuur. Met die informatie kunnen jobhunters gericht op zoek gaan naar vacatures voor de doelgroep.

Uit de interviews met werkconsulenten en jobhunters komt naar voren dat beide partijen positief zijn over de samenwerking en een meerwaarde ervaren voor werkzoekenden. Er kan nu laagdrempelig geschakeld worden tussen de partijen, en vacatures kunnen direct worden besproken.

Wel vinden jobhunters dat werkconsulenten nog te weinig zicht hebben op de arbeidsmarkt en nog iets te veel uitgaan van het enthousiasme van de werkzoekenden om te gaan werken. Verrassende resultaten worden benoemd doordat mensen laagdrempelig binnen kunnen lopen, vacatures kunnen bekijken en in gesprek gaan. Ook het organiseren van laagdrempelige 'events' in de wijk waarbij werkgevers en geselecteerde werkzoekenden kennis met elkaar kunnen maken is volgens betrokken jobhunters en werkconsulenten zinvol en levert uitstroom op.

De groep werkzoekenden in de wijk bestaat uit een gemêleerde groep mensen met niet alleen een grote verscheidenheid in landen van herkomst maar ook in persoonlijke omstandigheden en belemmeringen om te kunnen of willen werken. Er is een samenwerking aangegaan met wijkteams voor werkzoekenden die belemmerd worden door persoonlijke problemen. Er moet wel een kans aanwezig zijn dat met een kortdurende zorgbegeleiding die opgelost kunnen worden. Het resultaat van deze pilot Hand in Hand is dat de samenwerking tussen WGW en de Wijkteams volgens de professionals van zowel WGW als Wijkteam is verbeterd.

Niet alleen voor de werkzoekenden die binnen de pilot vallen maar ook voor anderen waarvoor snel schakelen van belang is. Men kan elkaar beter vinden. Volgens de werkconsulenten zijn werkzoekenden tevreden met het contact dat gelegd wordt met het wijkteam, zeker als het gaat om schuldenproblematiek. Met het Wijkteam kan orde op zaken worden gesteld en zijn er mogelijkheden voor schuldsanerings trajecten. Of deze benadering ook leidt naar het snel weer beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt is (nog) niet duidelijk geworden. Het blijkt dat de problematiek bij de doelgroep meestal niet enkelvoudig is. Dus als schuldenproblemen zijn opgelost blijken er nog andere lichamelijke of psychische problemen te belemmeren.

### Beter benutten van de mogelijkheden uit de wijk

Uit de interviews met de werkconsulenten en de coördinatoren blijkt dat er vanaf de start gewerkt is aan de ontwikkeling van een wijknetwerk. Het gaat hier behalve om interne ketenpartners zoals de samenwerking met jobhunting en de wijkteams, vooral ook om externe ketenpartners die in de wijk een rol kunnen spelen bij allerlei vormen van hulp- en ondersteuning aan werkzoekenden zoals cursussen, trainingen, vrijwilligerswerk, kinderopvang. In veel gevallen is er intensief contact met een sleutelfiguur die goed op de hoogte is van de mogelijkheden die de wijk biedt. Werkconsulenten vertellen dat door het in de wijk aanwezig te zijn, de lijnen kort zijn met diverse sleutelfiguren en welzijnsorganisaties. Veel van de ketenpartners zijn in hetzelfde gebouw aanwezig waardoor er makkelijk kan worden geschakeld.

Zowel jobhunters als werkconsulenten geven aan dat In de wijk weinig banen te vinden zijn. De mogelijkheden in de wijk hebben vooral te maken met activering en arbeidsontwikkeling. Geen gegevens zijn (nog) bekend over aantallen werkzoekenden die een training in de wijk volgen of op een andere wijze actief zijn in de wijk.

### Verbeteren van de dienstverlening

Uit de telefonische enquête blijkt dat werkzoekenden de dienstverlening van WGW waarderen. Meer dan driekwart van de werkzoekenden beoordeelt de begeleiding van de werkconsulent met een 7 of hoger. Waar werkzoekenden significant verschillen ten opzichte van de standaard dienstverlening zijn aspecten die met persoonlijke aandacht te maken. Het gaat hier om de tijd die de werkconsulent voor de werkzoekende neemt, de kans die de werkzoekende krijgt om te vertellen van hij/zij wil of kan en de privacy die de werkzoekende ervaart. Vooral dat laatste aspect is van groot belang: van de werkzoekenden uit de WGW-groep beoordeelt bijna driekwart dit aspect positief, bij de controlegroep is dat iets meer dan 55 procent.

De werkconsulenten en de coördinatoren zeggen dat werkzoekenden zich gehoord voelen én dat er in hen wordt geïnvesteerd. Ook ervaren ze dat het voor de meeste mensen prettig is om in de wijk gesproken te worden, maar dat dat niet voor iedereen noodzakelijk is, zoals voor mensen die nog maar kort een uitkering hebben. Zij kunnen zelf met misschien een klein beetje ondersteuning werk vinden. Die ondersteuning kan volgens de werkconsulenten ook vanuit kantoor gegeven worden. Vooral voor werkzoekenden die minder mobiel zijn is het een groot voordeel dat de locatie dichtbij is. Daarnaast is het voor mensen die niet veel buiten hun wijk komen, duidelijk minder bedreigend om binnen hun wijk af te spreken. Voor hen kan ook het financiële aspect meetellen dat in de wijk geen ov kosten gemaakt hoeven worden.

### Ervaren knelpunten/ verbeterpunten

- Facilitair

Binnen verschillende wijken is de locatie waar de consulenten hun werk moeten doen niet optimaal. Of er is te weinig privacy om de gesprekken te voeren of er is juist te veel privacy wat de veiligheid niet ten goede komt. Of het ontbreekt aan goed geventileerde spreekkamers.

Een bron van ergernis is dat veel simpele bureau zaken op sommige locaties (nog) niet goed geregeld zijn.

- Veiligheid

Op wijklocatie zijn de omstandigheden per wijk verschillend maar doorgaans worden de voorzieningen onveiliger ervaren door de werkconsulenten dan op kantoor. Vaak is er op de wijklocaties geen beveiliging en soms moeten werkconsulenten hun werkzoekende ontvangen zonder collega's in de nabijheid. Dit heeft voor sommigen invloed op wie in de wijk wordt uitgenodigd en de wijze waarop in de wijk met werkzoekenden wordt gepraat. Werkconsulenten ervaren de mate van onveiligheid verschillend. Sommigen zijn laconiek terwijl anderen zich hier erg druk om maken.

- Aansturing

De werkconsulenten geven aan dat ze het lastig vinden dat ze aan de ene kant betrokken zijn bij het wijkgestuurd werken maar dat ze ook te maken hebben met het reguliere proces. Ze hebben dus niet alleen te maken met de coördinator wijkgestuurd werken maar in de eerste plaats met de teamleider van W&I. Wat de teamleider vindt en wil kan soms tegenstrijdig zijn met wat de coördinator en de werkconsulenten van WGW willen.

In enkele wijken heeft de teamleider (soms buiten de coördinator om) de werkconsulenten verzocht om alle werkzoekenden in hun WGW-bestand die bemiddelbaar zijn over te dragen naar Matching. De consulenten ervaren dit als dat hun zorgvuldig opgebouwde caseload wordt afgeroomd. Dat werkt voor hun demotiverend. Ook het goed uittesten of de bedachte systematiek van WGW werkt is lastig als er vanuit het reguliere proces steeds vragen komen om binnen WGW te schuiven of te veranderen.

### Ervaren knelpunten bij bemiddeling naar werk

De werkzoekenden in de wijken zijn doorgaans lastig naar werk te bemiddelen. De redenen kunnen variëren. Het zijn allemaal persoonlijke verhalen. De één is heel erg gemotiveerd, maar blijkt toch wel wat belemmeringen te hebben op de achtergrond. De ander heeft weinig aantoonbare belemmeringen maar is door vervelende ervaringen uit het verleden minder gemotiveerd. Een terugkerend probleem is het niet kunnen regelen van kinderopvang. Door het ontbreken van kinderopvang kunnen alleenstaande ouders met jonge kinderen soms moeilijk een baan accepteren. Een ander veelvoorkomend struikelblok is de taal. Mensen die gemotiveerd zijn om te werken maar de Nederlandse taal niet machtig zijn, zijn voor de meeste vacatures niet bemiddelbaar.

Aan de andere kant zien jobhunters ook mensen in de wijken die best kunnen werken, maar moeilijk in beweging te krijgen zijn naar betaald werk omdat ze steeds maar vrijwilligersbaantjes doen of lang op werkervaringsplekken zitten, waar ze hun voldoening uit halen. Dit leidt ertoe dat ze niet snel geneigd zijn om betaald werk te aanvaarden. Hierbij speelt ook mee dat het voor sommige werkzoekenden het financieel amper loont om betaald te werken. Zo zegt een jobhunter: *'De niet leuke baantjes zijn nooit vrijwillig'.*

Jobhunters wijzen erop dat in de wijken er verschillende functies toebedeeld worden aan vrijwilligers of gereserveerd zijn als werkervaringsplekken terwijl die niet leiden tot betaald werk.

### Ervaren knelpunten bij de pilot Hand in Hand

In beide pilotwijken blijkt nogal eens dat door de werkconsulenten geselecteerde werkzoekenden niet geschikt zijn voor de pilot. Vaak blijkt de informatie die de werkconsulenten hebben niet actueel en blijken bijvoorbeeld kandidaten al in een zorgtraject te zitten. Het komt ook voor dat de problematiek van kandidaten te zwaar blijkt om binnen zes maanden essentiële verbeteringen te kunnen verwachten. Soms ook blijken kandidaten er niets voor te voelen om in contact te treden met een wijkteam.

Door de uitval blijkt voor beide wijkteams dat de van tevoren gestelde targets niet worden gehaald.

De samenwerking in de wijken met de werkconsulenten van de dienst Werk is door de pilot verbeterd. Beide wijkteams constateren echter dat een dergelijke verbeterslag in de samenwerking met Inkomen nog ontbreekt. Voor clienten met schuldenproblematiek is het voor het wijkteam van belang om direct contact te kunnen hebben met een inkomensconsulent als er complicaties optreden met de uitkering en dat is nu nog niet het geval.

# 10 Antwoord op onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen. Maar voordat we dat doen gaan we eerst in op enkele kanttekeningen bij het onderzoek.

### Kanttekeningen bij het onderzoek

Het onderzoek kende beperkingen die het meten van netto-effectiviteit (vaststellen van toegevoegde waarde ten opzichte van niets doen of van de reguliere uitvoering) moeilijk maakten. Deze beperkingen waren:

- Het is tijdens het onderzoek duidelijk geworden dat werkconsulenten niet eenduidig, consequent of alle gegevens van een werkzoekende registreren. Dit is begrijpelijk, omdat zij de registratie gebruiken voor hun eigen werkuitvoering. Zij zijn zich er minder van bewust dat registratie een belangrijk informatiesysteem is voor managementinformatie en betrouwbaar onderzoek.
- Een andere beperking is het halverwege de onderzoeksperiode veranderen van de zogeheten WGW-typering in RMW. Deze typering kregen werkzoekenden aanvankelijk als ze de gesprekken met hun werkconsulent in de wijk hadden. Met ingang van januari 2018 is dat gewijzigd in gesprekken of groepsbijeenkomsten op locaties in de wijken, en of het gebruik van instrumenten voor arbeidsontwikkeling en het toeleiden naar betaald werk in de wijken. Onduidelijk is of werkzoekenden hiermee ook onderdeel zijn geworden van de caseload van de aan de wijk toegewezen werkconsulenten. Tijdens de onderzoeksperiode is bijvoorbeeld gebleken dat sommige werkzoekenden al een WGW-typering hadden maar nog niet gesproken waren door een in de wijk werkzame werkconsulent.
- Tot slot, tegelijkertijd met de uitvoering van de pilot kwam er binnen de reguliere praktijk van W&I een nieuwe organisatorische ontwikkeling op gang. Zo werd begin 2018 duidelijk dat de reguliere praktijk op Zuid dit jaar overgaat op een vergelijkbare dienstverlening als die binnen WGW, met onder andere een vast contactpersoon en het gebruikmaken van instrumenten uit de wijk. Ook daardoor kunnen de verschillen tussen bijstandsklanten uit WGW- en de reguliere praktijk uitblijven of minimaal zijn.

In de volgende paragrafen kijken we naar de belangrijkste onderzoeksvragen en beschrijven we wat we met de uitkomsten van het onderzoek hierover kunnen zeggen.

Vanwege de in de kanttekeningen bij het onderzoek genoemde aandachtspunten, kunnen we maar op beperkte wijze antwoord geven op de belangrijkste vragen. De uitkomsten moeten vooral gezien worden als indicaties voor verdere ontwikkeling en nader onderzoek.

### Hoe is WGW georganiseerd en wordt de dienstverlening uitgevoerd?

Toen we met het onderzoek begonnen was WGW in de meeste wijken nog niet gestart of was er nog geen vaste plek in de wijk om werkzoekenden te ontvangen. Langzamerhand ontstaat er meer eenheid in de wijze waarop WGW in de 12 wijken vorm wordt gegeven, maar de (logistieke) implementatie is nog niet in alle wijken afgerond en er bestaan nog verschillende stadia van ontwikkeling.

In de WGW-wijken werken medewerkers van Prematching en Jobhunting onder aanvoering van een coördinator (een senior werkconsulent) samen om werkzoekenden naar betaald werk te begeleiden. Teamleiders Prematching zijn verantwoordelijk voor de ambtelijke aansturing van de werkconsulenten. De werkconsulenten zijn gedeeltelijk vrijgesteld van hun reguliere werkzaamheden binnen Prematching.

Er zijn vijf uitgangspunten voor de beoogde dienstverlening van WGW:

- laagdrempeligheid
- leveren van maatwerk
- persoonlijke benadering
- positieve insteek
- werken over afdelingsgrenzen heen.

Werkconsulenten en coördinatoren in de vier onderzochte wijken vinden dat met WGW aan deze uitgangspunten wordt voldaan. Ze benoemen dat werkzoekenden voor gesprekken uitgenodigd worden in de wijk, er groepsbijeenkomsten, trainingen en/ of werkervaringsplekken in de wijk worden georganiseerd.  Daarnaast kunnen werkzoekenden laagdrempelig langskomen als ze vragen hebben of iets aan hun werkconsulent moeten afgeven. De bejegening

van de werkzoekenden is volgens hen persoonlijker geworden, waardoor werkzoekenden ook makkelijker over hun problemen praten. Daardoor kan beter maatwerk geleverd worden voor begeleiding. Ook wordt het werkzoekenden makkelijker gemaakt om, indien nodig, contact te leggen met andere gemeentelijke afdelingen door de nauwere samenwerking met andere afdelingen, zoals een welzijnsorganisatie als DOCK of het wijkteam. Werkconsulenten geven aan dat zij van de werkzoekenden over de dienstverlening positieve feedback krijgen. Zij zeggen dat werkzoekenden zich nu eerder gehoord voelen en beter worden ondersteund en zij de bejegening als prettig ervaren.

### Waardering dienstverlening

Als we kijken naar de resultaten van de telefonische enquête onder de werkzoekenden, bevestigen zij dat door WGW er meer gesprekken plaatsvinden in de wijk. Ook komt naar voren, dat de werkzoekenden uit de WGW-groep vaker over psychische problemen praat met hun werkconsulent en daarvoor ook vaker in behandeling is.

Als het gaat om waardering van de dienstverlening, blijkt dat de verschillen tussen de WGW-groep en de controlegroep niet erg groot zijn. Er is hogere waardering van de WGW-groep ten opzichte van de controlegroep voor de privacy in de gespreksruimte en de persoonlijke aandacht. Er is echter geen verschil in waardering voor de wijze waarop werkconsulenten communiceren: dat wil zeggen hoe de werkconsulent naar de werkzoekende luistert, de vriendelijkheid of het getoonde respect van de werkconsulent. Ook voelt de WGW-groep zich niet minder onheus bejegend dan de controlegroep. Tevens is er geen groot verschil tussen de WGW-groep en de controlegroep in waardering voor de trainingen en activiteiten die de gemeente aanbiedt, noch voor hoe de werkconsulent rekening houdt met wat voor werk de werkzoekenden wil en kan doen. Tenslotte is er geen hogere waardering voor de bereikbaarheid van de werkconsulent.

Het duiden van de gering verbeterde waardering van de dienstverlening door het WGW, terwijl de professionals anders verwachten is lastig. Daarvoor moet nader onderzoek worden gedaan, met name onder de werkzoekenden. Uit de interviews die gehouden zijn met de werkzoekenden komt naar voren dat zij beperkt bewust zijn van de specifieke dienstverlening van WGW, ze amper namen weten van werkconsulenten, ze vooral het gemak en de openbaar vervoers- kostenbesparing waarderen van gesprekken in de wijk en vooral in beslag worden genomen door hun problemen en/of het zoeken naar werk.

### Welke factoren hebben de resultaten van WGW belemmerd of bevorderd?

Een aantal factoren in de ontwikkeling van WGW waren belemmerend voor het al bereiken van resultaten of het niet goed kunnen vaststellen van de resultaten van WGW.

In gesprekken met werkconsulenten en coördinatoren komt naar voren, dat de dubbele aansturing van werkconsulenten niet ideaal is om WGW-dienstverlening uit te voeren. De meeste werkconsulenten hebben maar één tot twee dagen om vorm te geven aan de uitgangspunten van WGW: positieve bejegening, bevorderen van arbeidsontwikkeling, en netwerkopbouw in de wijk. De rest van de week moeten zij voldoen aan de eisen van het reguliere proces die daar haaks op staan met targets voor de doorstroom naar Matching of de uitstroom naar betaald werk.

Daarnaast belemmeren ook andere personele zaken de uitvoering. Net als in het reguliere proces is er bij WGW sprake van personeelswisselingen als gevolg van bijvoorbeeld ziekte of zwangerschap. Maar er zijn ook wisselingen door motivatieproblemen: sommige werkconsulenten werkten (toch) liever op het hoofdkantoor volgens de meer proces gestuurde aanpak. Zij blijken ook niet zelf gekozen te hebben voor WGW maar hiertoe een opdracht hebben gekregen van hun teamleider. In verschillende wijken zorgde personele wisselingen voor vertraging.

Daarnaast zeggen werkconsulenten dat het een zoektocht is naar hoe gesprekken met de werkzoekenden in de informelere situatie in de wijk gevoerd moeten worden. Trainingen hebben ze daarin niet gehad. Zij moeten een balans zien te vinden tussen enerzijds een open houding met veel aandacht voor de werkzoekende en anderzijds de positie behouden van werkconsulent waarbij het primair gaat om het begeleiden naar werk. Dat gaat niet iedereen makkelijk af en het kost tijd om die balans te vinden.

Een aantal factoren lijken bevorderlijk voor het behalen van resultaten met WGW. In de Huizen van de Wijk waar de werkconsulenten veelal werkzaam zijn, zijn meestal ook één of meer andere organisaties gehuisvest, zoals een welzijnsorganisatie, vrijwilligersorganisatie, Vraagwijzer en Wijkteam. Werkzoekenden kunnen dan direct naar de ketenpartner worden doorverwezen voor taalcursussen, vrijwilligerswerk of hulp en ondersteuning. Ook kan makkelijker over en weer collegiaal advies over casussen worden gevraagd.

Door de wijkgestuurde aanpak komen werkconsulenten meer te weten over de persoonlijke omstandigheden van de werkzoekenden en daarmee over hun belemmeringen

naar werk. Dit houdt in dat werkconsulenten beter dan op het hoofdkantoor in staat zijn (mits ze over de juiste kennis en vaardigheden beschikken) om op maat gerichte hulp en ondersteuning te organiseren voor werkzoekenden die het sociaal maatschappelijk moeilijk hebben.

De komst van de jobhunters in de wijken lijkt een meerwaarde voor de wijkgestuurde aanpak. Anders dan de werkconsulenten Prematching hebben de jobhunters van Matching kennis van de arbeidsmarkt, maken ze deel uit van werkgeversnetwerken en weten ze wanneer een werkzoekende geschikt is voor de arbeidsmarkt. Die kwaliteiten zijn van belang om vacatures voor werkzoekenden te vinden.

Waar jobhunters overigens (nog) weinig bekend mee zijn is de doelgroep van Prematching. Voor werkzoekenden uit deze groep zijn mogelijk andere vacatures en andere netwerken nodig dan voor werkzoekenden van de caseload van Matching. Het kost tijd om dit te verkennen.

### Welke resultaten hebben werkzoekenden bereikt in termen van (deeltijd)uitstroom, overdracht naar Matching, arbeidsontwikkeling, maatschappelijke participatie, omgang met persoonlijke problemen?

De effectstudie laat zien dat WGW-dienstverlening (nog) niet heeft geleid tot een hogere uitstroom naar betaald werk dan de standaarddienstverlening Prematching. Wel stromen WGW-werkzoekenden vaker dan werkzoekenden uit de controlegroep uit de uitkering om diverse andere redenen. Mogelijk dat de meer persoonlijke aandacht en de aanwezigheid in de wijk van de werkconsulenten hier een belangrijke rol in hebben gespeeld.

Ook is er significant meer doorstoom van de WGW-groep naar het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en het team Matching. Dit lijkt erop te wijzen dat werkconsulenten door de wijkgestuurde aanpak een scherper beeld hebben van de (on)mogelijkheden van de werkzoekenden. Met de overdracht krijgen werkzoekenden mogelijk een passender begeleiding aangeboden dan de controlegroep.

Over arbeidsontwikkeling, maatschappelijke participatie of beter kunnen omgaan met belemmeringen kunnen we geen (harde) uitspraken doen. Data hierover waren niet in RMW beschikbaar of te gebruiken voor onderzoek. Ook uit de telefonische enquête zijn hierover geen goede aanwijzingen te halen. Zo geeft de WGW-groep bijvoorbeeld niet aan meer zelfvertrouwen gekregen te hebben dan de controlegroep. Ook is er geen verschil tussen de groepen als het gaat om de beleving van hun arbeidsmarktperspectief of deelname aan activiteiten en trainingen. De indruk van de werkconsulenten daarentegen is een andere: zij ervaren wel degelijk positieve en soms verrassende ontwikkelingen bij hun werkzoekenden.

### Welke rol heeft WGW gespeeld bij de resultaten die werkzoekenden hebben bereikt?

Uit de literatuurscan blijkt dat in een dienstverlenende relatie drie algemeen werkzame factoren een belangrijke rol spelen: positieve bejegening, professioneel handelen en passende instrumenten. Als we uitgaan van de beleving van de werkconsulenten en de coördinatoren scoort WGW op alle drie de punten positief. Maar ook al is dat zo, uit de resultaten van de effectstudie en de telefonische enquête valt dat (nog) niet op te maken. Ook kunnen we nog niets zeggen over specifiek werkzame factoren die kenmerkend zijn voor de aanpak en de context waarbinnen deze wordt uitgevoerd. De werkwijze is daarvoor nog niet voldoende uitontwikkeld en toegepast. Bovendien is de evaluatie op dit punt te beperkt om daar uitspraken over te doen.

Er zal wat dat betreft nader onderzoek gedaan moeten worden. Bijvoorbeeld in de vorm van observaties en het uitdiepen van casussen. Wel zijn er indicaties dat op langere termijn sprake kan zijn van positieve resultaten door de inzet van de wijkgestuurde aanpak door het meer benutten van arbeidspotentie en het bevorderen van meer duurzame uitstroom naar betaald werk. We hebben de indruk dat naast de bejegening vanuit WGW de directe samenwerking met jobhunters hiervoor zorgt.

### Wat zijn randvoorwaarden voor invoering van de succesvolle onderdelen van WGW?

Om met een nieuwe aanpak te kunnen experimenteren, reflecteren en leren vinden de uitvoerende professionals dat ze de ruimte moeten krijgen. WGW is pas in de tweede helft van 2017 in de meeste wijken op gang gekomen. Uit de onderzoeksresultaten is op te maken dat de aanpak na twaalf maanden experimenteren nog niet is uitontwikkeld. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de uitstroom naar betaald werk (nog) gering is en zich onvoldoende onderscheidt van een vergelijkbare controlegroep, aangezien het overwegend om werkzoekenden uit Prematching gaat, waarbij voor de uitstroom uit de standaarddienstverlening van Prematching 24 maanden staat.

De wijkgestuurde aanpak stelt eisen aan de competenties (kennis, vaardigheden en houding) van de werkconsulenten Prematching die in de wijken werken. Werkconsulenten geven aan dat ze niet alleen moeten beschikken over de kennis en vaardigheden van een dienstverlener die men-

sen richting werk ontwikkelt, maar ook over kennis, vaardigheden en de wil om mensen te helpen met sociaal maatschappelijke problemen en ook nog goed moeten kunnen samenwerken met collega's en ketenpartners. Hierbij is het van belang dat werkconsulenten duidelijkheid hebben over hun rol en positie als werkconsulent en voldoende tijd krijgen om werkzoekenden naar passend werk te begeleiden.

## Kennis voor een sterk Rotterdams beleid

Onderzoek en Business Intelligence is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam. De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.



Gemeente Rotterdam