

Analyse doelgroep met afstand tot de arbeidsmarkt

Bouwstenen voor een businesscase

Opdrachtgever: Gemeente Katwijk

Rotterdam, 5 oktober 2018



Analyse doelgroep met afstand tot de arbeidsmarkt

Bouwstenen voor een businesscase

Opdrachtgever: Gemeente Katwijk

Annejet Kerckhaert
Linda Dominguez Alvarez
Indra van der Valk

Rotterdam, 5 oktober 2018

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	7
Aanpak van het onderzoek	7
Resultaten	7
Ondersteuningsbehoefte in de toekomst	8
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding en doel	11
1.2 Aanpak van het onderzoek	11
1.3 Leeswijzer	12
2 De klant in beeld	13
2.1 Profiel van de klant	13
2.1.1 Totale bestand	13
2.1.2 Profielen	14
2.2 Ondersteuningsbehoefte van de klant	20
3 Verkenning maatschappelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen	25
3.1 Nieuwe doelgroepen onder verantwoordelijkheid gemeenten	25
3.2 Regionale arbeidsmarkt – match vraag en aanbod	27
3.3 Aansluiting onderwijs – arbeidsmarkt	29
4 Huidige aanbod en toegankelijkheid voor de klant	31
4.1 Aanbod en begeleiding	31
4.2 Aanbod voor doelgroepen	32
4.3 Klantenbestand in de toekomst	34
4.4 Samenwerking met andere professionals die klanten begeleiden	35
5 Overkoepelende analyse	37
6 Advies voor een businesscase	41
6.1 Stap 1: vaststellen omvang klantprofielen	41
6.2 Stap 2: vaststellen doelen van de ondersteuning per klantprofiel	42
6.3 Stap 3: beschrijven uitvoeringspartijen en bijbehorende kosten van de ondersteuning per klantprofiel	42
6.4 Stap 4: vaststellen verwachte maatschappelijke baten van de ondersteuning per klantprofiel	43
6.5 Stap 5: het vergelijken van kosten en baten	43

Managementsamenvatting

De B6 gemeenten, ISD Bollenstreek, GR KDB constateren dat het gezien de decentralisaties en de huidige ontwikkelingen nodig is om de ondersteuningsbehoeften van de inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt in beeld te brengen om de dienstverlening hier optimaal op af te kunnen stemmen. Dit inzicht is nodig om de doelgroep adequaat te ondersteunen, ook naar de toekomst toe. In het onderzoek staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Welke relevante maatschappelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen en tendensen die invloed hebben op de ondersteuningsbehoefte zijn er te onderscheiden? Hoe werken die door in de ondersteuningsbehoeften?
- Wat is het profiel, en de ondersteuningsbehoefte, van de huidige doelgroep met een kleine en grote afstand tot de arbeidsmarkt?
- Wat is het huidige aanbod voor de doelgroep? Welk palet aan voorzieningen en instrumenten worden ingezet? Op welke plekken/loketten krijgt deze doelgroep toegang tot ondersteuning?

Aanpak van het onderzoek

Om de doelgroep in beeld te krijgen, is het bestaande klantenbestand bij de sociale diensten en de MareGroep op kwantitatieve wijze geanalyseerd. Op basis van dit inzicht zijn twaalf klanten geïnterviewd over hun ervaringen met de ondersteuning en hun ondersteuningsbehoeften. Door middel van een groepsgesprek met tien consultants bij de verschillende uitvoeringsorganisaties en een extra interview met een consultant is ook het perspectief van de consultants in kaart gebracht. Met hen is gesproken over het huidige aanbod en in hoeverre deze aansluit bij de huidige en toekomstige doelgroepen. Ten slotte voerden we een deskstudie uit en spraken met twee experts over maatschappelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen van invloed op de ondersteuningsbehoeften van inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt in de toekomst.

Ervaringen met de ondersteuning en de ondersteuningsbehoeften hebben we op kwalitatieve wijze onderzocht door gesprekken te voeren met een aantal klanten en consultants. De resultaten uit de interviews zijn niet zomaar te generaliseren naar de totale populatie inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt in de B6 gemeenten, maar bieden wel een rijk beeld van de variatie aan meningen die in de populatie voorkomen.

Resultaten

Alleenstaande mannen zijn oververtegenwoordigd in het klantenbestand van de sociale diensten en de MareGroep. Ook zijn de meeste inwoners met een bijstandsuitkering tussen de 46 en 64 jaar. In Katwijk wonen opvallend veel jongeren (18-27 jaar) met een bijstandsuitkering. Ongeveer een derde van de inwoners met een bijstandsuitkering heeft naast de uitkering ook een Wmo-maatwerkvoorziening of zitten in een schuldhulpverleningstraject. Statushouders vormen circa een kwart van het bestand, waarbij we verschillen zien tussen de gemeenten. In Teylingen is het aandeel statushouders in het klantenbestand het grootst.

Klanten zijn positief over de ondersteuning die zij ontvangen. Zij hebben baat bij ondersteuning waarbij het geleerde meteen in de praktijk kan worden gebracht, bijvoorbeeld concreet een CV opstellen of een telefoongesprek voeren met een potentiële werkgever. Klanten hebben behoefte aan betrokken consultants die met hen meedenken en helpen met het oplossen van problemen op andere leefgebieden (zoals schulden of huisvesting). Daarnaast is duidelijke informatie nodig over de verschillende gemeentelijke regelingen waar men gebruik van kan maken. Klanten vinden het prettig als er enige controle zit op of de klant ook doet wat er is afgesproken. Op die manier voelt

de klant zich betrokken en serieus genomen. Dit betekent dat er regelmatig contact is tussen klantmanager en klant.

Consulenten bieden graag ondersteuning op maat. Consulenten geven aan dat er vaak meerdere problemen spelen bij klanten en dat het belangrijk is deze te onderkennen en aan te pakken voordat ingezet wordt op werk. Een traject richting werk kan alleen werken als andere urgentere problemen, zoals verslaving of een onzekere woonsituatie, eerst aangepakt worden. Consulenten missen aanbod voor inwoners gericht op opleiding en ontwikkeling. Nu zijn trajecten vaak sterk gericht op zo snel mogelijk aan het werk komen, terwijl voor een duurzame uitstroom het belangrijk is te investeren in opleiding om daarna een succesvoller match te kunnen maken. Een ander probleem dat consulenten aankaarten zijn de wachtlijsten bij de GGZ waardoor de benodigde hulp niet tijdig gegeven kan worden.

Ondersteuningsbehoefte in de toekomst

Uit het onderzoek blijken een aantal klantprofielen die in de toekomst extra aandacht nodig hebben.

- Voor jongeren tot 27 jaar, is een goede aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt cruciaal. Het helpt als er tijdig met scholen in gesprek wordt gegaan om jongeren uit het speciaal onderwijs een plek te bieden op de arbeidsmarkt. Bij jongeren die nu een bijstandsuitkering ontvangen spelen vaak psychische problemen. Goede ketensamenwerking tussen GGZ, scholen en gemeenten is hierbij daarom cruciaal. De lange wachtlijsten bij de GGZ belemmeren op dit moment de arbeidsparticipatie van jongeren.
- Statushouders hebben praktische ondersteuning op maat nodig. Het helpt als consulenten meegaan naar sollicitatiegesprekken en het verhaal van de statushouder kunnen vertellen aan een potentiële werkgever. Vanwege de taalbarrière is de afstand tot de arbeidsmarkt vaak groot. Het helpt als statushouders als zij starten met een traject naar werk een hoger taalniveau hebben dan nu het geval is. Ervaringen delen over het wonen in Nederland met andere statushouders is iets waar statushouders behoefte aan hebben. Een geopperd idee is dat statushouders die al langer in Nederland zijn andere statushouders op weg helpen, met praktische hulp bij bijvoorbeeld het aanvragen van voorzieningen en Belastingzaken.
- Klanten met psychische problemen hebben ondersteuning nodig op diverse leefgebieden, zoals financiën, zelfstandig runnen van het huishouden, het hebben en onderhouden van sociale contacten. Voor deze inwoners is het belangrijk dat problemen in stapjes worden aangepakt. Het is belangrijk problemen te prioriteren. Pak aan wat meest urgent is en stabiliseer de overige aandachtspunten. Consulenten geven aan dat het belangrijk is niet te snel de weg naar werk te moeten inslaan. Een traject naar werk kan pas resultaat hebben als er rust en ruimte is en er een stabiele situatie is. Wat stabiel is verschilt van persoon tot persoon. Er is succesvolle ketensamenwerking nodig om problematiek gefaseerd en integraal aan te pakken. Een praktisch obstakel waar consulenten tegenaan lopen zijn de lange wachtlijsten bij de GGZ.
- De groep inwoners met een arbeidsbeperking wordt groter en meer divers. Deze inwoners hebben nodig dat zij samen met hun consulenten het traject naar werk vormgeven. Het is bij deze groep belangrijk om vanuit het potentieel te blijven denken en het gesprek hierover te blijven voeren met de klant. Wat kan iemand nog wel, wat zijn zijn/haar ideeën over welke plek past en waarom, en hoe kan dit vervolgens vertaald worden naar een (beschutte) werkplek? Daarnaast is het belangrijk een actieve houding te hebben richting werkgevers en hen kennis te laten maken met deze doelgroep klanten. Werkgevers zoeken niet automatisch in het bestand van de gemeenten als zij nieuwe vacatures hebben. Dit kan vaker gebeuren. Een succesvolle samenwerking tussen partijen (MareGroep, SPW, en sociale diensten) én de klant bij het vinden van een geschikte werkplek is hierbij cruciaal.

- Ongeacht de doelgroep is het belangrijk de ondersteuning in de toekomst aan te laten sluiten bij de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. In de regio van de B6 gemeenten is voldoende werkgelegenheid in de zorgsector bijvoorbeeld. In de toekomst wordt de zorgvraag complexer. Tevens wordt de rol van technologie groter. Inwoners hebben nodig dat zij zich kunnen ontwikkelen richting functies/banen die in de toekomst nodig zijn. De ondersteuning moet daarom gericht zijn op het ontwikkelen van mensen voor de arbeidsmarkt van de toekomst.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De B6 gemeenten, ISD Bollenstreek, GR KDB constateren dat het gezien de decentralisaties en de huidige ontwikkelingen nodig is om de ondersteuningsbehoeften van de inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt in beeld te brengen om de dienstverlening hier optimaal op af te kunnen stemmen. Dit inzicht is nodig om de doelgroep adequaat te ondersteunen, ook naar de toekomst toe.

Het voorliggende onderzoek brengt de huidige en toekomstige doelgroep van MareGroep, SPW en sociale diensten (ISD Bollenstreek en gemeente Katwijk) kwantitatief en kwalitatief in beeld. In het onderzoek staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Welke relevante maatschappelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen en tendensen die invloed hebben op de ondersteuningsbehoefte zijn er te onderscheiden? Hoe werken die door in de ondersteuningsbehoeften?
- Wat is het profiel, en de ondersteuningsbehoefte, van de huidige doelgroep met een kleine en grote afstand tot de arbeidsmarkt?
- Wat is het huidige aanbod voor de doelgroep? Welk palet aan voorzieningen en instrumenten worden ingezet? Op welke plekken/loketten krijgen deze doelgroep toegang tot ondersteuning?

De uitkomsten van dit onderzoek leveren bouwstenen voor maatschappelijke businesscases waarmee beleidskeuzes kunnen worden gemaakt. Wij adviseren wat er in de toekomst nodig is om de maatschappelijke kosten en baten van de ondersteuning aan inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt in kaart te brengen.

1.2 Aanpak van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op inwoners in de B6 gemeenten¹ met een afstand tot de arbeidsmarkt. We bakenen dat voor dit onderzoek af tot het huidige bestand van inwoners met een Participatiewet-uitkering of een Wsw-uitkering. We maken een onderscheid tussen mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt en mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt. Het onderscheid wordt gedefinieerd op basis van uitkeringsduur. Inwoners die twee jaar of langer bijstand ontvangen, scharen wij in dit onderzoek onder de groep met een lange afstand tot de arbeidsmarkt. Dat betekent dat inwoners die minder dan twee jaar bijstand ontvangen in dit onderzoek een korte afstand tot de arbeidsmarkt hebben.

Het onderzoek besteedt tevens aandacht aan de sociaaleconomische en maatschappelijke ontwikkelingen en tendensen. Hierbij kijken we ook naar de inwoners die momenteel niet in het gemeentelijke bestand zitten.

Om de sociaaleconomische en maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt in kaart te brengen is een deskstudie uitgevoerd. De resultaten uit deze deskstudie toetsten wij bij twee inhoudelijke experts.

¹ De B(ollen)6 gemeenten zijn: Katwijk, Noordwijk, Noordwijkerhout, Lisse, Hillegom en Teylingen.

Om de doelgroep in beeld te brengen, is het bestaande klantenbestand bij de sociale diensten en de MareGroep op kwantitatieve wijze geanalyseerd. Deze analyse heeft geleid tot een inzicht in de omvang van verschillende doelgroepen, achtergronden en problematieken. Daarnaast zijn twaalf klanten geïnterviewd over hun ervaringen met de ondersteuning en hun ondersteuningsbehoeften. Om zeker te zijn van een goede spreiding van klanten zijn van te voren enkele selectiecriteria met de opdrachtgever bepaald. De criteria zijn: leeftijd (klanten jonger en ouder dan 55 jaar, jongeren (18-27 jaar), afstand tot de arbeidsmarkt (klanten korter dan twee jaar in de bijstand en klanten langer dan twee jaar in de bijstand), statushouders, indicatie nieuw beschut en Wsw-indicatie².

De resultaten uit de twaalf interviews zijn niet zomaar te generaliseren naar de totale populatie inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt in de B6 gemeenten, maar bieden wel een rijk beeld van de variatie aan meningen die in de populatie voorkomen.

Wij adviseren om resultaten uit de interviews met klanten samen met ander onderzoek – zoals het in september 2018 verschenen onderzoek van de Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout naar het re-integratiebeleid – te beschouwen en vervolgens conclusies te trekken. Daarnaast is het zinvol de resultaten uit de interviews met klanten middels een enquête te toetsen bij een grotere steekproef (omvang circa 300-350 klanten voor een betrouwbaarheidsniveau van 95% bij een foutenmarge van 5%³) en het onderzoek periodiek te herhalen, bijvoorbeeld elk jaar om ontwikkelingen in het klantenbestand waar te nemen.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 bekijken we het huidige klantenbestand met een Participatiewet-uitkering van de B6 gemeenten. Allereerst kijken we naar de cijfers: we beschrijven de omvang van de verschillende doelgroepen in het huidige bestand en op welke kenmerken zij verschillen. Daarna gaan we in op de ervaringen van klanten uit het huidige bestand met de ondersteuning die zij ontvangen. In hoofdstuk 3 kijken we vooruit. We schetsen verschillende ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben of krijgen en analyseren wat dit betekent voor de ondersteuning die inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt nodig hebben. In hoofdstuk 4 beschrijven we vanuit het perspectief van consulenten in hoeverre de ondersteuning die momenteel geboden wordt aansluit bij de behoeften van inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt. In hoofdstuk 5 analyseren we de informatie uit de voorgaande hoofdstuk en geven antwoord op de drie hoofdvragen. Hoofdstuk 6 geeft advies voor het uitvoeren van een business case.

² De klant met een Wsw-indicatie bleek tijdens het interview als consulent werkzaam te zijn bij de MareGroep. Daarom is deze klant als consulent geïnterviewd.

³ Foutenmarge van steekproef berekend via steekproefcalculator, totale populatie 2018 (2208) als uitgangspunt. Foutmarge van 5% betekent dat we er zeker van kunnen zijn dat als een vraag aan de volledige populatie was gesteld we dan een afwijking zullen zien van maximaal +5% of -5%. Het betrouwbaarheidsniveau (95%) geeft aan hoe zeker we kunnen zijn van de foutenmarge).

2 De klant in beeld

2.1 Profiel van de klant

Om een goed beeld te krijgen van het profiel van de huidige inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt is aan de ISD, de gemeente Katwijk, SPW en de MareGroep gevraagd om cijfers aan te leveren over het aantal mensen met een Participatiewet-uitkering en Wsw-uitkering. Vervolgens is aan de uitvoeringsorganisaties gevraagd een uitsplitsing te maken naar demografische kenmerken van de doelgroepen met een korte en lange afstand tot de arbeidsmarkt en inwoners met een Participatiewet-uitkering die ook een Wmo-maatwerkvoorziening en/of schuldhulpverlening ontvangen.

Naast demografische kenmerken is gevraagd opgave te doen van in bezit van startkwalificatie, mate van zelfredzaamheid (score zelfredzaamheidsmatrix), opleidingsniveau en zorgconsumptie. Op deze kenmerken konden de uitvoeringsorganisaties geen informatie aanleveren.

In dit hoofdstuk beschrijven we de profielen op basis van het klantenbestand. Dit is een beschrijvend onderzoek. We bieden daarom geen uitgebreide verklaringen voor gevonden verschillen.

2.1.1 Totale bestand

In Tabel 2.1 is de toename van het aantal inwoners in de bijstand weergegeven in vergelijking met landelijke cijfers over de jaren 2016, 2017 en 2018. Landelijk is het aantal mensen in de bijstand in 2017 ten opzichte van 2016 met 1.6% toegenomen. Voor de B6 gemeenten geldt een toename van 4% in 2017 ten opzichte van 2016. In 2018 is t.o.v. 2017 in de B6 gemeenten het aantal mensen in de bijstand opnieuw toegenomen met 4%. Landelijk is het aantal mensen in de bijstand in 2018 ten opzichte van 2017 juist gedaald met 0.8%.

Tabel 2.1 Aantal inwoners met een Participatiewet-uitkering in de B6 gemeenten vergeleken met landelijke trend

	2016	2017	2018
B6 gemeenten	2.041	2.113	2.208
Landelijk ⁴	508.320	516.250	512.000

Ingezoomd op de verschillende gemeenten zien we dat in de gemeenten Teylingen, Noordwijk en Hillegom het bestand tussen 2016 en 2018 het sterkst gegroeid is (Tabel 2.2). In Lisse is het bestand juist kleiner geworden. De sterkere groei in Teylingen kan mogelijk samenhangen met een hoger aandeel statushouders in het bestand in deze gemeente ten opzichte van de andere vijf gemeenten (zie verderop Tabel 2.8).

Tabel 2.2 Aantal inwoners met een Participatiewet-uitkering in de B6 gemeenten

	2016	2017	2018	% verandering 2016 t.o.v. 2018
Katwijk	856	869	896	+5%
Noordwijk	265	277	300	+13,2%
Noordwijkerhout	166	188	179	+7,8%

⁴ www.cbs.nl

	2016	2017	2018	% verandering 2016 t.o.v. 2018
Lisse	265	247	248	-6,4%
Hillegom	233	239	261	+12,0%
Teylingen	256	293	324	+26,6%

2.1.2 Profielen

We hebben het bestand ingedeeld in vier doelgroepen waar verschillende problematieken spelen. Deze indeling is gezamenlijk met de opdrachtgever en Werkgroep Werk en Inkomen van de samenwerkende gemeenten gekozen. Achtereenvolgens beschrijven we de profielen van:

- Inwoners met een korte afstand tot de arbeidsmarkt (tot 2 jaar een uitkering);
- Inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt (langer dan 2 jaar een uitkering);
- Inwoners met een stapeling van voorzieningen: Participatiewet-uitkering en een Wmo-maatwerkvoorziening en/of schuldhelpverlening;
- Inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst.

Inwoners met een korte afstand tot de arbeidsmarkt

Tabel 2.3 laat het profiel van de inwoners met een korte afstand tot de arbeidsmarkt zien op 1 januari 2018. In alle gemeenten is deze doelgroep oververtegenwoordigd door alleenstaande mannen tussen de 28 en 45 jaar zonder thuiswonende kinderen. Kijkend naar de Participatieladder⁵ zien we dat het met name klanten zijn op de derde trede die deelnemen aan georganiseerde activiteiten. 65-plussers komen relatief gezien bijna niet voor in deze doelgroep. Dat is niet verrassend gezien de pensioenleeftijd.

Wat verder opvalt is het grote aandeel statushouders binnen deze doelgroep. De gemeente Teylingen heeft te maken met 43% statushouders. In Katwijk ligt dit percentage op 20%.

Tabel 2.3 Inwoners met een Participatiewet-uitkering (duur tot 2 jaar) uitgesplitst naar gemeente en achtergrondkenmerken*

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijkerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
Totaal	324	133	77	108	114	178
% van totale bestand	37% ⁶	44%	43%	44%	44%	55%
Geslacht						
% man	55%	69%	58%	61%	66%	66%
Leeftijd						
% 18 – 27	15%	20%	19%	17%	14%	24%
% 28 – 45	42%	39%	30%	41%	43%	42%
% 46 – 54	20%	16%	21%	18%	22%	19%
% 55 – 64	22%	23%	29%	22%	20%	15%
% 65 en ouder	0,3%	2%	1%	3%	1%	1%
Huishoudsamenstelling						
% alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	54%	65%	66%	58%	66%	67%
% samenwonend zonder thuiswonende kinderen	14%	7%	6%	6%	8%	8%

⁵ De Participatieladder geeft in zes treden het niveau van de participatie van de burger aan. Hierdoor wordt inzichtelijk hoe de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt het doet op het gebied van re-integratie en participatie. Bij de onderste vier treden gaat het om burgers zonder een arbeidscontract en de bovenste twee zijn voor burgers met regulier werk.

⁶ 31 klanten in Katwijk in 2018 zijn niet in te delen in doelgroep 1 of 2. Deze zijn in deze tabel buiten beschouwing gelaten. Het totaal in Katwijk is berekend over 865 klanten.

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijkerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
% alleenstaand met thuiswonende kinderen	23%	11%	10%	17%	14%	10%
% samenwonend met thuiswonende kinderen	9%	11%	13%	15%	12%	15%
% onbekend ⁷	0%	5%	4%	4%	0%	0%
Statushouder						
% statushouder	20%	35%	27%	38%	32%	43%
Trede op de Participatieladder						
% trede 1: geïsoleerd	2%	2%	9%	1%	5%	3%
% trede 2: sociale contacten buitenshuis	10%	32%	30%	29%	26%	25%
% trede 3: deelname georganiseerde activiteiten	23%	41%	34%	50%	40%	51%
% trede 4: onbetaald werk	17%	11%	6%	8%	13%	10%
% trede 5: betaald werk met ondersteuning	19%	4%	13%	8%	11%	7%
% trede 6: Betaald werk	11%	4%	3%	4%	0%	2%
% onbekend ⁸	19%	6%	5%	0%	4%	3%

*Peildatum 1 januari 2018

Inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt

Het profiel van inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt (Tabel 2.4) is op basis van geslacht en huishoudsamenstelling gelijk aan de doelgroep met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Het betreft met name alleenstaande mannen zonder thuiswonende kinderen. De gemeente Noordwijkerhout is een uitzondering. In deze gemeente zijn het met name vrouwen (51%), maar dit verschil is relatief niet heel groot. De leeftijdscategorie 55 tot 64 jaar is in alle gemeenten groot in deze doelgroep. Wat opvalt is dat in Katwijk de midden leeftijdscategorie (28 – 45 jaar) groot is. Ruim een derde (37%) van de inwoners die langer dan twee jaar in de bijstand zit is tussen de 28 en 45 jaar. Ook is het aantal jongeren (leeftijd 18 – 27 jaar) in het bestand groter dan in de andere gemeenten. In Katwijk is de jeugdwerkloosheid daarmee groter dan in de andere gemeenten. Inwoners tussen de 46 tot 54 jaar worden in de meeste gemeenten goed vertegenwoordigd. Hierop is de gemeente Teylingen een uitzondering. In hun bestand zijn de meeste inwoners met een korte afstand tot de arbeidsmarkt ook tussen de 55 en 64 jaar, maar de leeftijdscategorie die daarna het vaakst voorkomt in deze doelgroep is tussen de 28 en 45 jaar oud. Het is daarnaast opvallend dat het aandeel werkzoekenden boven de 45 jaar lager ligt dan werkzoekenden onder de 45 jaar. Wat tot slot opvalt is dat het aandeel statushouders in alle gemeenten kleiner is in de doelgroep met een lange afstand tot de arbeidsmarkt in vergelijking met het aandeel met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Een mogelijke verklaring is dat statushouders vaak nog kort in Nederland zijn en daarom nog niet langer dan 2 jaar een uitkering ontvangen.

Het profiel van inwoners met een korte afstand tot de arbeidsmarkt is wat betreft de Participatieladder over de gemeenten gezien gelijk. Dit is anders voor de doelgroep met een lange afstand tot de arbeidsmarkt. In de gemeenten Noordwijk en Lisse zijn dit met name inwoners op de

⁷ Van het totale klantenbestand is dit het percentage waarvan niet bekend is wat de huishoudsamenstelling van de klant is. De registratie lijkt hiermee niet altijd goed op orde te zijn.

⁸ Van het totale klantenbestand is dit het percentage waarvan niet bekend is op welke trede van de Participatieladder de klanten zich bevinden. De registratie lijkt hiermee niet altijd goed op orde te zijn.

vierde trede; met onbetaald werk. In de gemeenten Katwijk en Hillegom zit een grote groep op de tweede trede van de Participatieladder. Opvallend is dat bij de gemeenten Noordwijkerhout en Teylingen dezelfde trede is oververtegenwoordigd als bij de doelgroep met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, namelijk de mensen die deelnemen aan georganiseerde activiteiten. Opgemerkt moet worden dat deze treden (trede 2, 3 en 4) in alle gemeenten goed vertegenwoordigd zijn in deze doelgroep.

Tabel 2.4 Inwoners met een Participatiewet-uitkering (2 jaar of langer) uitgesplitst naar gemeente en achtergrondkenmerken*

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijkerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
Totaal	541 ⁹	167	102	140	147	146
% van totale bestand	63%	56%	57%	56%	56%	45%
Geslacht						
% man	57%	66%	49%	56%	53%	59%
Leeftijd						
% 18 – 27	11%	2%	2%	5%	3%	5%
% 28 – 45	37%	26%	23%	26%	29%	32%
% 46 – 54	24%	31%	32%	29%	33%	19%
% 55 – 64	27%	37%	37%	35%	33%	39%
% 65 en ouder	1%	4%	6%	5%	3%	5%
Huishoudsamenstelling						
% alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	65%	73%	69%	69%	62%	61%
% samenwonend zonder thuiswonende kinderen	9%	9%	8%	7%	5%	9%
% alleenstaand met thuiswonende kinderen	19%	6%	14%	14%	18%	12%
% samenwonend met thuiswonende kinderen	7%	12%	10%	11%	14%	18%
Statushouder						
% statushouder	8%	17%	15%	17%	16%	27%
Trede op de Participatieladder						
% trede 1: geïsoleerd	13%	13%	18%	4%	7%	8%
% trede 2: sociale contacten buitenshuis	30%	21%	26%	24%	33%	25%
% trede 3: deelname georganiseerde activiteiten	22%	20%	28%	27%	23%	40%
% trede 4: onbetaald werk	14%	30%	16%	29%	24%	22%
% trede 5: betaald werk met ondersteuning	3%	8%	10%	9%	11%	4%
% trede 6: Betaald werk	1%	1%	0%	2%	0%	0%
% onbekend ¹⁰	16%	7%	2%	5%	1%	1%

*Peildatum 1 januari 2018

⁹ Het totaal aantal klanten in 2018 ligt op 896. 31 klanten in Katwijk in 2018 zijn niet in te delen in doelgroep 1, 2 of 3. Deze zijn in deze tabel buiten beschouwing gelaten. Het totaal in Katwijk is berekend over 865 klanten.

¹⁰ Van het totale klantenbestand is dit het percentage waarvan niet bekend is op welke trede van de Participatieladder de klanten zich bevinden. De registratie lijkt hiermee niet altijd goed op orde te zijn.

Inwoners met een stapeling van voorzieningen

Tabel 2.5 geeft inzicht in de doelgroep met een stapeling van voorzieningen. Wat opvalt is dat het aandeel inwoners dat én een bijstandsuitkering heeft en een andere voorziening nodig heeft relatief groot is: ruim een vijfde van het bestand in Katwijk tot een derde van het bestand in Hillegom. In alle gemeenten behalve Katwijk betreft de meest voorkomende stapeling van voorzieningen inwoners die een Participatiewet-uitkering en daarnaast schuldhulpverlening ontvangen. In Katwijk komt de combinatie Participatiewet-uitkering en Wmo-maatwerkvoorziening relatief vaak voor. In de gemeenten Noordwijkerhout en Hillegom is het aandeel inwoners dat een Participatiewet-uitkering en Wmo-maatwerkvoorziening ontvangt ook relatief groot.

Tabel 2.5 Inwoners met een stapeling van voorzieningen uitgesplitst naar gemeenten*

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijkerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
Totaal aantal inwoners met een Participatiewet uitkering	865 ¹¹	300	179	248	261	324
% inwoners van het bestand dat met een stapeling van voorzieningen te maken heeft	22%	27%	26%	26%	33%	21%
% inwoners met Participatie-wet en Wmo maatwerkvoorziening	17%	8%	11%	8%	10%	6%
% inwoners met Participatie-wet en schuldhulpverlening	4%	14%	12%	15%	17%	11%
% inwoners met Participatie-wet en Wmo maatwerkvoorziening en schuldhulpverlening	1%	4%	3%	4%	6%	4%

*Peildatum 1 januari 2018

Wanneer we inzoomen op de groep die naast de Participatiewet-uitkering tevens een Wmo-maatwerkvoorziening en/of schuldhulpverlening ontvangt zien we dat deze groep voornamelijk bestaat uit alleenstaande mannen zonder thuiswonende kinderen op de tweede trede van de Participatieladder (Tabel 2.6). In Katwijk betreft het voornamelijk vrouwen. De doelgroep is verschillend per gemeente wat betreft de leeftijdscategorie. Terwijl het grootste aandeel van inwoners met een stapeling van voorzieningen in de gemeenten Katwijk, Lisse en Teylingen tussen de 28 en 45 jaar is, is de meerderheid van deze doelgroep ouder in de andere gemeenten. In de gemeenten Noordwijkerhout en Hillegom zijn de stapelaars oververtegenwoordigd in de leeftijdscategorie 46 en 54 jaar, respectievelijk tussen de 55 en 64 jaar in de gemeente Noordwijk.

Tabel 2.6 Inwoners met een stapeling van voorzieningen uitgesplitst naar gemeenten en achtergrondkenmerken*

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijkerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
Totaal	180	80	46	64	87	69
% van totale bestand	20%	27%	26%	26%	33%	21%
Geslacht						
% man	45%	61%	54%	53%	54%	51%

¹¹ Het totaal aantal klanten in 2018 ligt op 896. 31 klanten in Katwijk in 2018 zijn niet in te delen in doelgroep 1, 2 of 3. Deze zijn in deze tabel buiten beschouwing gelaten. Het totaal in Katwijk is berekend over 865 klanten.

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijkerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
Leeftijd						
% 18 – 27	12%	5%	4%	6%	5%	7%
% 28 – 45	36%	29%	22%	36%	32%	35%
% 46 – 54	24%	25%	41%	28%	34%	30%
% 55 – 64	27%	41%	28%	27%	26%	26%
% 65 en ouder	2%	1%	4%	5%	2%	3%
Huishoudsamenstelling						
% alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	72%	84%	80%	70%	71%	70%
% samenwonend zonder thuiswonende kinderen	3%	6%	2%	5%	3%	3%
% alleenstaand met thuiswonende kinderen	19%	9%	15%	19%	20%	19%
% samenwonend met thuiswonende kinderen	6%	1%	2%	6%	6%	9%
Statushouder						
% statushouder	1%	9%	9%	5%	9%	6%
Trede op de Participatieladder						
% trede 1: geïsoleerd	12%	13%	20%	3%	5%	9%
% trede 2: sociale contacten buitenshuis	26%	31%	28%	30%	44%	41%
% trede 3: deelname georganiseerde activiteiten	18%	16%	26%	23%	20%	28%
% trede 4: onbetaald werk	13%	20%	11%	23%	17%	14%
% trede 5: betaald werk met ondersteuning	6%	5%	11%	13%	10%	9%
% trede 6: Betaald werk	3%	4%	0%	2%	0%	0%
% onbekend ¹²	22%	11%	4%	6%	5%	0%

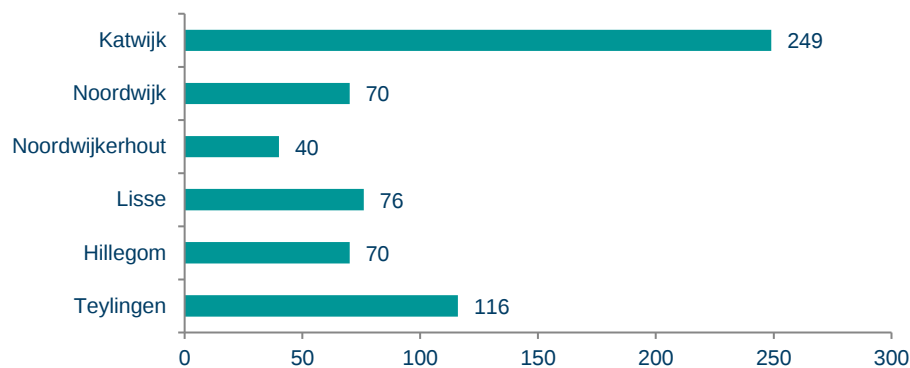
*Peildatum 1 januari 2018

Inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst

De volgende doelgroep die voor dit onderzoek in kaart is gebracht, is de doelgroep inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst. Figuur 2.1 geeft het aantal inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst per gemeente weer. Het aantal is evenredig verdeeld over het totaal aantal inwoners per gemeente.

¹² Van het totale klantenbestand is dit het percentage waarvan niet bekend is op welke trede van de Participatieladder de klanten zich bevinden. De registratie lijkt hiermee niet altijd goed op orde te zijn.

Figuur 2.1 Inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst in 2018 uitgesplitst naar gemeente



Inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst zijn vooral alleenstaande mannen in de leeftijd onder de 55 jaar zonder thuiswonende kinderen (Tabel 2.7). De grootste groep inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst werkt in een beschutte werkomgeving. Hierna volgen inwoners met werk op locatie en individuele detachering.

Tabel 2.7 Inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst in 2018 uitgesplitst naar gemeenten en achtergrondkenmerken*¹³

	Katwijk	Noordwijk	Noordwij- kerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
Totaal	249	70	40	76	70	116
Geslacht						
% man	69%	66%	73%	64%	64%	59%
Leeftijd						
% 55 en ouder	41%	46%	43%	42%	29%	41%
Huishoudsamenstelling						
% alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	70%	60%	75%	68%	71%	68%
% samenwonend zonder thuiswonende kinderen	24%	26%	18%	20%	21%	22%
% alleenstaand met thuiswonende kinderen	2%	6%	0%	7%	1%	4%
% samenwonend met thuiswonende kinderen	4%	9%	8%	4%	6%	6%
Trede op de werkladder						
% Beschutte werkomgeving	32%	37%	35%	43%	47%	44%
% Werk op Locatie (Groen/Post)	20%	20%	20%	23%	15%	16%
% Groepsdetachering	9%	13%	14%	10%	15%	10%
% Individuele detachering	26%	20%	19%	16%	12%	22%
% Begeleid werken	14%	10%	12%	8%	9%	8%

*Peildatum 1 januari 2018

Statushouders met een afstand tot de arbeidsmarkt

We zoomen, tot slot, in op de doelgroep statushouders met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ook een belangrijke doelgroep voor gemeenten. Het verschilt per gemeente hoeveel statushouders er in

¹³ In deze tabel is nieuwe beschut buiten beschouwing gelaten, omdat het aantal nieuw beschut op 1 januari 2018 te klein is.

het bestand zitten. In Katwijk ligt dit aandeel op 17% van het totale bestand op peildatum januari 2018. In Teylingen op (36%). In de overige gemeenten ligt dit aandeel tussen de 20 en 26% (Tabel 2.8).

Tabel 2.8 Aantal statushouders met een afstand tot de arbeidsmarkt uitgesplitst naar gemeente in 2018

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijk-kerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
Aantal inwoners met Participatiewet-uitkering	896	300	179	248	261	324
Aantal statushouders	150	75	36	65	61	116
% statushouders van totale bestand	17%	25%	20%	26%	23%	36%

In hoofdstuk 4 gaan we nader in op de ondersteuning voor deze doelgroep.

2.2 Ondersteuningsbehoefte van de klant

Om de ondersteuningsbehoefte van de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt in kaart te brengen, hebben we twaalf klanten (face to face en telefonisch) geïnterviewd. Zij zijn door de consulenten bij de gemeente Katwijk, ISD, SPW en MareGroep uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

Om zeker te zijn van een goede spreiding van klanten zijn van te voren enkele selectiecriteria met de opdrachtgever bepaald. Binnen de gemeente Katwijk en ISD hebben wij gesproken met zes klanten die langer dan twee jaar een Participatiewet-uitkering ontvangen en van wie er vier ouder zijn dan 55 jaar. Bij het SPW hebben wij met vier klanten gesproken waarvan twee statushouders en twee jongvolwassenen tussen de 18 en 27 jaar. Tot slot spraken we met twee klanten van de MareGroep van wie een klant met een indicatie nieuw beschut werk en een klant met een Wsw-indicatie. De klant met een Wsw-indicatie bleek tijdens het interview als consulent werkzaam te zijn bij de MareGroep. Daarom is deze klant als consulent geïnterviewd en nemen we de inzichten uit dit interview mee in hoofdstuk 5.

De voorliggende resultaten betreffen ervaringen van elf respondenten. Deze resultaten zijn niet representatief voor de gehele populatie met een Participatiewet-uitkering in de B6 gemeenten, maar schetsen wel een goed beeld van alle mogelijke ervaringen en ondersteuningsbehoeften. Het is van belang dit hoofdstuk in dit kader te lezen.

De interviews zijn met behulp van een semi-gestandaardiseerde interviewleidraad afgenomen. Hierbij is ingegaan op de toegankelijkheid van de ondersteuning, de ervaring tijdens de ondersteuning, de effecten van deze hulp en eventuele verbeterpunten van de ondersteuning.

Het is van belang om rekening te houden met de periode waarin de klanten bij de sociale diensten zijn aangemeld en ondersteund. In dezelfde periode – vanaf oktober 2016 – is de nieuwe structuur van de Gemeenschappelijke Regeling Kust-, Duin- en Bollenstreek vastgesteld en het Servicepunt Werk SPW opgestart. Het is mogelijk dat de ervaringen van de klanten beïnvloed zijn door deze startperiode. Zo hebben klanten mogelijk te maken gehad met meer wisselingen in consulenten.

Toegankelijkheid van de ondersteuning

Het merendeel van de klanten die deelnamen aan het onderzoek is door UWV doorverwezen naar de gemeente Katwijk of ISD. Twee klanten zijn rechtstreeks naar de gemeente Katwijk of ISD gestapt voor hulp. Alle klanten zeggen dat de hulp voor hen makkelijk vindbaar was.

Over het algemeen zijn klanten zeer tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Consulenten nemen snel contact op en verwijzen de klanten waar mogelijk snel door naar trajecten of de uitvoeringsorganisaties. Bij enkele klanten heeft het echter lang geduurd voordat zij hulp kregen. Dit heeft verschillende redenen gehad, namelijk wisselingen met consulenten, wijzigingen in de Wsw-regeling en een onjuiste indicatie.

Een klant vertelt ruim twee jaar in de bijstand te hebben gezeten voordat ze doorverwezen werd naar het SPW¹⁴. Daar werd voor het eerst gekeken welke vacatures bij haar zouden passen om te re-integreren op de arbeidsmarkt. Uiteindelijk heeft ze zelf een nieuwe werkplek gevonden, maar de wisselingen in consulenten heeft de re-integratie naar de arbeidsmarkt wel vertraagd. Ook de wijzigingen in de Wsw-regeling hebben ervoor gezorgd dat de hulp niet altijd snel tot stand kwam. Een klant vertelt dat de consulent niet goed wist waar ze haar moest plaatsen. In de tijd dat een indicatie werd vastgesteld heeft de klant een hele tijd thuisgezeten. De klant is van mening dat de consulent sneller actie had moeten ondernemen zodat ze niet zo lang had hoeven thuiszitten. Een derde klant was afgekeurd, maar werd bij herkeuring toch goedgekeurd. Hij is daarom doorverwezen naar de MareGroep maar daar paste hij niet. Daarna is hij toch weer afgekeurd. Deze klant is van mening dat de consulent de situatie beter had kunnen inschatten. Hij had eerder afgekeurd moeten zijn, maar hij vond het zelf lastig om dit aan te geven uit angst om voor lui aangezien te worden.

Ervaring met de ondersteuning

De meerderheid van de klanten die wij spraken zijn tevreden met de hulp die zij krijgen.

De klanten die geïnterviewd zijn, zijn over het algemeen zeer positief over het contact met hun consulent en/of jobcoach. Enkele klanten benadrukken het begrip dat de consulent / jobcoach voor hun situatie heeft alsook de tijd die ze voor hen nemen. Ze kunnen altijd terecht bij de consulenten voor vragen en vaak wordt snel op de vragen gereageerd. Daarbij zijn er tevens consulenten die hun klanten ook op andere leefdomeinen helpen, zoals huisvesting en schuldhulpverlening. Dit geeft aan dat sommige consulenten verder gaan dan anderen om hun klanten te helpen.

De klanten die minder positief zijn over het contact, wijten dit aan de wisselingen van consulenten. De ervaring is dat de communicatie bij een wisseling van personen vaak niet goed gaat. Kennis wordt in die gevallen niet volledig overgedragen wat de re-integratie op de arbeidsmarkt vertraagt.

In de meeste gevallen zijn de beslissingen over de ondersteuning samen met de klanten genomen. Twee klanten stellen niet betrokken te zijn in de zoektocht naar een nieuwe werkplek. Zij hebben het gevoel gehad dat ze geen andere keuze hadden en zijn daarom akkoord gegaan met het traject. Toch is de meerderheid van de klanten die wij spraken tevreden met de hulp die zij ontvangen (hebben). De geboden ondersteuning paste volgens hen goed bij hun behoefte. Met name trajecten waarbij het geleerde meteen in de praktijk bij het zoeken van een baan toegepast kan worden, wordt positief ervaren.

De klanten zijn goed geïnformeerd, krijgen concrete instructie en duidelijke uitleg en daardoor is het helder wat er van hen wordt verwacht tijdens het traject. Een uitzondering is een statushouder die aangeeft dat de verwachtingen niet duidelijk waren, omdat ze de Nederlandse taal niet beheerste. Ze had graag een introductie gehad in wat belangrijk is om te weten in het kader van de gemeentelijke regelingen en de Belastingdienst. Deze klant adviseert om nieuwe statushouders te koppelen met statushouders die al langer in Nederland verblijven, zodat zij hen kunnen helpen.

¹⁴ De teamleider participatie van Gemeente Katwijk geeft aan dat het zittend bestand van de gemeente Katwijk nog niet is overgedragen aan SPW. Alleen erg kansrijke klanten worden bij uitzondering overgedragen. De overdracht staat wel gepland.

De wijziging in de Wsw-regeling zorgt er volgens één klant voor dat zij tussen wal en schip valt. Deze klant geeft aan behoefte te hebben aan ondersteuning tussen indicatie banenafpraak en indicatie nieuw beschut, waarbij zij de lichtere begeleiding van de indicatie banenafpraak krijgt met de tijdsduur van nieuw beschut (langdurige ondersteuning).

Klanten die inmiddels (vrijwilligers)werk doen of vrijgesteld zijn van arbeidsverplichtingen hebben sporadisch contact met hun consulent. Enkel voor het doorgeven van het inkomen of van een wijziging in de situatie van de klant. Voor de meeste klanten is dat voldoende, enkele klanten wensen echter vaker direct contact.

In sommige gevallen blijkt het nog steeds belangrijk wie de klant als consulent krijgt. Klanten die meerdere consulenten hebben gehad, ervaren veel verschil in begeleiding. Zo vertelt een klant dat haar derde consulent haar pas op de hoogte stelde van de verschillende regelingen waar ze aanspraak op kan maken. Dit sluit aan bij een andere klant die aangeeft dat zij gewezen is op de individuele inkomenstoeslag, maar zich afvraagt of alle uitkeringsgerechtigden hiervan op de hoogte worden gesteld. Ook geeft een klant aan dat ze lange tijd het gevoel had dat de sociale dienst op haar neerkeek. Zij heeft in tegenstelling tot veel van de andere klanten niet het gevoel gehad dat haar consulent begrip had voor de situatie. Dit illustreert dat de hulp soms afhankelijk is van de ervaring van de consulent. Deze klant werd gelijk doorgeleid naar een Work First Traject, maar gezien de psychische omstandigheden van mevrouw werd het haar te veel. In dit geval had eerst meer aandacht moeten zijn voor de persoonlijke omstandigheden voordat deze klant werd doorgezet naar een traject richting werk.

We hebben alle klanten gevraagd om de ondersteuning die zij ontvingen te scoren op een schaal tussen 1 en 10. Sommigen klanten hebben zowel de sociale diensten als de uitvoeringsorganisaties een cijfer gegeven¹⁵. Zowel de ISD (vier klanten) als de SPW (5 klanten) geven klanten gemiddeld een 8. De gemeente Katwijk krijgt gemiddeld een 7,3 van drie klanten¹⁶. Alle klanten geven aan dat ze de organisaties zouden aanbevelen. Een klant adviseert anderen om altijd samen met iemand anders naar de ISD of de gemeente Katwijk te gaan. Hij is van mening dat hij zo goed en snel geholpen is omdat zijn dochter meeging die bekend is met gemeentelijke regelingen. Hierdoor sprak zij dezelfde taal als de consulent. Hij adviseert om de gesprekken met consulenten goed voor te bereiden maar ook iemand mee te nemen die welbespraakt is.

We hebben klanten gevraagd of zij ervaren dat de ondersteuning dichtbij is georganiseerd en wat ze hiervan vinden. Klanten geven aan dat het prettig is dat zij niet ver hoeven reizen naar afspraken met consulenten vanwege de reiskosten.

Effecten van de ondersteuning

De meeste klanten zijn van mening dat de ondersteuning hen zeer geholpen heeft. Opvallend is het verschil in de mate van contact tijdens de re-integratie periode en de invloed daarvan op de kansen op de arbeidsmarkt. Terwijl sommige klanten in die periode weinig contact hadden met de consulent, hebben anderen veel hulp gehad bij het vinden van een nieuwe baan. Enkele klanten geven aan dat de consulent hen echt heeft ondersteund en gemotiveerd om een nieuwe baan te vinden. Zij zorgden ervoor dat de klant hoop bleef houden. Andere consulenten zijn soms erg betrokken en doen veel moeite om (vrijwilligers)werk te vinden voor de klant. Zo vertellen klanten dat de consulent elke keer meeging naar sollicitatiegesprekken of hen een week lang naar de werkgever bracht.

¹⁵ Vier respondenten hebben een cijfer gegeven over de ISD, respectievelijk 3, 5 en 2 respondenten voor de gemeente Katwijk, SPW en MareGroep.

¹⁶ Het aantal geïnterviewde klanten met ondersteuning door de MareGroep is te klein om hier een gemiddelde te geven.

De meerderheid van de klanten is momenteel actief op de arbeidsmarkt. Bij de meeste klanten hebben de consulenten hiervoor gezorgd. Twee klanten hebben het zelf of via hun netwerk geregeld. De klanten doen inmiddels betaald werk (4), volgen een stage in combinatie met een opleiding (1) of doen vrijwilligerswerk (4¹⁷). Over het algemeen zijn de klanten erg tevreden met hun (vrijwilligers)werk. Het helpt hen om na lange tijd weer in het werkritme te komen. Een klant ervaart geen plezier in haar werk omdat ze de uitdaging mist. De klanten die vrijwilligerswerk doen, vinden het fijn om onder de mensen te komen en een doel en verantwoordelijkheden te hebben. Hieruit blijkt het belang van participeren in de maatschappij.

Eén van de klanten heeft meerdere banen gehad sinds ze jaren geleden bij de ISD kwam, maar is momenteel weer op zoek naar een betaalde baan. De overige twee klanten zijn vrijgesteld van hun arbeidsverplichtingen vanwege hun medische situatie. Een van deze klanten wil op den duur weer vrijwilligerswerk doen, maar geen werk waar mensen structureel iets van haar verwachten.

Verbeterpunten volgens klanten

Over het algemeen benoemen de klanten weinig verbeterpunten. Ook klanten waarbij het niet altijd soepel is verlopen, geven aan dat het nu beter gaat. De verbeterpunten die gegeven worden, betreffen de informatievoorziening, de wisseling in consulenten, de controle op de klanten, de gevolgen van de wijziging in de Wsw-regeling en samenwerking tussen de sociale diensten en uitvoeringspartijen.

Meerdere klanten geven daarnaast aan dat het soms erg makkelijk lijkt te gaan. De meesten zijn het erover eens dat met name de sociale diensten de mensen meer achter hun broek zouden moeten zitten. Een klant heeft het idee dat niemand iets zou merken als hij niet meer zou opdagen bij zijn vrijwilligerswerk. Zijn consulent heeft hem nooit gevraagd hoe het gaat en of het bevalt. Twee anderen zijn van mening dat de organisaties dichter op de mensen moeten zitten als ze willen dat ze echt weer aan het werk gaan. Eén van hen geeft aan verbaasd te zijn over het feit dat ze zoveel eisen kon neerleggen met betrekking tot de werktijden bijvoorbeeld, terwijl ze met 12 uur werken uit de bijstand zou komen. Dezelfde klant geeft aan dat er meer aandacht moet komen voor mensen die niet zo vaardig zijn in de digitale wereld. Tegenwoordig staat veel uitgelegd op het Internet, bijvoorbeeld hoe je een CV maakt, maar niet iedereen kan dit zelfstandig volgen.

Meerdere klanten geven aan dat de samenwerking tussen de sociale diensten en SPW en MareGroep niet altijd optimaal heeft gelopen. Bij de sociale diensten zijn ook veel wisselingen geweest. Korte lijnen zijn van belang om mensen snel aan het werk te krijgen, maar door de vele wisselingen liepen sommigen vertraging op. De meeste klanten zien wel dat de samenwerking de afgelopen tijd is verbeterd. Er is één klant die aangeeft dat partijen nog steeds afzonderlijk van elkaar opereren, terwijl het productiever zou zijn om de krachten te bundelen. De SPW en MareGroep zijn nu afzonderlijk van elkaar voor haar een nieuwe baan aan het zoeken.

¹⁷ Eén klant doet zowel vrijwilligerswerk als betaald werk.

3 Verkenning maatschappelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen

We hebben op basis van deskresearch en expertinterviews¹⁸ een verkenning uitgevoerd van maatschappelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen in de context van de B6 gemeenten. We maken onderscheid tussen de volgende ontwikkelingen die van invloed zijn op de ondersteuningsbehoeften van inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt.

- Nieuwe doelgroepen onder verantwoordelijkheid gemeenten;
- Regionale arbeidsmarkt;
- Aansluiting onderwijs – arbeidsmarkt.

We schetsen hieronder verschillende ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben of krijgen en analyseren wat dit betekent voor de ondersteuning die inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt nodig hebben.

3.1 Nieuwe doelgroepen onder verantwoordelijkheid gemeenten

Er zijn drie veranderingen in wet- en regelgeving die ertoe leiden dat de groep inwoners die gemeenten ondersteunen met participatie/re-integratie groter en meer divers wordt.

Met de invoering van de Participatiewet in 2015 zijn de regelingen Wet, werk en bijstand (Wwb), Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en Wajong samengevoegd. Voor gemeenten betekent dit dat zij voor de participatie van een grotere groep inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt verantwoordelijk wordt, namelijk voor arbeidsgehandicapten die vanwege de ernst van hun lichamelijke, verstandelijke en/of psychische handicap niet duurzaam in staat zijn reguliere arbeid te verrichten. De nieuwe Participatiewet is activerend. Gemeenten kijken naar wat inwoners met een beperking nog wél kunnen en helpen deze inwoners een baan te vinden bij een reguliere werkgever. Voor inwoners met een beperking die blijvend ondersteuning nodig hebben op de werkplek kan de gemeente een beschutte werkplek regelen. Conform de ministeriële regeling is het aantal te realiseren beschutte werkplekken voor de B6 gemeenten vastgesteld op 89 in 2018¹⁹. Momenteel zijn er in de B6 gemeenten 12 nieuw beschut plekken gerealiseerd.

Per 1 januari 2022 worden gemeenten ook verantwoordelijk voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang²⁰. Inwoners die gebruik maken van maatschappelijke opvang ervaren problemen op meerdere leefgebieden. Het gaat meestal om complexe problematiek, zowel qua gezondheid als qua sociaal economische situatie²¹. Voor inwoners met psychische en psychosociale problemen die niet meer zelfstandig kunnen wonen bestaat beschermd wonen.

De VNG heeft in 2015 de Toekomstvisie Beschermd Wonen vastgesteld²². Hierin staat dat mensen met psychiatrische en sociaal-maatschappelijke problemen vaker zelfstandig thuis kunnen wonen

¹⁸ We hebben Marcel van Druenen (Divosa) en Pierre Koning (Universiteit Leiden, hoofddocent o.a. op het gebied van arbeidseconomie, arbeidsongeschiktheid, re-integratie en sociale zekerheid) gesproken.

¹⁹ Nieuwsbericht op 29-11-2017. Aantallen te realiseren beschut werkplekken per gemeente 2018 en 2019 berekend. Website: https://www.samenvoordekant.nl/sites/default/files/bestandsbijlage/overzicht_aantallen_beschut_werkplekken_per_gemeente_2018_en_2019.pdf

²⁰ VNG (2015). Van beschermd wonen naar een beschermd thuis. Advies Commissie Toekomst beschermd wonen.

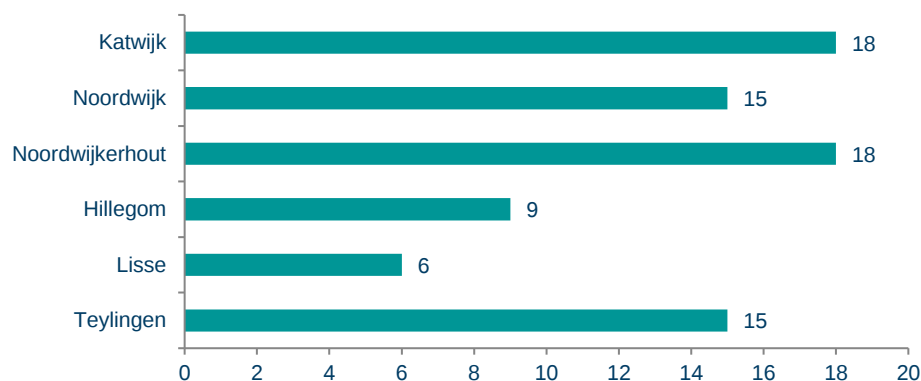
²¹ Cijfers maatschappelijke opvang 2016. Federatie Opvang, in opdracht van het Ministerie van VWS.

²² VNG (2015). Van beschermd wonen naar een beschermd thuis. Advies Commissie Toekomst beschermd wonen.

als er adequate ondersteuning thuis beschikbaar is. Daarnaast staat in de Toekomstvisie dat er de komende jaren een afbouw plaats zal vinden van intramurale plekken voor Beschermd Wonen. Dit betekent meer spreiding van het aanbod van centrumgemeente naar regiogemeenten. De B6 gemeenten krijgen mogelijk te maken met meer inwoners waar zij beschermd wonen voor moeten bieden. In hoofdstuk 4 gaan we nader in op de ondersteuning die de B6 gemeenten op dit vlak nu al biedt.

Uit een inventarisatie van beschermd wonen en maatschappelijke opvang in de regio Holland-Rijnland blijkt dat zich in 2016 295 inwoners hebben gemeld voor Beschermd Wonen in de regio. In **Error! Reference source not found.** is het aantal inwoners te zien waarvan de herkomstgemeente één van de B6 gemeenten is. In Katwijk en Noordwijkerhout ligt het aantal meldingen het hoogst.

Figuur 3.1 Herkomstgemeente van cliënten die zich in 2016 hebben gemeld voor Beschermd Wonen^{23,24}



Sinds 1 januari 2015 is de gemeente ook verantwoordelijk voor begeleiding. Cliënten kunnen hiervoor een beroep doen op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van de gemeente. Dit betekent onder andere dat de doelgroep inwoners met een psychische beperking die begeleiding krijgt onder verantwoordelijkheid komt van de gemeente. De gemeente heeft als doel om ervoor te zorgen dat deze inwoners zoveel mogelijk kunnen participeren in de maatschappij en dat zij zelfstandig in de eigen woonomgeving kunnen blijven wonen. Voor het bieden van medische zorg is de gemeente niet verantwoordelijk. Dat ligt bij de zorgverzekeraar. Wel is het belangrijk voor de gemeente om ook deze problematieken in beeld te hebben, om zodoende adequate ondersteuning te kunnen bieden. In de praktijk betekent dit nauwe samenwerking tussen zorgprofessionals en de gemeente. Inwoners met een psychische beperking hebben mogelijk problemen op diverse leefgebieden, zo ook het vinden en behouden van werk. In hoofdstuk 4 gaan we nader in op de ondersteuning voor deze doelgroep.

Naast deze nieuwe doelgroepen die onder verantwoordelijkheid van de gemeenten zijn gekomen, zijn er nog twee ontwikkelingen die van invloed zijn op de ondersteuningsbehoefte van inwoners. Ten eerste de notie dat de samenleving voor een groeiende groep inwoners steeds complexer wordt waardoor er grenzen zitten aan de zelfredzaamheid die we van inwoners kunnen verwachten. Ten tweede dat schuldenproblematiek een groeiend probleem is.

²³ Rapportage inventarisatie beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Regio Holland Rijnland. HHM 2017. Dit is aangevuld met cijfers over het gebruik met PGB dat is aangeleverd door een beleidsmedewerker van de gemeente Leiden.

²⁴ Het betreft hier alle cliënten die aankloppen bij toegang Beschermd Wonen. Niet alle contacten leiden tot een indicatie. Soms gaat het om herindicaties.

Grenzen aan zelfredzaamheid

Er wordt steeds meer bekend over de grenzen die zitten aan de zelfredzaamheid van burgers met een fysieke of mentale beperking. In het rapport 'Weten is nog geen doen', wordt geschreven over de overheid die ervan uitgaat dat inwoners zelfredzaam zijn, maar dat is vaak niet het geval²⁵. Uit het onderzoek blijkt dat de overheid hier in haar communicatie en dienstverlening richting burgers onvoldoende rekening mee houdt. Dit stelt ook de gemeente voor uitdagingen.

Schuldenproblematiek

Schulden zijn voor een groeiende groep inwoners een probleem. Uit landelijk onderzoek weten we dat één op de vijf huishoudens een risico loopt op schulden²⁶. Inwoners met een uitkering zijn hierin oververtegenwoordigd. We zagen in hoofdstuk 2 al dat een aanzienlijke groep inwoners met een bijstandsuitkering ook geholpen wordt door schuldhulpverlening. Dit aandeel zal in de toekomst waarschijnlijk niet afnemen, omdat we uit onderzoek weten dat mensen pas aankloppen voor hulp als de schuldenproblematiek aanzienlijk is.

3.2 Regionale arbeidsmarkt – match vraag en aanbod

Om te weten welke banen er in de toekomst beschikbaar komen voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt is het zinvol te kijken naar ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt. We kijken hier specifiek naar de B6 gemeenten. De informatie uit deze paragraaf is verkregen uit het document Samenvatting arbeidsmarktbeleid regio Holland-Rijnland²⁷.

Volgens het Bedrijvenregister zijn de banen tussen 2010 en 2016 iets gestegen in de B6 gemeenten. In 2010 waren er 72.200 banen en in 2016 juist 72.400 (Tabel 3.1). De meeste banen zijn te vinden in de groot- en detailhandel, in onderzoek, zakelijke dienstverlening en onroerend goed, en in zorg en welzijn.

Tabel 3.1 Aantal banen in de B6 gemeenten in 2016

Sectoren	Aantal	Aandeel
Landbouw, bosbouw en visserij	2.400	3.2%
Industrie, energie en water	7.000	9.6%
Bouw	4.400	6.1%
Groot- en detailhandel	18.500	25.4%
Vervoer en opslag	2.400	3.4%
Horeca	4.400	6.0%
Informatie en communicatie	1.300	1.8%
Financiële instellingen	1.200	1.7%
Onderzoek, zakelijke dienstverlening en onroerend goed	11.600	15.9%
Overheid	2.000	2.7%
Onderwijs	3.600	4.9%
Zorg en welzijn	10.800	14.9%
Cultuur, sport en recreatie	1.500	2.0%
Overige dienstverlening	1.700	2.3%

²⁵ WRR (2007). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid.

²⁶ Huishoudens in de Rode Cijfers 2015 (Panteia). Onderzoek in opdracht van het ministerie van SZW.

²⁷ Samenvatting arbeidsmarktbeleid regio Holland-Rijnland.

De netto-arbeidsparticipatie in de B6 gemeenten ligt in 2016 op 69.9%. Dit ligt hoger dan het landelijk percentage in 2016 (65.8%). De arbeidsparticipatie onder jongeren, ouderen en laagopgeleiden ligt in de B6 gemeenten hoger dan gemiddeld (Tabel 3.2).

Tabel 3.2 Aantal arbeidsparticipatie in 2016

	B6 gemeenten	Landelijk
Netto arbeidsparticipatie	69.9%	65.8%
Arbeidsparticipatie vrouwen	65.7%	60.9%
Arbeidsparticipatie ouderen (45 – 75)	59.5%	56.1%
Arbeidsparticipatie jongeren (15 -25)	68.2%	60.8%
Arbeidsparticipatie laagopgeleiden	54.8%	47.0%

In de B6 gemeenten zijn inwoners relatief vaker praktisch dan theoretisch geschoold. Bijna 30% van de inwoners (behorend tot de beroepsbevolking) in de B6 gemeenten is praktisch geschoold ten opzichte van 20% van alle Nederlanders (behorend tot de beroepsbevolking) (Tabel 3.3).

Tabel 3.3 Opleidingsniveau van de beroepsbevolking in 2017²⁸

	Praktisch geschoold	Theoretisch geschoold
B6 gemeenten	28%	25%
Nederland	20%	37%

In de B6 gemeenten wonen minder mensen met een uitkering dan gemiddeld (Tabel 3.4).

Tabel 3.4 Aantal inwoners met een uitkering tot de AOW-leeftijd*

	Aantal inwoners met uitkering	Totaal aantal inwoners	Percentage
B6 gemeenten	12.090	186.843	6%
Nederland	1.613.130	17.081.507	9%

Bron: CBS. Peildatum: 1 december 2016.

De B6 gemeenten hebben te maken met een lagere werkloosheid dan gemiddeld. Het opleidingsniveau is gemiddeld lager. De banen voor laag opgeleiden zijn met name te vinden in de sectoren: groot- en detailhandel en zorg en welzijn. Bij de ondersteuning van inwoners richting banen in de zorg is het belangrijk rekening te houden met toekomstige ontwikkelingen, zoals de complexer wordende zorgvraag van patiënten en de groter wordende rol van technologisering²⁹. Het is belangrijk de re-integratie op deze nieuwe competenties toe te spitsen.

Experts

Over het vinden van geschikte banen voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt is gesproken met experts. Zij hebben gereflecteerd op landelijke ontwikkelingen en niet specifiek de ontwikkelingen in de regio van de B6 gemeenten. Zij geven aan dat het belangrijk is het proces van het vinden van werkgevers en het bijscholen/re-integreren van inwoners met een uitkering te verbinden. Dit versnelt de re-integratie richting arbeidsmarkt. Nu zijn er binnen gemeenten vaak verschillende afdelingen hiermee bezig. Ze vinden elkaar moeilijk. Er wordt te vaak vanuit een afzonderlijke inhoudelijke taak gedacht in plaats van vanuit een gezamenlijk proces. Het aansluiten van deze processen is ook voor de B6 gemeenten van belang.

²⁸ Theoretisch geschoold staat gelijk aan een diploma van hbo of wo, Praktisch geschoold staat gelijk aan niveau 1 of lager van de kwalificatiestructuur.

²⁹ Zorg factsheet arbeidsmarkt UWV (maart 2017).

Ook geven de experts aan dat er nauwe samenwerking moet plaatsvinden met UWV, werkgeversorganisaties, ondernemersorganisaties, en arbeidsmarktregio's om inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt naar werk te begeleiden.

Ten slotte geven ze aan dat een actieve houding nodig is richting werkgevers. Werkgevers met laagopgeleide functies hebben een verantwoordelijkheid in dit proces, namelijk door te kijken welke inwoners uit de bestanden van de gemeenten zij kunnen plaatsen. Het is belangrijk hierover het gesprek met hen aan te gaan. Ook is het belangrijk werkgevers hierbij te informeren over regelingen zoals loonkostensubsidie en loondispensatie én om werkgevers kennis te laten maken met inwoners met een beperking.

3.3 Aansluiting onderwijs – arbeidsmarkt

Ook de aansluiting op de arbeidsmarkt van kwetsbare jongeren die nog onderwijs volgen of net klaar zijn met het volgen van onderwijs, is een belangrijk thema voor de B6 gemeenten. Door veranderingen in de Wajong heeft de gemeente meer verantwoordelijkheden om jongeren met een beperking te begeleiden naar werk. Jongeren met een beperking volgen Voortgezet Speciaal Onderwijs of Praktijk Onderwijs. In de B6 gemeenten gaat het om 285 leerlingen die praktijkonderwijs volgen en 827 leerlingen die (voortgezet) speciaal onderwijs volgen. De gemeente Katwijk heeft de meeste jongeren die deze typen onderwijs volgen.

Tabel 3.5 Aantal jongeren met prO of Vso met een uitkering tot de AOW-leeftijd

	Katwijk	Noordwijk	Noordwijk- kerhout	Lisse	Hillegom	Teylingen
% jongeren in prO	3,6%	2,0%	2,2%	1,9%	2,6%	1,2%
Totaal jongeren in po	3.955	1.466	1.059	1.360	1.216	2.661
% jongeren in Vso	3,2%	2,1%	2,5%	2,2%	2,5%	3,2%
Totaal jongeren in vo	10.960	3.615	2.404	3.328	3.090	5.913

Peildatum: 1 oktober 2016

Bron: Monitor aansluiting onderwijs jeugdhulp

Ook voortijdig schoolverlaters hebben relatief vaak een afstand tot de arbeidsmarkt, omdat zij hun loopbaan starten zonder startkwalificatie. Het percentage leerlingen dat voortgezet onderwijs volgt en voortijdig school verlaat ligt landelijk op 0,48%³⁰. In Tabel 3.6 is te zien dat de problematiek in de B6 gemeenten kleiner is. In alle gemeenten ligt het percentage leerlingen dat voortijdig school verlaat lager, waarbij het verschil met het landelijke percentage in Katwijk en Noordwijk erg klein is. Het percentage leerlingen dat mbo onderwijs volgt en voortijdig school verlaat ligt landelijk op 4,61%. In de onderstaande tabel is te zien dat dit percentage bij de gemeenten Hillegom en Noordwijk hoger is.

³⁰ Tabellenbijlage 2016 - 2017 Voortijdig Schoolverlaten Regionaal Bureau Leerplicht Holland Rijnland. Pagina 9.

Tabel 3.6 Schoolverlaters binnen Vo en mbo 2015-2016³¹ van het aantal nieuwe deelnemers

Gemeente	vo			mbo		
	Nieuwe Deelnemers	VSV'ers	VSV%	Nieuwe deelnemers	VSV'ers	VSV%
Hillegom	1168	3	0,26%	412	20	4,85%
Katwijk	3772	16	0,42%	1721	74	4,30%
Lisse	1355	4	0,30%	476	19	3,99%
Noordwijk	1284	6	0,43%	447	27	6,04%
Noordwijkerhout	1055	2	0,19%	319	13	4,08%
Teylingen	2546	10	0,39%	667	23	3,45%

Om voor een goede aansluiting van onderwijs naar arbeidsmarkt te zorgen, is het belangrijk netwerken te bouwen en goede contacten te onderhouden met werkgevers, aldus de experts. Het is van belang voor gemeenten om hierin een actieve rol te pakken. Voorheen was de overgang tussen onderwijs en arbeidsmarkt eenvoudiger omdat er één landelijke speler was, namelijk UWV. Nu hebben onderwijsinstellingen ook met meerdere gemeenten te maken en andersom. Het elkaar leren kennen en samen tot actie komen kost tijd. Experts geven aan dat er steeds meer samenwerkingsverbanden tussen scholen, gemeenten en arbeidsmarktregio's ontstaan. De B6 gemeenten zetten actief in op voorkomen van voortijdig schoolverlaten. In hoofdstuk 4 gaan we hier nader op in.

³¹ Tabellenbijlage 2016 – 2017 Voortijdig Schoolverlaten Regionaal Bureau Leerplicht Holland Rijnland. Het betreft hier alle nieuwe deelnemers aan voortgezet onderwijs in het jaar 2015-2016.

4 Huidige aanbod en toegankelijkheid voor de klant

In een groepsgesprek hebben wij in totaal tien consulenten van de gemeente Katwijk, ISD, MareGroep, consulent Wmo en consulent schuldhulpverlening gesproken over het huidige aanbod en in hoeverre deze aansluit bij de huidige en toekomstige doelgroepen. Ook is er met een consulent van MareGroep en van de gemeente Katwijk een apart interview gehouden.

De voorliggende resultaten betreffen ervaringen van twaalf consulenten. Deze resultaten zijn niet representatief voor de gehele populatie consulenten in de B6 gemeenten, maar schetsen wel een goed beeld van alle mogelijke ervaringen met betrekking tot het aanbod en de toegankelijkheid voor de klant. We beschrijven het aanbod voor de klant op basis van de informatie uit de deskstudie en het groepsgesprek. Het aanbod kan daarom niet volledig zijn voor een aantal doelgroepen die we bespreken. Het is van belang dit hoofdstuk in dit kader te lezen.

4.1 Aanbod en begeleiding

Tijdens het groepsgesprek is gevraagd naar het huidige aanbod voor de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt. De volgende trajecten zijn genoemd: van sollicitatietrainingen, werkervaringsplekken en stage tot trajecten zoals Jobclub, aan de slag bij de Formulierenbrigade (sociale dienst Katwijk) en Werk-fit waar klanten hun werknemersvaardigheden ontwikkelen en persoonlijke effectiviteit versterken om 'werkfit' te worden om daarna duurzaam uit te kunnen stromen naar een betaalde baan. Ook het traject '3-steps-to-work' stoomt klanten klaar om door te stromen naar de arbeidsmarkt. Klanten die aan dit traject deelnemen, gaan geleidelijk aan meer dagdelen werken met als doel om uiteindelijk na 24 weken 3 dagen te kunnen werken. Daarnaast kunnen statushouders gebruik maken van het traject bij de Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF. Zij steunt hoger opgeleide vluchtelingen bij hun studie en het vinden van een baan op hun niveau. Deelnemers krijgen gedurende twee jaar taallessen, stages en colleges. Dit aanbod wordt ingezet wanneer de klant voldoende gemotiveerd is.

Het SPW biedt dagbesteding aan waar klanten kunnen wennen aan het arbeidsritme en werknemersvaardigheden kunnen leren. Klanten ervaren een groot voordeel bij deelname aan dergelijke trajecten zeggen de consulenten. Ze worden op deze manier actief gehouden en zijn gelijk klaar om te werken als er iets beschikbaar is. Ze ervaren dat ze zelf invloed hebben en krijgen meer zelfvertrouwen. Dergelijke trajecten helpen klanten om sneller te re-integreren op de arbeidsmarkt. Consulenten zijn positief over deze trajecten maar merken dat er niet voldoende trajecten zijn om iedereen die hieraan behoefte heeft te kunnen plaatsen.

Een consulent van de gemeente Katwijk geeft aan dat er onlangs een pilot is gestart die dagbesteding combineert met een sollicitatietraining en ruimte biedt voor klanten om te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. De pilot 'Meedoen' is gericht op klanten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt, zoals klanten met psychische klachten. Voor deze doelgroep is een aparte vorm van begeleiding nodig. Met meer begeleiding worden ze toch geactiveerd. De deelnemers van de pilot boeken al een groot succes, aldus de consulent. Ze ervaren de individuele begeleiding als zeer positief. Door de individuele aandacht voelen zij zich begrepen. Ze voelen zich gehoord en hebben het gevoel ook echt iets te zeggen te hebben. Sociale activering lijkt hierin te helpen.

De consultants geven in het groepsgesprek aan dat de aangeboden trajecten regelmatig niet aansluiten op de behoefte van de klanten. Een voorbeeld dat gegeven wordt waarbij het bestaande aanbod niet aansluit bij de behoefte van de klant is '3-steps-to-work'. De doelgroep wordt complexer en het traject sluit hier niet op aan. Er zijn steeds meer klanten met een taalachterstand of verslaving. Het is onrealistisch te denken dat deze doelgroep binnen 24 weken aan het werk is. Voordat zij aan het werk kunnen, moeten ze eerst aan hun verslaving werken of de Nederlandse taal beter beheersen.

Het is vaak niet mogelijk om maatwerk te bieden, aldus de consultants. Zo bestaat de wens om meer aanbod in groepsverband aan te bieden, zodat klanten samen met anderen aan de slag kunnen. Hierdoor krijgen klanten sociale contacten, maar ook meer zelfvertrouwen omdat ze zien dat ze niet de enige zijn. Daarnaast zouden consultants ook graag zien dat het aanbod wordt aangevuld met trajecten gericht op de ontwikkeling van klanten. Consultants missen trajecten om cliënten op te leiden, ze vaardigheden te leren om de stap naar werk te verkleinen. Bij het SPW zijn er momenteel geen langere trajecten met de mogelijkheid om onderwijs te volgen.

Begeleiding

Consulanten hebben te maken met een hoge caseload. Hierdoor richten consultants zich op klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, omdat ze de kans hoger schatten dat het lukt om voor hen een baan te vinden. Als gevolg hiervan schiet de begeleiding van de doelgroep met een lange afstand tot de arbeidsmarkt soms tekort. Consultants geven daarom aan dat het wenselijk is als ze meer tijd en middelen hebben om de klanten beter te begeleiden. Consultants hebben nu vaak beperkte tijd om in de situatie van de klant te duiken. Ze wensen daarom meer ruimte om goed in kaart te kunnen brengen welke interesses de klant heeft en welke baan daarbij past. Ook zouden ze meer mogelijkheden willen om bedrijven te bezoeken. Een andere consultant geeft aan dat er ook meer aandacht moet komen voor problemen op andere leefdomeinen, zoals gezondheid. Er is te veel focus om mensen direct naar door te stromen naar de arbeidsmarkt, maar soms staat iets in een ander leefdomein de klant in de weg om aan het werk te kunnen.

Om de klanten beter te kunnen begeleiden, wensen verschillende consultants meer intervisie en informatiebijeenkomsten waarbij ze geïnformeerd worden over nieuwe ontwikkelingen zoals de gewijzigde wetgeving. Consultants geven aan dat er op dit moment weinig vernieuwende informatie wordt gegeven, terwijl de veranderingen wel invloed hebben op hun werkzaamheden. Ze hebben behoefte om samen met collega's de ontwikkelingen en de gevolgen daarvan te bespreken. Een van de ontwikkelingen die de werkzaamheden van consultants beïnvloeden is het Doelgroepenregister³². Sinds de invoering van het Doelgroepenregister geeft het UWV minder uitgebreide indicaties af van klanten. Hierdoor ontvangen de uitvoeringsorganisaties beperkte informatie over de situatie van de klant. Het is essentieel dat zij precies weten wat er speelt bij de klant omdat de klant soms niet goed weet wat hij nodig heeft.

4.2 Aanbod voor doelgroepen

Hieronder beschrijven we het aanbod en de ervaringen met dat aanbod voor verschillende doelgroepen. We starten met een beschrijving van het aanbod zoals uit documenten die wij hebben meegenomen in de deskstudie en waarover consultants ons hebben verteld. Dit is geen uitputtende lijst van al het aanbod dat er in de B6 gemeenten bestaat. Vervolgens gaan we in op de ervaringen die consultants hiermee in de praktijk hebben opgedaan.

³² In het Doelgroepenregister staat iedereen geregistreerd die tot de doelgroep van de banenafpraak behoort of personen die alleen meetellen voor de quotumheffing. UWV beheert dit register.

Statushouders

De ISD-Bollenstreek heeft samen met het SPW de training Maak-je-werkfit voor statushouders ontwikkeld³³. In dit traject wordt samen met de persoonlijke coach onderzocht wat de statushouder nodig heeft om weer aan de arbeidsmarkt te kunnen deelnemen en hoe dit bereikt kan worden. Het doel is om aan het einde van dit traject geen belemmeringen meer te ervaren die hinderen om aan het werk te gaan. De klant leert bijvoorbeeld een CV op te stellen en krijgt training in het voeren van een sollicitatiegesprek.

De consulenten die deelnamen aan het groepsgesprek geven verder aan dat af en toe het fit to care traject ingekocht wordt van Vluchtelingenwerk. In dit project krijgen statushouders de kans om zich te oriënteren op de zorgsector in Nederland. Er is nauwe samenwerking met Werkzaam en ROC Rivor. Consulenten merken een knelpunt op in de samenwerking met Vluchtelingenwerk. Vluchtelingenwerk zet arbeidscoaches in om statushouders wegwijs te maken. Als statushouders dit traject volgen, mogen ze niet bij het SPW worden aangemeld waardoor zij geen gebruik kunnen maken van de faciliteiten die het SPW biedt.

In het algemeen merken de consulenten op dat het erg lastig is om statushouders naar de arbeidsmarkt te helpen. Door de taalbarrière verloopt de zoektocht naar een baan zeer moeizaam. Consulenten vinden dat het huidige aanbod voor klanten met een afstand tot de arbeidsmarkt niet optimaal aansluit op de groep statushouders. Daarnaast zijn de consulenten van mening dat er strenger moet worden toegezien op het inburgeringstraject. Statushouders ervaren weinig druk om het inburgeringsdiploma te halen en doen er daarom volgens consulenten te lang over. De consulenten verwachten dat meer controle op de lengte van het traject en meer aandacht voor taal ervoor zal zorgen dat statushouders sneller door kunnen stromen naar een opleiding of de arbeidsmarkt. De verantwoordelijkheid voor het inburgeringstraject ligt echter niet bij de gemeente waardoor de gemeente hierop geen invloed kan uitoefenen. Nu zijn statushouders zelf verantwoordelijk voor de beheersing van de Nederlandse taal gedurende hun inburgeringstraject.

Jongeren

De B6 gemeenten zetten actief in op voorkomen van voortijdig schoolverlaten. Zo maken de gemeenten onderdeel uit van het programma 'blijf bij de les', in 2015 gestart om het aantal voortijdig schoolverlaters terug te dringen³⁴. Doel van het programma is om het aantal nieuwe voortijdig schoolverlaters woonachtig in regio Zuid-Holland Noord bij de convenantscholen in drie schooljaren verder terug te dringen. Om uitval in overgang VO-MBO aan te pakken is binnen de regionale aanpak voortijdig schoolverlaten 2015-2018 het project 'op naar de finish' gestart. In de aanpak thuiszitters en risicoleerlingen worden problemen bij jongeren integraal aangepakt. In deze aanpak wordt samengewerkt met onderwijs, jeugdhulp en GGZ.

Consulenten geven aan dat er bij jongeren die een uitkering hebben vaak psychische problemen spelen. Consulenten zijn van mening dat er meer kennis en kunde nodig is om deze klanten goed te begeleiden. Ze geven aan vaak tegen hoge wachtlijsten voor de GGZ aan te lopen. Hierdoor hebben jongeren lange tijd geen stabiele situatie om te werken aan hun ontwikkeling/ het vinden van werk.

Een ander aangekaart knelpunt is de overgang van jongeren onder begeleiding bij het Jeugd en Gezin Team (JGT) naar GGZ wanneer jongeren 18 jaar worden. Dit proces verloopt niet altijd soepel. Momenteel wordt overlegd hoe de samenwerking tussen de gemeente Katwijk en de JGT verbeterd kan worden, zodat ze elkaar nog beter kunnen vinden om de ondersteuning voor

³³ Beschrijving van programma opgenomen in de concept jaarstukken 2017 van de ISD Bollenstreek.

³⁴ Programma regionale aanpak voortijdig schoolverlaten 2015-2018 Zuid-Holland Noord. (<https://rbl-hollandrijnland.nl/wpcontent/uploads/2016/08/VSV-programma-Blijf-bij-de-Les-2015-2018.pdf>)

jongeren met GGZ problematiek te regelen. Een mogelijkheid is om de casussen van jongeren te bespreken op het moment dat de jongeren 17,5 jaar worden zodat de overgang makkelijker verloopt.

Een beleidsadviseur van de ISD signaleert als knelpunt dat er veel jongeren met een beperking – de voormalige Wajong-doelgroep - thuis zitten. Voor hen is geen werkplek, omdat werkgevers hen niet graag aannemen. Hierdoor kunnen deze jongeren nergens terecht. Op dit moment wordt voor hen vaak een Wmo- maatwerkvoorziening ingezet in de vorm van dagbesteding zodat ze geactiveerd blijven. De wens is om meer werkgerichte activiteiten voor deze groep in te zetten, zodat de afstand tot werk overbrugd kan worden.

GGZ problematiek

In de B6 gemeenten is er aandacht voor de arbeidsparticipatie van de GGZ doelgroep, met name hoe de samenwerking tussen organisaties in Holland-Rijnland die deze doelgroep ondersteunen te verbeteren³⁵.

Consulenten geven aan steeds vaker te maken te hebben met klanten met complexe stoornissen. Er is meer kennis en kunde nodig om deze klanten goed te begeleiden. Bij veel casussen zijn meerdere organisaties, zoals de GGZ, betrokken maar toch is er vaak geen beweging in te krijgen vanwege de wachtlijsten. Hierdoor stijgen ook de gemeentelijke kosten.

Beschermd wonen

De B6 gemeenten hebben in het uitvoeringsprogramma maatschappelijke zorg beschreven hoe zij ondersteuning bieden bij beschermd wonen³⁶. Zo wordt ingezet op ondersteuning dichtbij, op maat en in de eigen leefomgeving waarbij het doel is om inwoners zo snel mogelijk (weer) te laten participeren in reguliere maatschappelijke activiteiten. De eigen wensen en vermogens van de inwoners staan hierbij centraal.

Consulenten verwachten dat beschermd wonen in de toekomst minder aangeboden zal worden. In plaats daarvan zullen klanten langer thuis moeten wonen met meer begeleiding. Een consulent vindt dit erg zorgelijk, met name gezien de lange wachtlijsten die er nu al zijn voor psychische begeleiding. Er wordt veel verwacht van het sociale netwerk van klanten, maar juist deze doelgroep kwetsbare inwoners heeft vaak een beperkt sociaal netwerk.

4.3 Klantenbestand in de toekomst

Volgens de consulenten krijgen zij te maken met steeds meer ouderen door de vergrijzing. Het aanbod moet worden aangepast op het groeiende aandeel ouderen, maar ook de verhoogde pensioenleeftijd. Nu kunnen klanten tot hun 55^{ste} jaar doorleren, terwijl ze wel tot hun 70^{ste} moeten werken. Deze discrepantie moet gedicht worden door de leeftijdsgrens te verlengen om deel te kunnen nemen in het aanbod.

Behalve meer ouderen voorspellen de consulenten dat ze in de toekomst ook met een complexer bestand te maken zullen krijgen. Door de toenemende werkgelegenheid in Nederland kan de doelgroep met een korte afstand tot de arbeidsmarkt sneller dan voorheen geplaatst worden. Hierdoor blijft de doelgroep met een lange afstand tot de arbeidsmarkt over.

³⁵ Notitie Pilot arbeidsparticipatie GGZ.

³⁶ Uitvoeringsprogramma maatschappelijke zorg – Duin en Bollenstreek.

4.4 Samenwerking met andere professionals die klanten begeleiden

Eerder in het onderzoek beschreven we dat klanten van mening zijn dat de samenwerking tussen de verschillende organisaties niet altijd zonder problemen verliep. De consultants beamen dit. Ook zij achten een verbetering van de samenwerking nodig. Ondanks het overleg met de managers van de verschillende betrokken organisaties, merken consultants op dat de besturen van dezelfde betrokken organisaties niet goed samenwerken. Het vertrouwen moet nog groeien. Ook op lagere niveaus in de organisaties moet het vertrouwen nog groeien. Een consultant van het SPW geeft aan het gevoel te hebben dat niet iedereen volledig achter het SPW staat. Er is meer naamsbekendheid nodig voor het SPW. Tegelijkertijd wordt ook gezegd dat consultants van de sociale diensten kritischer moeten zijn op het doorverwijzen van klanten naar het SPW. Soms worden de klanten te snel doorverwezen naar het SPW en wordt daar pas gekeken of de klant ook daadwerkelijk door kan stromen naar de arbeidsmarkt. De consultants bij de sociale diensten en hun collega's bij het SPW zijn het niet altijd eens over de kansen van de klant op werk. Wanneer de klant eenmaal is doorgestuurd naar het SPW, missen de consultants bij de gemeente Katwijk een terugkoppeling van de klant. Dat gebeurt nu niet.

Daarnaast merken de consultants op dat het beleid met betrekking tot sommige regelingen, zoals minimaregelingen, verschillend is tussen de sociale diensten terwijl vijf gemeenten in een samenwerkingsverband zitten. Consultants vinden het lastig om dit verschil aan de klanten uit te leggen, want waarom heeft de ene klant meer recht op minimaregelingen dan de andere klant. Hetzelfde ervaren zij bij werkgevers. Het is lastig uit te leggen waarom de opstapsubsidies en/of loonkostensubsidies per sociale dienst verschilt.

Consultants geven aan behoefte te hebben aan een contactpersonenlijst met vaste contactpersonen per thematiek binnen elke organisatie. Een voorbeeld: als schuldhulpverlening signaleert dat zijn klant graag aan het werk wil, is nu vaak onbekend bij wie van het SPW hij moet zijn om de mogelijkheden te verkennen. Korte lijnen zijn nodig om organisaties met elkaar te verbinden, zodat ze elkaar makkelijker kunnen vinden. Om een goede match te maken tussen de klant en een baan op de arbeidsmarkt is het essentieel dat consultants gebruik maken van elkaars netwerken. Niet alleen binnen de eigen organisatie, maar ook de andere betrokken organisaties. Collega's kunnen juist dat ene lijntje naar een goede (vrijwilligers)baan hebben die de consultant net mist. Men zou regelmatig met elkaar om de tafel moeten gaan om de verschillende klanten en eventuele vacatures met elkaar te bespreken. Deze korte lijntjes kunnen het verschil tussen een goede match of een mismatch betekenen.

5 Overkoepelende analyse

In dit hoofdstuk brengen we de informatie uit de voorgaande hoofdstukken samen. Binnen de kaders van dit onderzoek was het mogelijk twaalf klanten te interviewen en tien consultants te spreken in een groepsgesprek. Deze verdiepende interviews hebben rijke informatie opgeleverd en schetsen een goed beeld van alle mogelijke ervaringen met betrekking tot de ervaringen en ondersteuningsbehoeften van en voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op basis van de gevonden resultaten beantwoorden wij hieronder de onderzoeksvragen.

Wat is het profiel, en de ondersteuningsbehoefte, van de huidige doelgroep met een kleine en grote afstand tot de arbeidsmarkt?

Kleine afstand tot de arbeidsmarkt: profiel

In de B6 gemeenten bestaat het bestand van inwoners met een bijstandsuitkering uit gemiddeld circa 44% inwoners dat korter dan 2 jaar een bijstandsuitkering heeft. Er bestaan verschillen tussen de zes gemeenten. Het percentage ligt in Katwijk het laagst (37%) en in Teylingen het hoogst (55%). In de overige gemeenten ligt dit percentage rond het gemiddelde van 44%. Hierin zijn mannen en alleenstaanden oververtegenwoordigd. Het grootste deel zit op trede 2 of 3 van de Participatieladder. In totaal bestaat circa een kwart van het bestand uit statushouders. Dit verschilt per gemeente.

Grote afstand tot de arbeidsmarkt: profiel

In de B6 gemeenten bestaat het bestand van inwoners met een bijstandsuitkering uit circa 56% inwoners dat langer dan 2 jaar een bijstandsuitkering heeft. Er bestaan verschillen tussen de zes gemeenten. Het percentage ligt in Katwijk het hoogst (63%) en in Teylingen het laagst (45%). In de overige drie gemeenten ligt dit percentage rond het gemiddelde van 56%. Hierin zijn mannen en alleenstaanden oververtegenwoordigd. Het grootste deel zit op trede 2 en 3 van de Participatieladder.

Stapeling van voorzieningen: profiel

Het aandeel inwoners dat én een bijstandsuitkering heeft en een andere voorziening nodig heeft is relatief groot: ruim een vijfde van het bestand in Katwijk tot een derde van het bestand in Hillegom. In alle gemeenten behalve Katwijk betreft de meest voorkomende stapeling van voorzieningen inwoners die een Participatiewet-uitkering en daarnaast schuldhulpverlening ontvangen. In Katwijk komt de combinatie Participatiewet-uitkering en Wmo-maatwerkvoorziening relatief vaak voor. Deze doelgroep bestaat voornamelijk uit alleenstaande mannen zonder thuiswonende kinderen op de tweede trede van de Participatieladder. Deze doelgroep is verschillend per gemeente wat betreft de leeftijdscategorie. Terwijl het grootste aandeel van inwoners met een stapeling van voorzieningen in de gemeenten Lisse en Teylingen tussen de 28 en 45 jaar is, is de meerderheid van deze doelgroep ouder in de andere gemeenten. In de gemeenten Noordwijkerhout en Hillegom zijn de stapelaars oververtegenwoordigd in de leeftijdscategorie 55 en 64 jaar, respectievelijk tussen de 55 en 64 jaar in de gemeente Noordwijk.

Wsw-arbeidsovereenkomst: profiel

Inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst zijn vooral alleenstaande mannen in de leeftijd onder de 55 jaar zonder thuiswonende kinderen. De grootste groep inwoners met een Wsw-arbeidsovereenkomst werkt in een beschutte werkomgeving. Hierna volgen inwoners met werk op locatie en individuele detachering.

Idealiter was er aan de profielen nog informatie toegevoegd over mate van zelfredzaamheid, opleidingsniveau en zorgconsumptie, zodat een meer gericht klantprofiel opgesteld kan worden. Uitvoeringsorganisaties konden deze informatie niet leveren. Het is aan te bevelen dit type informatie wel centraal te gaan bijhouden, om ontwikkelingen in aard en omvang van het bestand te monitoren en kennis te krijgen om passend aanbod te ontwikkelen.

Ondersteuningsbehoefte van klanten

We spraken met twaalf klanten over de ondersteuning die zij ontvangen. Daaruit komen de volgende bevindingen:

- Statushouders hebben intensieve begeleiding nodig bij het vinden van een baan. De context voor hen is onbekend. Ze zijn onbekend met gemeentelijke regelingen en willen hier informatie over. Ook staan zij open voor lotgenotencontact (Een statushouder die hier al wat langer is, kan een nieuwe statushouder op weg helpen). Consulents vullen hierop aan dat taal een belemmering vormt en bij de inburgering een prominentere rol moet spelen, zodat statushouders als zij starten met een traject naar werk een hoger taalniveau hebben dan nu het geval is.
- Klanten hebben behoefte aan ondersteuning waarbij het geleerde meteen in de praktijk kan worden gebracht, bijvoorbeeld concreet een CV opstellen of een telefoongesprek voeren met een potentiële werkgever.
- Klanten hebben behoefte aan betrokken consulents die met hen meedenken en helpen met het oplossen van problemen op andere leefgebieden (zoals schulden of huisvesting). Daarnaast is duidelijke informatie nodig over de verschillende gemeentelijke regelingen waar men gebruik van kan maken.
- Klanten vinden het prettig als er enige controle zit op of de klant ook doet wat er is afgesproken. Op die manier voelt de klant zich betrokken en serieus genomen. Dit betekent dat er regelmatig contact is tussen klantmanager en klant.

Wat is het huidige aanbod voor de doelgroep? Welk palet aan voorzieningen en instrumenten wordt ingezet? Op welke plekken/loketten krijgt deze doelgroep toegang tot ondersteuning?

Met 10 consulents van de ISD, gemeente Katwijk, SPW, MareGroep, Wmo en schuldhulpverlening is gesproken over het huidige aanbod voor de doelgroep. Inwoners volgen diverse trajecten van sollicitatietrainingen, werkervaringsplekken en stage tot trajecten zoals Jobclub, aan de slag bij de Formulierenbrigade (sociale dienst Katwijk) en Werk-fit. Ook zijn er trajecten dagbesteding, een traject specifiek voor de GGZ doelgroep, en trajecten voor statushouders.

Over het algemeen zijn consulents van mening dat inwoners behoefte hebben aan maatwerk bij de ondersteuning richting arbeidsmarkt. Consulents geven aan dat er vaak meerdere problemen spelen bij klanten en dat het belangrijk is deze te onderkennen en aan te pakken voordat ingezet wordt op werk. Een traject richting werk kan alleen werken als andere urgentere problemen, zoals verslaving of een onzeker woonsituatie, eerst aangepakt worden. Consulents missen aanbod voor inwoners gericht op opleiding en ontwikkeling. Nu zijn trajecten vaak sterk gericht op zo snel mogelijk aan het werk komen, terwijl voor een duurzame uitstroom het belangrijk is te investeren in opleiding om daarna een succesvoller match te kunnen maken. Een ander probleem dat consulents aankaarten zijn de wachtlijsten bij de GGZ waardoor de benodigde hulp niet tijdig gegeven kan worden.

Inwoners krijgen toegang tot de ondersteuning via de uitvoeringsorganisaties. Het eerste contact met de sociale dienst – voor het aanvragen van een uitkering – verliep ofwel via UWV of men heeft zelf contact gezocht met de sociale dienst.

Welke relevante maatschappelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen en tendensen die invloed hebben op de ondersteuningsbehoefte zijn er te onderscheiden? Hoe werken deze ontwikkelingen door in de ondersteuningsbehoeften?

- Er komen meer inwoners met een arbeidsbeperking onder verantwoordelijkheid van de gemeente als gevolg van veranderende wet- en regelgeving waarbij het de bedoeling is deze inwoners zoveel als mogelijk te plaatsen bij reguliere werkgevers. Inwoners hebben behoefte aan beschutte werkplekken en begeleiding bij het vinden van een geschikte werkgever;
- Complexer wordende doelgroep door veranderingen in wet- en regelgeving, bijvoorbeeld meer inwoners met psychische problematiek doordat er minder beschermd wonen plekken komen. Deze inwoners hebben ondersteuning nodig om zelfstandig te participeren in de maatschappij. Deze inwoners hebben vaak ondersteuning nodig op verschillende leefgebieden, werk/participatie is daar een belangrijk onderdeel van.
- De regionale arbeidsmarkt: inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt voorbereiden op de arbeidsmarkt voor de toekomst, zoals in de zorg: het om/ bijscholen van inwoners om competenties te verwerven die nodig zijn voor toekomstige banen. Inwoners hebben nodig dat zij zich kunnen ontwikkelen richting functies/banen die in de toekomst nodig zijn.
- Meer jongeren met een beperking onder verantwoordelijkheid van de gemeenten. Jongeren uit het speciaal onderwijs hebben behoefte aan soepele overgang van school naar werk en begeleiding hierbij.
- Consulents verwachten dat er steeds meer ouderen in de bijstand komen, vanwege demografische ontwikkelingen (vergrijzing) en dat deze inwoners ook langer in de bijstand zullen blijven omdat het vinden van werk voor deze groep ook in de toekomst moeilijk zal blijven. Inwoners hebben ondersteuning nodig bij om/bijbscholing en het vinden van werk.

De ondersteuningsbehoefte van de toekomstige doelgroep

Uit het onderzoek blijken een aantal klantprofielen die in de toekomst extra aandacht nodig hebben omdat door ontwikkelingen de benodigde ondersteuning verandert.

- Voor jongeren tot 27 jaar, is een goede aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt cruciaal. Het helpt als er tijdig met scholen in gesprek wordt gegaan om jongeren uit het speciaal onderwijs een plek te bieden op de arbeidsmarkt. Bij jongeren die nu een bijstandsuitkering ontvangen spelen vaak psychische problemen. Goede ketensamenwerking tussen GGZ, scholen en gemeenten is hierbij daarom cruciaal. De lange wachtlijsten bij de GGZ belemmeren op dit moment de arbeidsparticipatie van jongeren.
- Statushouders hebben praktische ondersteuning op maat nodig. Het helpt als consulents meegaan naar sollicitatiegesprekken en het verhaal van de statushouder kunnen vertellen aan een potentiële werkgever. Vanwege de taalbarrière is de afstand tot de arbeidsmarkt vaak groot. Het helpt als statushouders als zij starten met een traject naar werk een hoger taalniveau hebben dan nu het geval is. Daarvoor is een betere afstemming nodig tussen het inburgeringsproces en het traject naar werk. Ervaringen delen over het wonen in Nederland met andere statushouders is iets waar statushouders behoefte aan hebben. Een geopperd idee is dat statushouders die al langer in Nederland zijn andere statushouders op weg helpen, met praktische hulp bij bijvoorbeeld het aanvragen van voorzieningen en Belastingzaken.
- Klanten met psychische problemen hebben ondersteuning nodig op diverse leefgebieden, zoals financiën, zelfstandig runnen van het huishouden, het hebben en onderhouden van sociale contacten. Voor deze inwoners is het belangrijk dat problemen in stapjes worden aangepakt. Het is belangrijk problemen te prioriteren. Pak aan wat meest urgent is en stabiliseer de overige aandachtspunten. Consulents geven aan dat het belangrijk is niet te snel de weg naar werk te moeten inslaan. Een traject naar werk kan pas resultaat hebben als er rust en ruimte is en er een stabiele situatie is. Wat stabiel is verschilt van persoon tot persoon. Er is succesvolle ketensamenwerking nodig om problematiek gefaseerd en integraal aan te pakken. Een praktisch obstakel waar consulents tegenaan lopen zijn de lange wachtlijsten bij de GGZ.

- De groep inwoners met een arbeidsbeperking wordt groter en meer divers. Deze inwoners hebben nodig dat zij samen met hun consulenten het traject naar werk vormgeven. Het is bij deze groep belangrijk om vanuit het potentieel te blijven denken en het gesprek hierover te blijven voeren met de klant. Wat kan iemand nog wel, wat zijn zijn/haar ideeën over welke plek past en waarom, en hoe kan dit vervolgens vertaald worden naar een (beschutte) werkplek? Daarnaast is het belangrijk een actieve houding te hebben richting werkgevers en hen kennis te laten maken met deze doelgroep klanten. Werkgevers zoeken niet automatisch in het bestand van de gemeenten als zij nieuwe vacatures hebben. Dit kan vaker gebeuren. Een succesvolle samenwerking tussen partijen (MareGroep, SPW, en sociale diensten) én de klant bij het vinden van een geschikte werkplek is hierbij cruciaal.
- Ongeacht de doelgroep is het belangrijk de ondersteuning in de toekomst aan te laten sluiten bij de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. In de regio van de B6 gemeenten is voldoende werkgelegenheid in de zorgsector bijvoorbeeld. In de toekomst wordt de zorgvraag complexer. Tevens wordt de rol van technologie groter. Inwoners hebben nodig dat zij zich kunnen ontwikkelen richting functies/banen die in de toekomst nodig zijn. De ondersteuning moet daarom gericht zijn op het ontwikkelen van mensen voor de arbeidsmarkt van de toekomst.

6 Advies voor een businesscase

De B6 gemeenten willen de uitvoering zo goed mogelijk toespitsen op de behoeften van de (toekomstige) doelgroep(en). Dit onderzoek biedt een eerste inzicht in wat er in de toekomst nodig is. De B6 gemeenten willen graag business cases ontwikkelen om keuzes te kunnen maken. In een maatschappelijke business case wordt berekend in hoeverre investeringen terugverdiend kunnen worden. In dit hoofdstuk beschrijven we de stappen voor het maken van een business case. We focussen op de vier klantprofielen uit hoofdstuk 5. Tabel 6.1. laat de klantprofielen zien en de in te vullen randvoorwaarden voor de ondersteuning.

Tabel 6.1. Klantprofielen voor de toekomst en in te vullen randvoorwaarden voor ondersteuning

Klantprofiel	In te vullen randvoorwaarden voor ondersteuning
Jongeren tot 27 jaar	• Goede aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt. • Ketensamenwerking tussen scholen, GGZ, gemeente. • Investeer in competenties die relevant zijn voor de arbeidsmarkt van de toekomst.
Statushouders	• Versterken Nederlands taalniveau. • Investeren in lotgenotencontact. • Samenwerking tussen inburgeringsproces en traject naar werk. • Investeer in competenties die relevant zijn voor de arbeidsmarkt van de toekomst.
Inwoners met psychische problemen	• Integraal aanpakken van problemen. • Stapsgewijs en efficiënte ketensamenwerking.
Inwoners met een arbeidsbeperking	• Samen met de klant het traject vormgeven. • Uitgaan van wat de klant nog wel kan. • Investeren in relaties met werkgevers. • Goede en heldere samenwerking tussen SPW, MareGroep en Sociale Diensten. • Investeer in competenties die relevant zijn voor de arbeidsmarkt van de toekomst.

Hieronder beschrijven we in stappen welke informatie verzameld moet worden voor het maken van een business case per klantprofiel

6.1 Stap 1: vaststellen omvang klantprofielen

De eerste stap betreft het in kaart brengen van omvang van de klantprofielen. Daarvoor kunnen de cijfers uit hoofdstuk 4 gebruikt worden. Voor de profielen 'inwoners met psychische problemen' is het nodig dat de registratie bij de uitvoeringsorganisaties beter op orde gemaakt wordt. Organisaties konden geen inzicht geven in het aantal klanten met GGZ problematiek.

6.2 Stap 2: vaststellen doelen van de ondersteuning per klantprofiel

De volgende stap is het beschrijven van de doelen van de ondersteuning per klantprofiel. Het is belangrijk om deze doelen zo concreet mogelijk te formuleren. Hoeveel inwoners willen we door de ondersteuning aan het werk helpen? Of spelen er andere doelen, bijvoorbeeld het versterken van de zelfredzaamheid of het sociaal netwerk? Ook deze 'zachtere' doelen zijn belangrijk expliciet te maken. De doelen kunnen we afleiden uit de randvoorwaarden voor de ondersteuning, zie onderstaand schema voor een eerste aanzet. We adviseren om deze doelen verder uit te werken en SMART te maken.

Tabel 6.2 Doelen ondersteuning per klantprofiel

Klantprofiel	Doelen ondersteuning
Jongeren tot 27 jaar	• Uitstroom naar werk; • Snelle overgang tussen onderwijs en arbeidsmarkt. • Versterken zelfredzaamheid • Bezitten competenties die relevant zijn voor de arbeidsmarkt van de toekomst.
Statushouders	• Uitstroom naar werk • Verbeterd taalniveau. • Verbeterd sociaal netwerk. • Snelle overgang van inburgering naar werk. • Bezitten competenties die relevant zijn voor de arbeidsmarkt van de toekomst.
Inwoners met psychische problemen	• Problemen integraal aangepakt. • Versterken sociaal netwerk • Versterken zelfredzaamheid.
Inwoners met een arbeidsbeperking	• Uitstroom naar werk (zoveel mogelijk bij reguliere werkgever) • Versterken zelfredzaamheid • Bezitten competenties die relevante zijn voor de arbeidsmarkt van de toekomst.

6.3 Stap 3: beschrijven uitvoeringspartijen en bijbehorende kosten van de ondersteuning per klantprofiel

Beschrijf in een schema welke partijen een rol hebben in de uitvoering per klantprofiel. In de B6 gemeenten zijn verschillende partijen in de keten betrokken. Het is belangrijk ieders taak in de ondersteuning expliciet te maken. Dit expliciet maken is nodig om vervolgens de kosten van de uitvoering te kunnen inschatten, zodat duidelijk is welke partij welke kosten draagt. In onderstaande tabel is per klantprofiel een eerste (conceptvoorbeeld) opsomming gegeven van de betrokken partijen, afdelingen die een rol kunnen spelen in de aanpak. Voor het uitvoeren van de Business Cases adviseren wij dit verder uit te werken in rollen en verantwoordelijkheden. En welke tijdsinzet wie precies besteedt. Daaraan kunnen vervolgens kosten gekoppeld worden.

Tabel 6.3 Mogelijk betrokken partijen in de uitvoering per klantprofiel

Klantprofiel	Betrokken partijen in de uitvoering
Jongeren tot 27 jaar	• Scholen • Sociale diensten • SPW • MareGroep • Jeugdhulpaanbieders • Welzijnsorganisaties • Wijkteams
Statushouders	• Opleiders die inburgeringsproces verzorgen • Sociale Diensten • SPW • Welzijnsorganisaties • Wijkteams
Klanten met psychische problemen	• Sociale diensten • SPW • MareGroep • Wmo-consulenten • Instellingen die Wmo-begeleiding of Wmo-dagbesteding aanbieden • Wijkteams
Inwoners met een arbeidsbeperking	• Sociale diensten • SPW • MareGroep • Wmo-consulenten • Instellingen die Wmo-begeleiding of Wmo-dagbesteding aanbieden • Wijkteams

6.4 Stap 4: vaststellen verwachte maatschappelijke baten van de ondersteuning per klantprofiel

Beschrijf de verwachte maatschappelijke baten van de ondersteuning per klantprofiel. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van (wetenschappelijk) onderzoek naar interventies die zich richten op deze klantprofielen of 'educated guesses' van experts. Om deze baten in geld uit te drukken kan gebruik gemaakt worden van een rekenmodel.

6.5 Stap 5: het vergelijken van kosten en baten

In de vijfde stap worden de kosten van de ondersteuning per klantprofiel vergeleken met de baten (de effecten uit het rekenmodel). Hiermee ontstaat inzicht in de mate waarin kosten opwegen tegen potentiële maatschappelijke baten per klantprofiel.

Ons advies is om te starten met het klantprofiel waar al concrete activiteiten voor worden ingezet en waar data beschikbaar is over bereikte resultaten. Zo is er van het project statushouders van de ISD bekend wat de resultaten zijn op het gebied van uitstroom naar werk, opleiding, vrijwilligerswerk, etc. Deze resultaten kunnen met het rekenmodel omgezet worden naar maatschappelijke baten. Door deze vervolgens te vergelijken met de kosten van het project kan

een business case opgesteld worden. Deze eerste business case kan vervolgens als voorbeeld dienen voor het uitvoeren van de volgende business cases.

Over Ecorys

Ecorys is een toonaangevend internationaal onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen. Door middel van uitmuntend, op onderzoek gebaseerd advies, helpen wij publieke en private klanten bij het maken en uitvoeren van gefundeerde beslissingen die leiden tot een betere samenleving. Wij helpen opdrachtgevers met grondige analyses, inspirerende ideeën en praktische oplossingen voor complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken.

Onze bedrijfsgeschiedenis begon in 1929, toen een aantal Nederlandse zakenlieden van wat nu beter bekend is als de Erasmus Universiteit, het Nederlands Economisch Instituut (NEI) oprichtten. Het doel van dit gerenommeerde instituut was om een brug te slaan tussen het bedrijfsleven en de wereld van economisch onderzoek. Het NEI is in 2000 uitgegroeid tot Ecorys.

Door de jaren heen heeft Ecorys zich verspreid over de wereld met kantoren in Europa, Afrika, het Midden-Oosten en Azië. Wij werven personeel met verschillende culturele achtergronden en expertises, omdat wij ervan overtuigd zijn dat mensen met uiteenlopende eigenschappen een meerwaarde kunnen bieden voor ons bedrijf en onze klanten.

Ecorys excelleert in zeven werkgebieden:

- Economic growth;
- Social policy;
- Natural resources;
- Regions & Cities;
- Transport & Infrastructure;
- Public sector reform;
- Security & Justice.

Ecorys biedt een duidelijk aanbod aan producten en diensten:

- voorbereiding en formulering van beleid;
- programmamanagement;
- communicatie;
- capaciteitsopbouw (overheden);
- monitoring en evaluatie.

Wij hechten waarde aan onze onafhankelijkheid, onze integriteit en onze partners. Ecorys geeft om het milieu en heeft een actief maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, gericht op meerwaarde voor de samenleving en de markt. Ecorys is in het bezit van een ISO14001-certificaat dat wordt ondersteund door al onze medewerkers.



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas