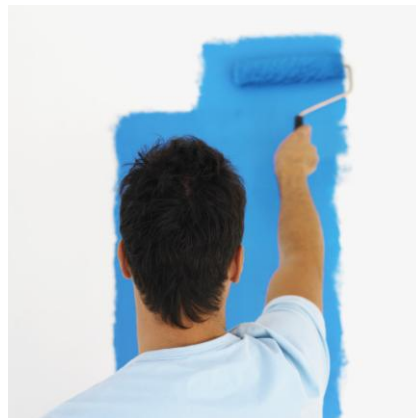


Eindevaluatie Taskforce Detacheringen



ISD Midden-Langstraat
2008-2009

Colofon

Deze eindevaluatie van de Taskforce Detacheringen 2008-2009 is uitgevoerd door Wise up Arbeidsmarktconsultancy te Mill.

Doelgroep van de Taskforce zijn (voormalig) klanten met een uitkering in het kader van de Wet Werk en Bijstand, die in de periode 2008-2009 bij een reïntegratiebedrijf in een detachering zijn geplaatst. Deze eind-evaluatie werd opgesteld in opdracht van de ISD Midden-Langstraat.

Uitgave: 'Eindevaluatie Taskforce Detacheringen' ISD Midden-Langstraat, 2008-2009.

Auteurs: mevrouw MSc. M.J.D. Geenen en mevrouw drs. A.I.H. Willems MMS

Inhoudsopgave

1. OPZET EINDEVALUATIE	4
1.1. INLEIDING.....	4
1.2. REDENEN OM HET PROJECT TE STARTEN	4
1.3. POSITIONERING.....	6
1.4. BRONNEN EINDEVALUATIE	6
2. CIJFERMATIGE RESULTATEN	8
2.1. PROCES VAN AANMELDING TOT DETACHERING.....	8
2.2. ACHTERGRONDKENMERKEN	9
2.3. GEKOZEN REÏNTEGRATIEBEDRIJVEN	11
2.4. TRAJECTGEGEVENS	12
2.5. OPLEIDING TIJDENS DE DETACHERING	13
2.6. UITSTROOM.....	13
3. KLANTBELEVINGSONDERZOEK	16
3.1. INLEIDING.....	16
3.2. ONDERZOEKSVRAGEN	16
3.3. OPZET	16
3.4. RESPONSANALYSE	17
3.5. ACHTERGRONDKENMERKEN	17
3.6. TEVREDENHEID INFORMATIE VOORAF	17
3.7. RAPPORTCIJFERS	18
3.8. EIGEN KEUZE?.....	19
3.9. TEVREDENHEID OVER HET REÏNTEGRATIEBEDRIJF	19
3.10. TEVREDENHEID INGEZETTE ONDERDELEN DOOR HET REÏNTEGRATIEBEDRIJF.....	21
3.11. EFFECTIVITEITSVERHOOGING.....	23
3.12. MOGELIJKE ACTIES.....	23
3.13. WAT HEEFT MINDER EFFECT?.....	25
3.14. CONCLUSIES.....	27
4. LEERERVARINGEN TASKFORCE DETACHERINGEN.....	29
4.1. INLEIDING.....	29
4.2. WERVING EN TOELEIDING	29
4.3. ALGEMENE WERKPROCESSEN	30
4.4. DE REÏNTEGRATIEBEDRIJVEN.....	30
4.4.1. <i>SagEnn</i>	30
4.4.2. <i>WML</i>	31
4.4.3. <i>Randstad</i>	32
4.5. DE MENING VAN DE REÏNTEGRATIEBEDRIJVEN	32
4.6. CONCLUSIES TEN AANZIEN VAN DE TASKFORCE	34
5. FINANCIËLE VERANTWOORDING	36
BIJLAGE 1. TABELLEN KLANTBELEVINGSONDERZOEK.....	38
BIJLAGE 2. OPMERKINGEN GENOTEERD DOOR KLANTEN	43

1. Opzet eindevaluatie

1.1. Inleiding

Uit ervaringen van andere gemeenten blijkt dat detachering een effectief instrument is om meer uitkeringsgerechtigden aan een betaalde baan te helpen¹. In de detachering doen zij (tijdelijk) gedurende 24 tot 40 uur per week werkervaring op en er is sprake van een intensieve diagnose en begeleiding. Daardoor wordt uiteindelijk plaatsing op werk mogelijk voor een doelgroep die in eerste instantie niet direct via bemiddelingstrajecten naar werk kan worden begeleid. De ISD Midden-Langstraat sluit zich aan bij deze aanpak en heeft in mei 2008 een Taskforce Detacheringen opgericht.

Voor de Taskforce werd een plan van aanpak gemaakt, welke door het DB van de ISD is goedgekeurd. Daarin is opgenomen dat het doel van de Taskforce is om uitstroom te realiseren van 100 klanten naar een detacheringsbaan voor 1 september 2008 (met een mogelijke uitloop naar december 2008). De klant krijgt hierbij een arbeidscontract met reïntegratiebedrijf SagEnn, Randstad Rentree of WML. Met deze detacheringsbaan wordt beoogd:

- Een goede, uitgebreide diagnose te stellen (d.m.v. test & observatie)
- Klanten werkervaring te laten opdoen
- Beroepskwalificaties te vergroten (*Education First*)
- Relaties met werkgevers te versterken
- Uitstroomkansen te vergroten
- Maatschappelijke participatie te verhogen
- Verbeterd zicht op het bestand te verkrijgen
- Niet-willers aan te pakken (*Work First*)

Na de werving van de klanten zal de Taskforce zich inzetten voor een goede begeleiding van de klanten, sturing en controle op de re-integratiebedrijven en bevorderen van de uitstroom naar (regulier) werk.

1.2. Redenen om het project te starten

De belangrijkste redenen voor de ISD om met het project Taskforce Detacheringen te starten, zijn de volgende (citaat plan van aanpak, 15 mei 2008):

1. Het is van belang voor de ISD om haar I-deel te verlagen en W-deel beter te benutten. Detacheringsbanen zijn daarvoor een goed instrument, zo blijkt uit de ervaringen bij andere gemeenten.
2. Er is sprake van een bestand welke steeds moeilijker direct te bemiddelen is naar regulier werk. Een verharding van het bestand is o.a. te herkennen aan:
 - De lange duur van de ingezette trajecten voordat resultaat wordt bereikt
 - Het uitblijven van resultaat
 - Het te lage competentieniveau van de klant in relatie tot datgene wat van hem wordt verwacht in een traject
 - Sociale- of in de persoon gelegen problemen die reïntegratie en/of activering van een klant in de weg staan.

¹ Zie ook *Onderzoek naar Uitstroom via detachering, conceptrapportage Segment Groep in opdracht van ISD Midden-Langstraat, 2008*

- Er sprake is van meervoudige problematiek, diepgaande problematiek en te lage startkwalificaties.

Op basis van deze bevindingen kan worden gesteld dat andere, zwaardere instrumenten dienen te worden ingezet.

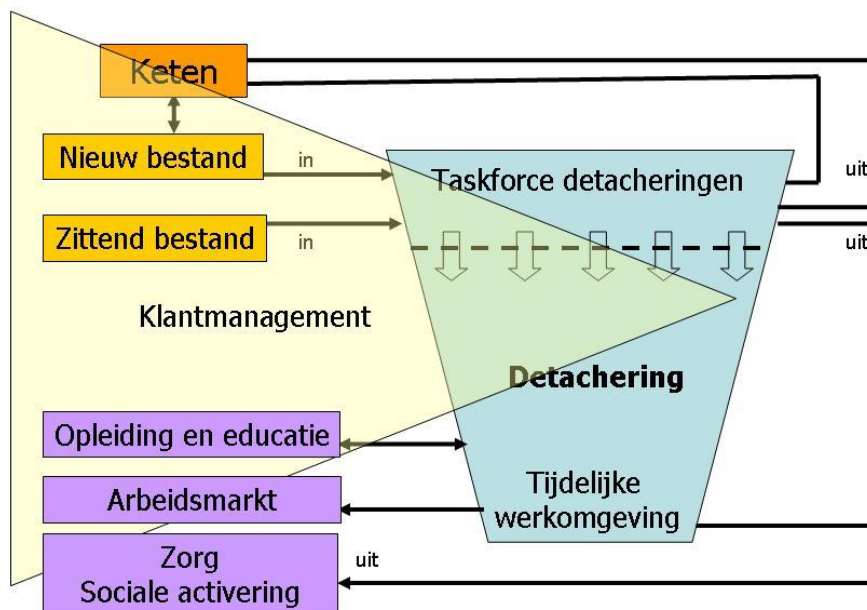
3. Het project is opgezet vanuit een duidelijk visie zoals ook verwoord in het meerjarenbeleidsplan:
- *Visie op de mens:* iedereen heeft talenten; we richten ons dus op de mogelijkheden van klanten
 - *Visie op de maatschappij:* participatie voor iedereen. Niemand hoeft aan de kant te staan
 - *Visie op werk:* Werken is leuk. Het opdoen van werkervaring erg belangrijk
 - *Visie op de dienstverlening:* maatwerk door klantmanagement. De mens staat daarbij centraal.

Vanuit het meerjarenbeleidsplan is het credo: *Klanten ondersteunen en stimuleren bij het bereiken van het uiteindelijke doel, economische en sociale zelfstandigheid, los van overheidssteun.* Een steeds groter deel van de klanten in het bijstandsbestand vraagt daarbij om andere activiteiten. Detacheringsbanen zijn ingezet om met nieuwe methoden en middelen de talenten van mensen tot ontwikkeling te brengen. Hiermee worden hun kansen op duurzaam regulier werk cq. maatschappelijke participatie verhoogd. Dit heeft zowel nut voor mensen (sociale doelstelling) als voor ondernemingen (economische doelstelling).

1.3. Positionering

Het detachingsproject is in 2008 als volgt gepositioneerd:

Positionering



- Voor nieuwe instroom van klanten vindt de toeleiding naar de Taskforce o.a. plaats via de Proeftuin (ketensamenwerking) en aan de Poort.
- Toeleiding van klanten uit het zittend bestand gebeurt via voorselectie door de klantmanagers.
- Vervolgens doet de Taskforce detacheringen een intakegesprek en verwijst door naar een detachingsbaan (in sommige gevallen kan zij nog advies inroepen van een deskundige, zoals een Arbo-arts).
- Werken via een detachingsbaan is altijd tijdelijk en gericht op uitstroom naar regulier werk.
- Tijdens de detachingsbaan wordt 'echt werk' gedaan en geen simulatie-(omgeving) gecreëerd (m.u.v. bepaalde test-onderdelen)
- Werkzaamheden zijn zowel binnen (zoals productie, beveiliging, catering, administratie en logistiek) als buiten (zoals groen, onderhoud en beheer sportterreinen).
- Training van werknemersvaardigheden, educatie en beroepsopleiding kunnen onderdeel zijn van het traject.

1.4. Bronnen eindevaluatie

Deze eindevaluatie bestaat uit enkele delen.

1. Cijfermatige resultaten: de Taskforce heeft een monitor bijgehouden in de vorm van een excelspreadsheet waarin allerlei kenmerken van de klanten zijn geregistreerd. Het op een gemakkelijke en overzichtelijke manier bijhouden van deze gegevens leidt ertoe dat

de groep gedetacheerden goed kan worden beschreven en valide uitspraken kunnen worden gedaan over het resultaat van de Taskforce Detacheringen en de re-integratiebedrijven. In januari 2009 is al een eerste tussenevaluatie gemaakt op basis van deze gegevens. De gebruikte gegevens uit de monitor voor deze eindevaluatie zijn een momentopname van half november 2009.

2. Klantbelevingsonderzoek: onder de klanten die een detachingsbaan hebben vervuld, is tweemaal een meting gedaan naar de klantbeleving. Dit levert een respons op van ongeveer 50% van de deelnemers en geeft een goed beeld van hun kijk op de detachingsbanen en de prestaties van de re-integratiebedrijven.
3. Ervaringen Taskforce Detacheringen: met de medewerkers van de Taskforce vanuit de ISD zijn regelmatig gesprekken gevoerd over hun ervaringen met deze werkwijze. Daarnaast zijn de reïntegratiebedrijven bevraagd over hun ervaringen. Zo ontstaat van twee kanten een beeld over de Taskforce.
4. Financiële verantwoording.

Deze eindrapportage was niet tot stand gekomen zonder de inspanningen van de Taskforce, waarvoor onze hartelijke dank.

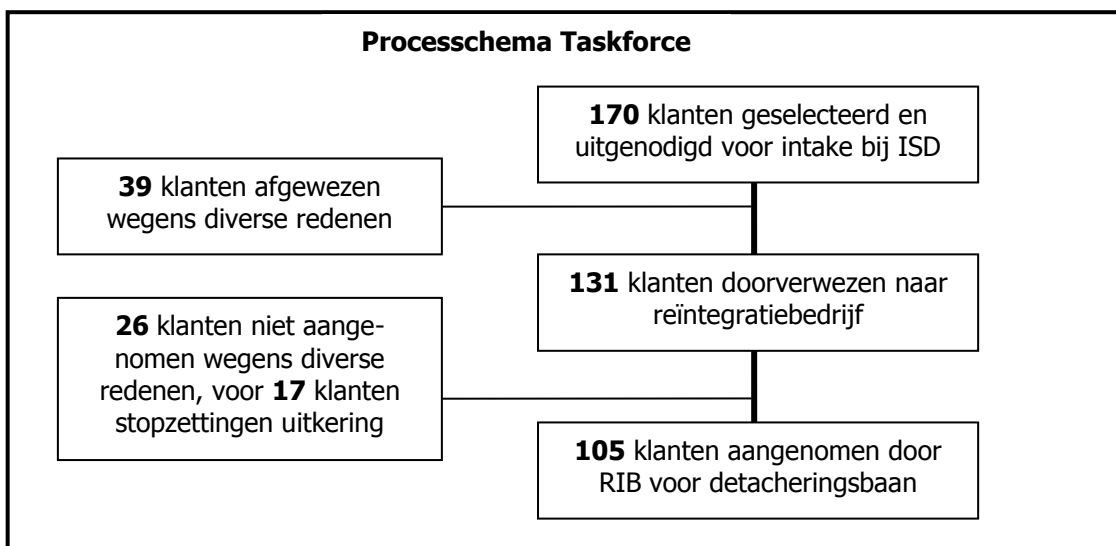
2. Cijfermatige resultaten

2.1. Proces van aanmelding tot detachering

De Taskforce is in het voorjaar van 2008 gestart. De werkwijze kan verdeeld worden in een aantal fasen:

1. Screening: het bestand van de ISD is gescreend op klanten die in aanmerking zouden komen voor een detachering.
2. Intake: de geselecteerde klanten hebben van de ISD een brief ontvangen met daarin het aanbod, een detachering, en een uitnodiging voor een intakegesprek bij de ISD. Bij deze brief zat eveneens een vacaturebeschrijving voor de beoogde werkzaamheden. Deze brief is na de eerste maand niet meer gebruikt. Nadere toelichting hierover in hoofdstuk 5.
3. Sollicitatie: na het intakegesprek is door de medewerkers van de ISD bepaald of de klant geschikt is voor een detachering. Als dat zo was, is de klant doorverwezen naar één van de deelnemende reïntegratiebedrijven voor een sollicitatiegesprek. Het reïntegratiebedrijf bepaalde tot slot of ze iemand wilde aannemen of niet.
4. Contract: klanten die zijn aangenomen hebben een contract bij het reïntegratiebedrijf gekregen en stromen zo geheel of gedeeltelijk, afhankelijk van het aantal uren, uit de uitkering.
5. Werk: tijdens of na de detachering stroomt een deel van de klanten uit naar een baan bij een 'echte werkgever'. De Taskforce biedt de mogelijkheid om kansrijke klanten hiertoe aansluitend een jobhuntraject aan te bieden.

In schema met bijbehorende aantallen ziet dit er als volgt uit (stand van zaken 5 januari 2010):



Tijdens de tussenrapportage waren er nog maar 103 mensen aangenomen bij een reïntegratiebedrijf, gedurende 2009 zijn daar nog 2 mensen bij gekomen.

Er zijn in totaal 65 (39 + 26) klanten **niet** in een detachering terechtgekomen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- De klant heeft medische problemen

- De klant past niet in het profiel voor de detachering
- De klant heeft inmiddels zelf werk gevonden
- De klant weigert medewerking

Het zelf vinden van werk en het weigeren van medewerking aan de detachering heeft gevolgen gehad voor de uitkering van de niet gedetacheerde klanten :

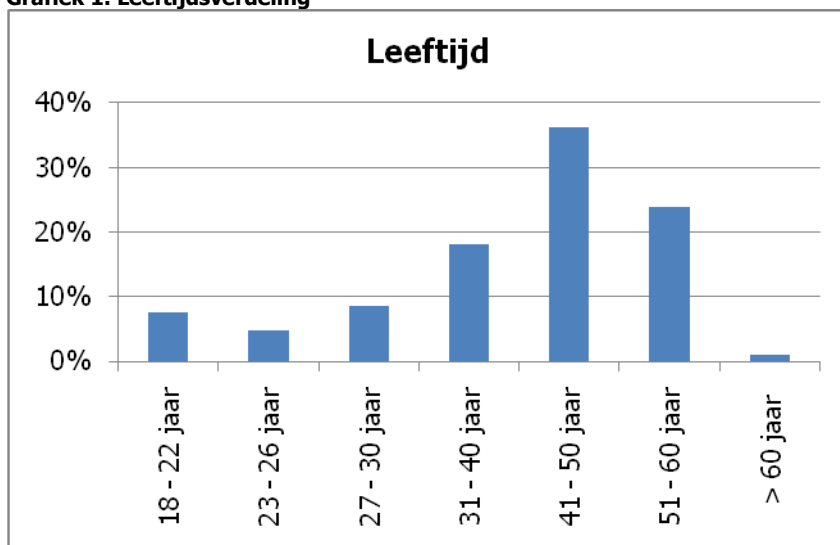
- 5 klanten hebben zelf hun uitkering stopgezet
- Bij 12 klanten heeft de ISD de uitkering stopgezet
- 3 klanten zijn gekort op hun uitkering

In de volgende paragrafen wordt een uitgebreide beschrijving gegeven van de klanten die een contract hebben gekregen bij één van de 3 reïntegratiebedrijven en hier hun detacheringsbaan zijn gestart. Daarnaast komen de resultaten van de detacheringen aan bod. Belangrijkste vraag hierbij is: zijn er al klanten uitgestroomd naar regulier werk?

2.2. Achtergrondkenmerken

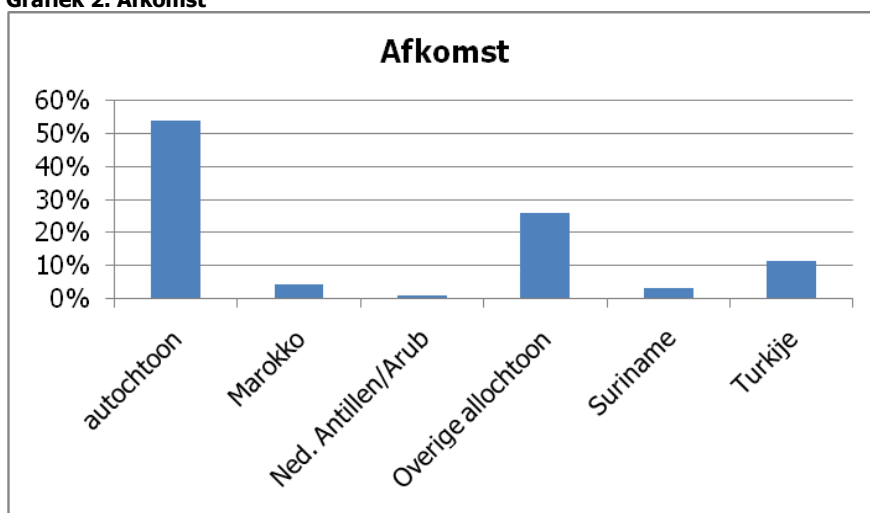
Van de 105 klanten die zijn gestart in een detacheringsbaan is 46% man en 54% vrouw. Als we kijken naar de leeftijd dan valt op dat ruim de helft van de klanten ouder is dan 40 jaar.

Grafiek 1. Leeftijdsverdeling



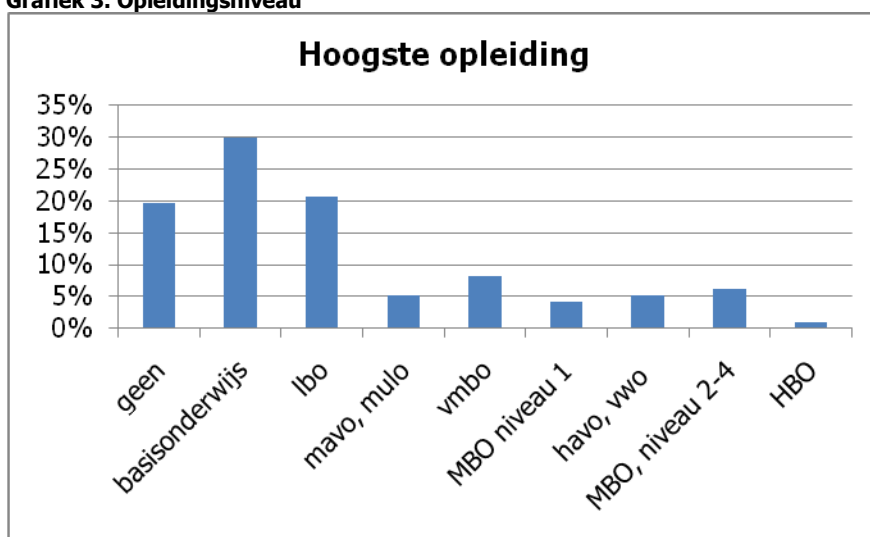
Een grote meerderheid van de klanten is autochtoon.

Grafiek 2. Afkomst

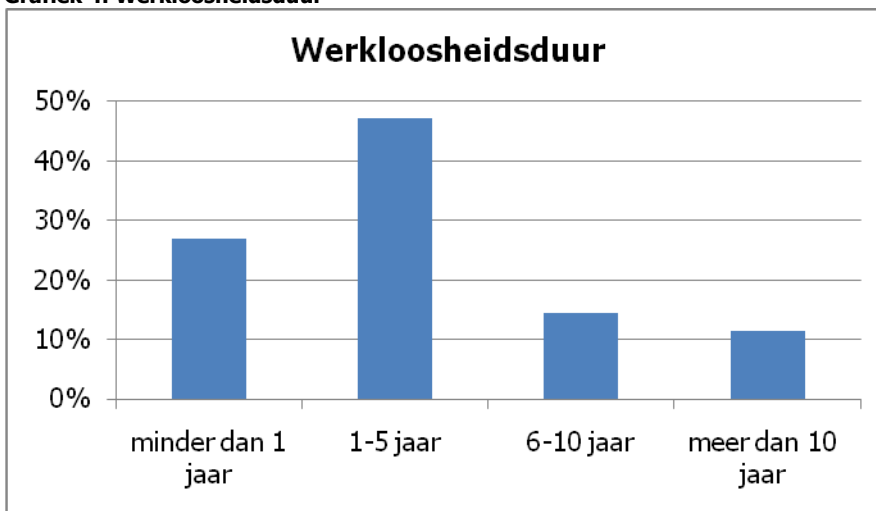


De grafiek hieronder laat zien dat 93% van de klanten in detachering geen startkwalificatie bezit (vanaf MBO niveau 2).

Grafiek 3. Opleidingsniveau



Grafiek 4. Werkloosheidsduur



Grafiek 4 laat zien dat de meeste klanten tussen de 0 en 5 jaar werkloos zijn. De groep langdurig werklozen is een minderheid.

2.3. Gekozen reïntegratiebedrijven

Na het intakegesprek dat klanten kregen bij de ISD zijn ze, bij geschiktheid voor een detachering, door de Taskforce doorgestuurd naar reïntegratiebedrijf SagEnn, WML of Randstad Rentree. Deze bedrijven zijn gespecialiseerd in het begeleiden van mensen richting de arbeidsmarkt. De verdeling over de reïntegratiebedrijven is als volgt:

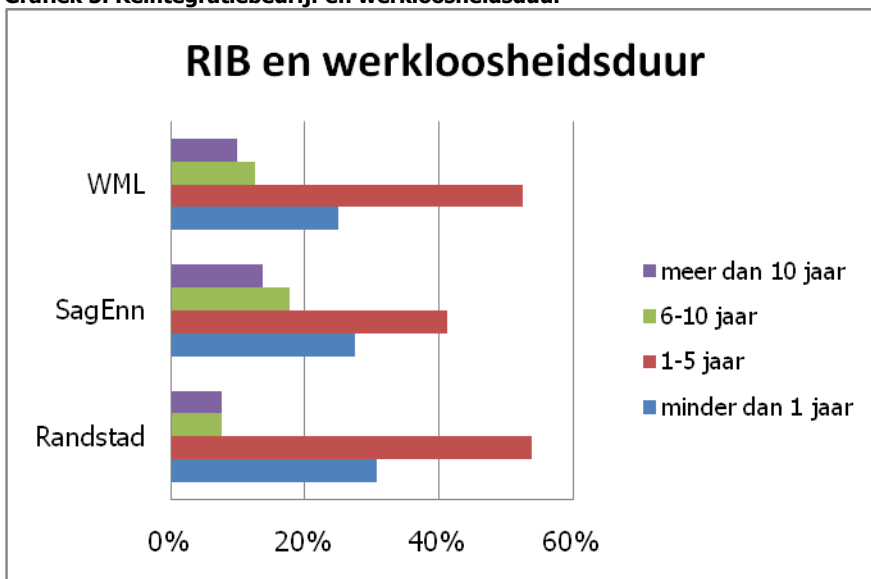
Tabel 1. Verdeling klanten

Naam	Totaal
Randstad	13
SagEnn	51
WML	41
Totaal	105

Hier valt meteen op dat SagEnn en WML veel meer klanten hebben dan Randstad. Verklaring hiervoor is dat Randstad een andere werkwijze hanteert dan SagEnn en WML:

SagEnn en WML beschikken beide over een eigen werkplaats waar klanten diverse werkzaamheden kunnen uitvoeren voor reguliere werkgevers. SagEnn en WML hebben daarmee vaker de moeilijk bemiddelbare mensen doorverwezen gekregen. Deze klanten hebben meer en intensievere begeleiding nodig en die kunnen SagEnn en WML met een eigen werkplaats en werkleiders bieden. Randstad brengt klanten meteen onder bij reguliere werkgevers. Deze werkwijze heeft tot gevolg gehad dat Randstad voornamelijk goed bemiddelbare klanten aangemeld heeft gekregen die relatief makkelijk bij een reguliere werkgever geplaatst konden worden. Dit is terug te zien in de onderstaande grafiek. Randstad heeft de minste langdurig werklozen aangenomen (vanaf 6 jaar). SagEnn heeft de meeste langdurig werklozen aangenomen.

Grafiek 5. Reïntegratiebedrijf en werkloosheidsduur



Als we vervolgens kijken naar de verdeling man/vrouw bij de reïntegratiebedrijven dan valt op dat bij Randstad en WML meer vrouwen dan mannen werkzaam zijn, terwijl bij SagEnn de mannen juist in de meerderheid zijn.

Tabel 2. Reïntegratiebedrijf en geslacht

Naam	man	vrouw
Randstad	4%	20%
SagEnn	63%	35%
WML	33%	45%
Totaal	100%	100%

Verklaring voor deze verschillen is (onder andere) het feit dat vrouwen vaker administratief werk willen doen of werk in de detailhandel waardoor ze vaker bij Randstad of WML terecht zijn gekomen.

2.4. Trajectgegevens

105 klanten zijn in een detachingsbaan gestart. De achtergrondkenmerken van deze personen zijn in de vorige paragraaf uitgebreid beschreven. Belangrijk om te weten is of er al resultaten zijn geboekt en wat deze resultaten zijn. In de tabel hieronder is te zien welke gevolgen de detachering heeft voor de uitkering van de klanten .

Tabel 3. Einde uitkering

Einde uitkering	Totaal
ja, deels door detachering	14
ja, volledig door detachering	91
Totaal	105

87% van de klanten zijn volledig uit de uitkering door de detachering. Klanten met een parttime contract zijn door de detachering deels uit hun uitkering. Daarnaast is er nog het neveneffect van 17 klanten waarvan de uitkering is stopgezet en 3 klanten die zijn gekort op hun uitkering, zie pag. 9.

De gemiddelde contractduur is ongeveer 11 maanden, variërend van 3 maanden tot 2 jaar. Het gemiddeld aantal uren van het contract is 30 uur per week. Na de contractperiode is er de mogelijkheid tot verlenging als het resultaat uitblijft. Het contract kan verlengd worden tot maximaal 24 maanden. **16 klanten** hebben inmiddels een verlenging ondertekend, de gemiddelde duur van deze verlenging is 7 maanden. Er lopen nog enkele contracten waarvan nog niet bekend is of deze verlenging krijgen. De belangrijkste redenen waarom klanten geen verlenging hebben gekregen zijn:

- Medische reden (18)
- Klant heeft inmiddels werk gevonden (16)
- Psychische reden (10)
- Past niet in profiel (10)
- Weigert medewerking (6)

2.5. Opleiding tijdens de detachering

12 klanten zijn tijdens de detachering een opleiding gaan volgen. 9 klanten kregen die incompany, 2 bij een particulier instituut en 1 klant is een opleiding gaan volgen bij het ROC. Hieronder een overzicht van de gestarte opleidingen.

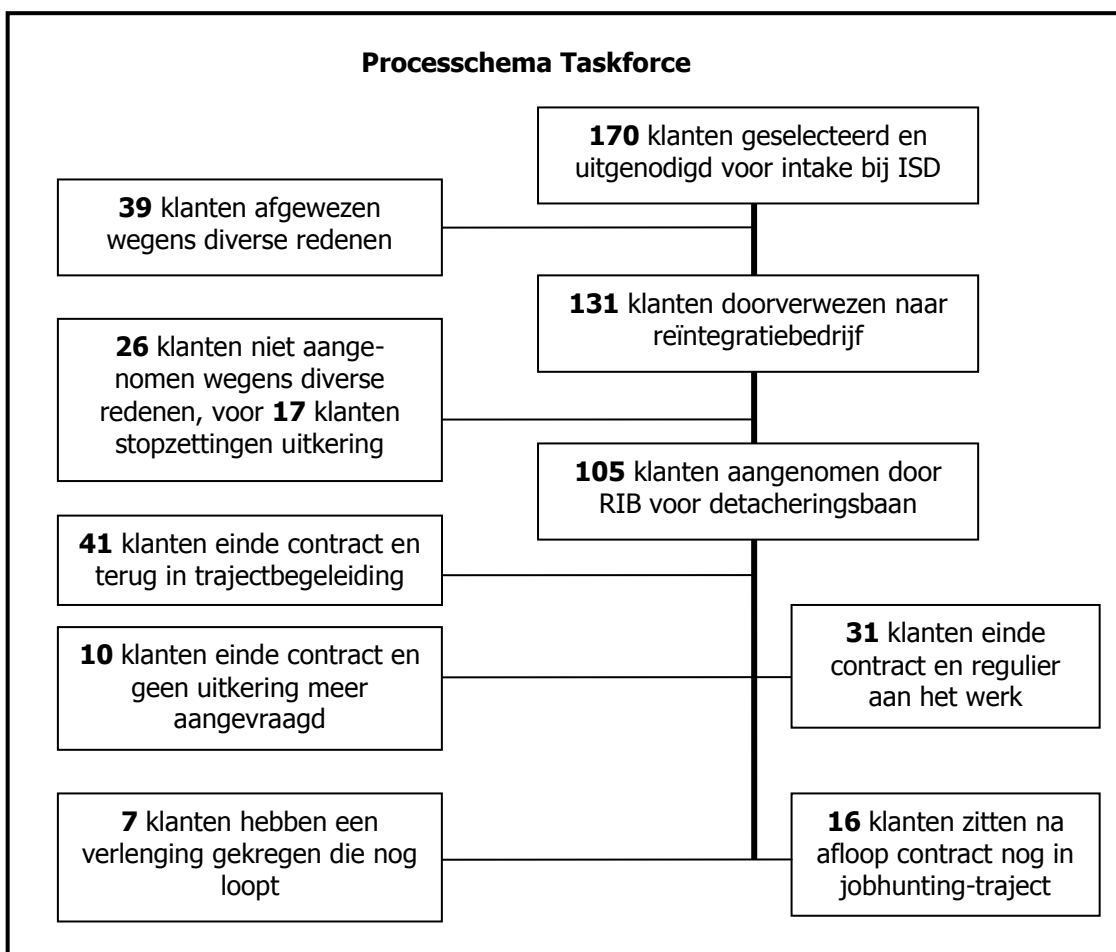
Tabel 4. Opleidingen

Naam opleiding	Totaal
administratief	1
catering	1
groenmedewerker	2
heftruck	3
logistiek	1
rijvaardigheidstest	1
schildersopleiding	1
schoonmaak	1
beveiliging	1
Totaal	12

2.6. Uitstroom

Het doel van de detachering is uitstroom naar regulier werk. De eerste contracten zijn gestart in februari 2008. Het grootste deel van de contracten is echter gestart vanaf juli en augustus 2008. 18 contracten zijn verlengd met een half jaar (een enkele keer met een jaar). Er ontstaat nu dus zo langzamerhand zicht op de resultaten.

Met de meest recente gegevens (5 jan. '10) over de uitstroom kan het schema op pagina 8 op de volgende manier worden aangevuld:



Dit betreft nadrukkelijk een momentopname, want in werkelijkheid betreft het aantal klanten dat regulier aan het werk is een zeer dynamisch gegeven. In totaal hebben circa 45 mensen kortere of langere tijd regulier werk gehad.

Van de klanten die na het einde contract geen uitkering meer hebben aangevraagd, is het merendeel gaan samenwonen met een partner met inkomen of verhuisd.

Van de 31 klanten die (na afloop van het detachingscontract) op dit moment regulier aan het werk zijn, zijn er 15 afkomstig van SagEnn, 11 van WML en 5 van Randstad. In verhouding tot het aantal aanmeldingen betekent dit dat vanuit Randstad relatief de meeste mensen bemiddeld zijn naar regulier werk, namelijk 38%. Voor Sagenn is dit 29% en WML komt uit op 27%. Hierbij dient te worden opgemerkt dat een 10-tal cliënten mede werk heeft gevonden door de ingeschakelde jobhunter van de ISD.

In totaal zijn er meer vrouwen dan mannen gedetacheerd bij de 3 reïntegratiebedrijven. Het blijkt dat ook bij het vinden van regulier werk vrouwen licht in de meerderheid zijn: 17 vrouwen vs. 14 mannen.

De klanten die regulier werk hebben gevonden zijn van diverse leeftijden, zowel jongeren onder de 25 als mensen ouder dan 50 hebben regulier werk gevonden.

Leeftijd	Totaal
tussen de 18 en 22 jaar	2
tussen de 23 en 26 jaar	1
tussen de 27 en 30 jaar	4
tussen de 31 en 40 jaar	8
tussen de 41 en 50 jaar	9
tussen de 51 en 60 jaar	7
Eindtotaal	31

De meeste geplaatste klanten komen uit Waalwijk (19) of Heusden (11). Loon op Zand heeft 1 geplaatste klant.

Samenvattend kan gezegd worden dat de Taskforce ervoor gezorgd heeft dat 30% van de groep gedetacheerden regulier werk heeft gevonden en uit de bijstandsuitkering is gestroomd. Door het inzetten van jobhunting door de ISD zelf kan het percentage nog verder stijgen. 10% heeft de uitkering niet meer aangevraagd na de detachingsbaan. In de praktijk is de uitplaatsing van klanten een dynamisch proces omdat men vaak meerdere uitzendbanen en tijdelijke contracten vervult en soms weer tijdelijk in de ww of uitkering terugkeert.

De huidige economische crisis en de stijgende werkloosheid heeft het werk van de Taskforce wel enigszins bemoeilijkt. Dit omdat er in dit project is gewerkt met mensen die vaak al enige tijd in een bijstandsuitkering zitten. Deze groep is in tijden dat het economisch goed vaak al moeilijk te bemiddelen, in tijden van crisis is dit nog eens een extra lastig.

Randstad is het meest succesvolle reïntegratiebedrijf in dit project, ook Sagenn en WML zijn redelijk succesvol, daarbij het laatste half jaar geholpen door jobhunting door de ISD. Met name voor klanten van de WML zijn de laatste 2 maanden opmerkelijke resultaten geboekt.

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van het klantbelevingsonderzoek dat is uitgevoerd onder de gedetacheerde klanten. Waar relevant zal een koppeling gemaakt worden met bovenstaande bevindingen.

3. Klantbelevingsonderzoek

3.1. Inleiding

Als opdrachtgever wil de ISD goed worden geïnformeerd over de voortgang van de Taskforce zodat ze in de toekomst een weloverwogen keuze kan maken uit de verschillende trajecten en de verschillende reïntegratiebedrijven. Hierbij ligt de focus op informatie over de dienstverlening en de prestaties die worden geleverd. Eén prestatie-indicator is de klantbeleving. Door het meten hiervan wordt de reïntegratiemarkt transparanter.

Eind 2008 heeft Wise up Arbeidsmarktconsultancy een eerste klantbelevingsonderzoek uitgevoerd onder de klanten die in een detachingsbaan zijn geplaatst. De resultaten hiervan zijn in een rapport verwerkt. In de loop van 2009 zijn er enkele nieuwe klanten bijgekomen en zijn een aantal contracten bij de reïntegratiebedrijven verlengd. Daarom is besloten om eind 2009 voor de tweede keer eenzelfde onderzoek uit te voeren en de resultaten te vergelijken. Dat betekent dat er klanten zijn die 2 keer dezelfde vragenlijst hebben ingevuld.

In dit rapport staan de resultaten van het tweede onderzoek beschreven, waarbij een vergelijking is gemaakt met het eerste onderzoek. Waar er relevante verschillen zijn zullen deze worden toegelicht.

3.2. Onderzoeksvragen

Bij het klantbelevingsonderzoek gaat het erom of de klant tevreden is over hetgeen aangeboden wordt door het reïntegratiebedrijf. Daarnaast of de betrokkenheid en de inbreng van de klant voldoende gewaarborgd is en of de klant voor hetzelfde reïntegratiebedrijf zou hebben gekozen als hij/zij het zelf had kunnen bepalen. Tot slot is het belangrijk de verschillen tussen de 3 reïntegratiebedrijven zichtbaar te maken.

De vragen in het onderzoek zijn gericht op:

- De mate waarin klanten betrokken worden bij keuzes.
- De mate waarin door de bedrijven ingespeeld wordt op de behoeften van klanten.
- De mate waarin de bedrijven praktische steun bieden bij het versterken van het zelfvertrouwen en het rekening houden met beperkingen.
- De mate waarin bedrijven praktische steun bieden bij het vinden van banen.
- De tevredenheid van klanten ten aanzien van de werkwijze van het reïntegratiebedrijf.

3.3. Opzet

Het onderzoek is uitgevoerd middels een schriftelijke enquête in 2 rondes. Tijdens de eerste ronde zijn klanten die zelf in een detachering zitten ingezet als interviewer. Zij hebben andere klanten die ook in een detachering zitten geïnterviewd. Er is bewust voor deze werkwijze gekozen. De interviewers komen uit dezelfde doelgroep, zitten in dezelfde situatie en kennen daarom de belevingswereld van de klanten goed. De interviewers hebben vooraf een training interviewtechnieken gevolgd om ze toe te rusten op de werkzaamheden. De interviewers waren niet bij hetzelfde reïntegratiebedrijf gedetacheerd als de geïnterviewden. Tijdens de tweede ronde is geen gebruik gemaakt van interviewers hebben mensen de vragenlijst zelfstandig ingevuld. In bijlage 1 is een uitgebreide toelichting te vinden op de onderzoeksopzet.

Het klantbelevingsonderzoek is in 2008 uitgevoerd onder **47** en in 2009 onder **43** klanten van de ISD die gedetacheerd zijn bij één van de drie genoemde reïntegratiebedrijven.

3.4. Responsanalyse

43 klanten hebben de vragenlijst ingevuld. In tabel 1 staat de respons per reïntegratiebedrijf weergegeven.

Tabel 1. Respons

Reïntegratiebedrijf	2008	2009
Randstad	2	5
SagEnn	27	23
WML	18	14
Onbekend	0	1
Totaal	47	43

Deze verhouding komt goed overeen met de totale verdeling van klanten over de reïntegratiebedrijven.

3.5. Achtergrondkenmerken

Vervolgens is gekeken naar de kenmerken van de respondenten. Nagegaan is of er opvallende verschillen zijn per reïntegratiebedrijf.

De meeste klanten bevinden zich met name in de leeftijdscategorieën 41-50 jaar 51-60 jaar. Tussen de reïntegratiebedrijven bestaan verschillen, zo heeft WML veel jongeren onder de 25 jaar in dienst en heeft SagEnn juist veel mensen vanaf 40 jaar. WML heeft vooral vrouwen in dienst en SagEnn vooral mannen, de verhoudingen zijn precies tegenovergesteld. Randstad heeft nu alleen nog vrouwen in dienst.

Het grootste aantal klanten is al minimaal 1 jaar werkloos toen de reïntegratie begon. Enkelen geven aan dat ze bij de start van het traject niet werkloos waren. Het betreft daarbij parttime-banen, oproepkrachten, tijdelijke uitzendbaantjes, meewerken in de familiezaak etc. Deze gegevens komen overeen met de totale verdeling van klanten over de reïntegratiebedrijven. In bijlage 1 zijn de bovengenoemde achtergrondkenmerken weergegeven in tabellen.

3.6. Tevredenheid informatie vooraf

Omdat de ISD niet iedereen van tevoren kon informeren over het reïntegratietraject, is de vraag gesteld: 'Heeft de ISD u van tevoren geïnformeerd over wat u kon verwachten tijdens de detachering?' Bij de ja-zeggende is doorgevraagd naar de tevredenheid over deze informatie wat resulteert in tabel 6.

Tabel 6. Tevredenheid informatie vooraf

Tevredenheid informatie vooraf	2008 (N=29)	2009 (N=29)
Zeer goed	3%	3%
Goed	52%	48%
Neutraal	24%	41%
Slecht	21%	7%
Totaal	100%	100%

Over het algemeen vinden de geïnformeerde klanten de informatie van de ISD neutraal tot goed. De helft van de klanten is niet tevreden over de verstrekte informatie. Het aantal klanten dat de verstrekte informatie slecht vindt is flink gedaald, dat is een positieve ontwikkeling. Aandachtspunt is dat er nog altijd klanten zijn die zeggen vooraf niet geïnformeerd te zijn door de ISD.

3.7. Rapportcijfers

Aan klanten is gevraagd welk rapportcijfer (0-10) zij geven voor de dienstverlening van het reïntegratiebedrijf. In de volgende tabel staan de gemiddelde rapportcijfers per reïntegratiebedrijf weergegeven:

Tabel 7. Rapportcijfers

Reïntegratiebedrijf	Gemiddelde 2008 (N=47)	Gemiddelde 2009 (N=38)
Randstad (N=5)	6.5	6.7
SagEnn (N=23)	7.5	5.6
WML (N=14)	6.9	6.8
Totaal	7	6.4
<i>Landelijk Borea gemiddelde 2009</i>	<i>7.5</i>	

De volgende conclusies kunnen worden getrokken:

- ⇒ Het gemiddelde rapportcijfer over alle reïntegratiebedrijven samen is 6.4. Dit is beduidend lager dan het cijfer tijdens de vorige meting en van het laatste landelijk klanttevredenheidsonderzoek van de Stichting Keurmerk Borea 2009 van 7.5 (keurmerk voor reïntegratiebedrijven).
- ⇒ WML krijgt met een 6,8 het beste rapportcijfer en scoort daarmee vrij constant.
- ⇒ De tevredenheid van SagEnn is opvallend flink teruggevallen met bijna 2 punten, namelijk van 7.5 naar 5.6. Of dit te maken heeft met de verhuizing van de locatie Tilburg naar Waalwijk is niet duidelijk.
- ⇒ Randstad doet het relatief goed, de uitstroom is hoog (zie hoofdstuk 2) en klanten zijn ook redelijk tevreden.

In bijlage 1 is een toelichting op de rapportcijfers terug te vinden.

3.8. Eigen keuze?

Het reïntegratiebedrijf is, na een intakegesprek met de klant, door de ISD aangewezen. Aan klanten is gevraagd of men, als men zelf de keuze had, voor dit reïntegratiebedrijf gekozen zou hebben. Uit de tabel blijkt dat de klanten uit 2009 veel minder vaak zelf ook voor dit bedrijf zouden kiezen. Verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat klanten die langer in dienst zijn en voor wie het vinden van regulier werk moeilijk blijkt hun (hoge) verwachtingen die ze wellicht vooraf hadden bij moeten stellen. Dit kan tot gevolg hebben dat ook de waardering voor het reïntegratiebedrijf daalt en daarmee ook het aantal klanten dat zelf voor dit reïntegratiebedrijf zou kiezen.

Tabel 8. Keuze voor reïntegratiebedrijf

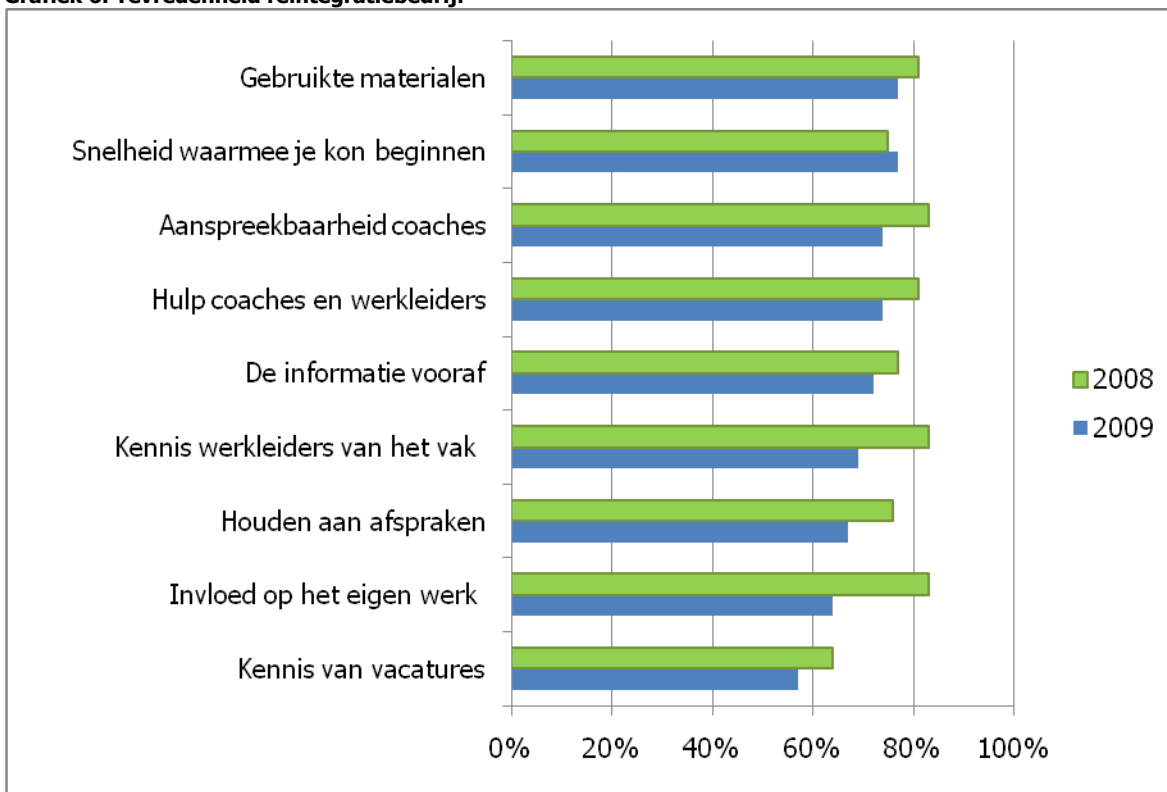
Eigen keuze?	% Ja 2008 (N=47)	% Ja 2009 (N=34)
Randstad	100%	21%
SagEnn	63%	37%
WML	67%	42%
Totaal	66%	56%

De klanten konden bij deze vraag een toelichting geven. In bijlage 2 zijn alle opmerkingen woordelijk opgenomen zoals die zijn genoteerd door de interviewers.

3.9. Tevredenheid over het reïntegratiebedrijf

Na de rapportcijfers en de vraag of klanten zelf voor het reïntegratiebedrijf zouden kiezen is ingegaan op de tevredenheid over het reïntegratiebedrijf. Het gaat hier om de tevredenheid voor alle reïntegratiebedrijven samen. In de grafiek zijn percentages van de antwoordmogelijkheden tevreden + heel tevreden cumulatief weergegeven.

Grafiek 6. Tevredenheid reïntegratiebedrijf



De grafiek laat zien dat de klanten in 2009 over het algemeen minder tevreden zijn over het reïntegratiebedrijf. De percentages zijn bijna allemaal lager dan in 2008. Klanten zijn nu opvallend minder tevreden over de invloed op het eigen werk en de kennis die de werkleiders van het vak hebben. Deze lager tevredenheid zou er, net als in de vorige paragraaf, mee te maken kunnen hebben dat mensen hun verwachtingen bij moeten stellen als regulier werk niet snel gevonden wordt. De tevredenheid kan hierdoor ook dalen na verloop van tijd.

Als we de gegevens uitsplitsen per reïntegratiebedrijf dan vallen de volgende zaken op:

- ⇒ Wat opvalt is dat de klanten die bij **WML** in een detachering zitten een stuk meer tevreden zijn over de informatie vooraf, de mate waarin **WML** zich aan afspraken houdt, het aanspreken van werkleiders/coaches en de invloed die de klanten hebben op het eigen werk. In vergelijking met 2008 blijkt dat de klanten over het algemeen minder tevreden zijn, vorig jaar scoorden de meeste onderdelen boven de 60%. Nu zitten ze hier bijna allemaal onder.
- ⇒ De klanten van **SagEnn** zijn iets meer tevreden dan in 2008 over de kennis van de werkleiders en de snelheid waarmee men kon beginnen. Een opvallend verschil is dat de klanten nu heel erg ontevreden zijn over de kennis die het reïntegratiebedrijf heeft van vacatures. Hier waren de klanten in 2008 wel nog redelijk tevreden over.
- ⇒ **Randstad** heeft maar een beperkt aantal klanten in dit onderzoek (5). Over dit kleine aantal kunnen toch een paar uitspraken gedaan worden. Deze klanten zijn allemaal erg tevreden over de kennis van **Randstad** over vacatures. Dit komt

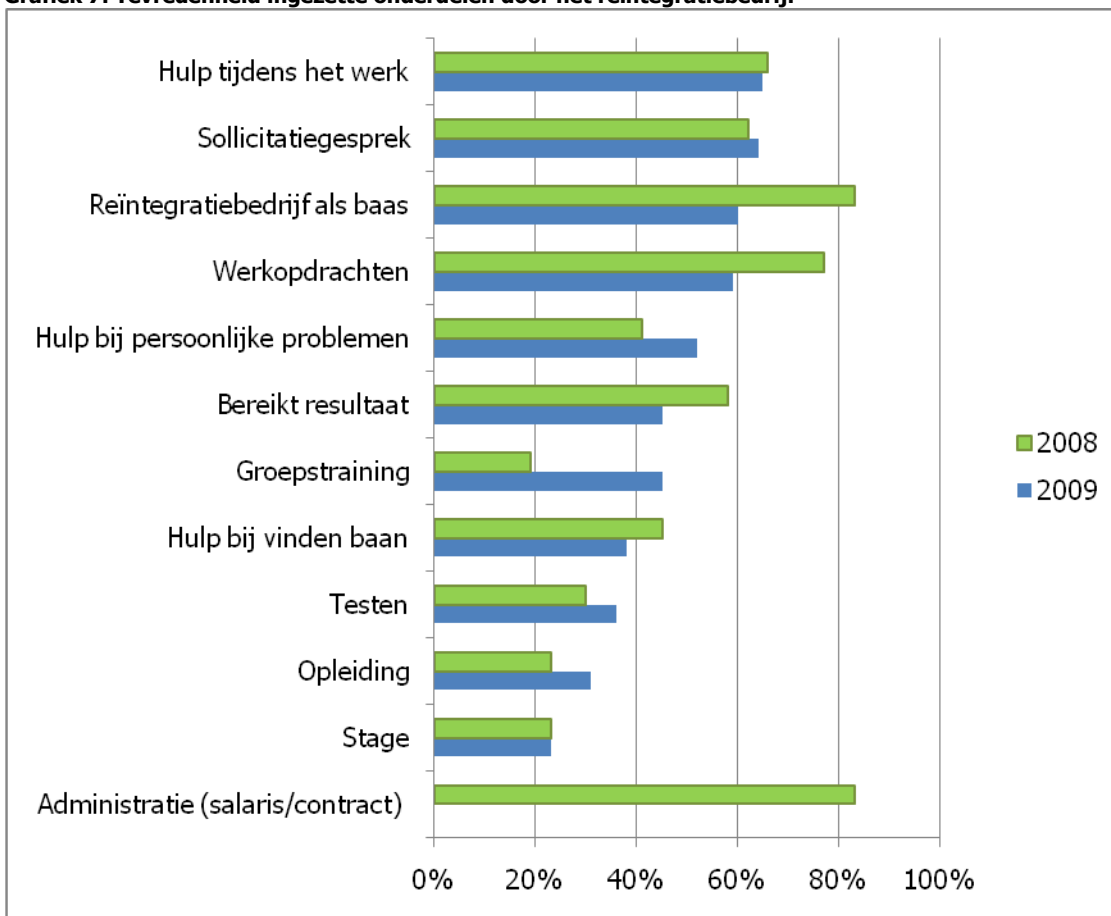
waarschijnlijk omdat klanten in dienst van Randstad meteen bij reguliere werkgevers zijn geplaatst, dit in tegenstelling tot SagEnn en WML die een eigen werkplaats hebben. Daarnaast zijn ze tevreden over de snelheid waarmee ze konden beginnen en het aanspreken en de hulp van de werkleiders/coaches. Ze zijn minder tevreden over de invloed op hun eigen werk, de informatie vooraf en de mate waarin **Randstad** zich aan afspraken houdt.

In bijlage 1 is een grafiek weergegeven met de uitsplitsing per reïntegratiebedrijf.

3.10. Tevredenheid ingezette onderdelen door het reïntegratiebedrijf

Vervolgens is nagegaan hoe tevreden klanten zijn over de door het reïntegratiebedrijf ingezette onderdelen in de detachingsbaan. Ook in deze grafiek de zijn percentages van de antwoordmogelijkheden tevreden + heel tevreden cumulatief weergegeven. *(de vraag m.b.t. de tevredenheid over de verwerking van het salaris en de administratie is in 2009 niet gesteld)*

Grafiek 7. Tevredenheid ingezette onderdelen door het reïntegratiebedrijf



Hier zijn de verschillen tussen 2008 en 2009 een stuk groter dan bij de vorige grafiek. Klanten zijn nu positiever over de groepstraining, de hulp bij problemen, testen en de opleiding. Ze zijn minder tevreden over het reïntegratiebedrijf als baas, de werkopdrachten, de hulp bij het vinden van een baan en het bereikte resultaat.

Als we de resultaten van deze en de vorige grafiek samen nemen dan komt naar voren dat klanten relatief het meest ontevreden zijn over het vinden van regulier werk. Ze vinden dat de reïntegratiebedrijven weinig kennis hebben van vacatures en voelen zich onvoldoende geholpen bij het vinden van werk. Klanten zijn hier nu minder tevreden over dan in 2008. Destijds waren de meeste contracten nog niet zolang gestart en waren de verwachtingen van klanten wellicht hoger. Nu na een tijd blijkt dat werk vinden moeilijk is, wordt de ontevredenheid over het te bereiken resultaat, werk, groter. Wat overigens niet wil zeggen dat de reïntegratiebedrijven hier onvoldoende tijd aan besteden, de bovenstaande gegevens geven het beeld weer zoals de klant dit ervaart.

Ook van de door het reïntegratiebedrijf ingezette onderdelen is een uitsplitsing gemaakt:

- ⇒ Wat opvalt is dat de klanten die bij **WML** in een detachering zitten een stuk meer tevreden zijn over de sollicitatie die ze hier hebben gehad, **WML** als baas (Randstad scoort hier negatief) en het behaalde resultaat (Randstad en SagEnn scoren hier negatief). Hier waren de klanten in 2008 ook al erg tevreden over.

- ⇒ **SagEnn** scoort beter op stage en de werkopdrachten en ook de sollicitatie. In 2008 waren klanten nog erg tevreden over het bereikte resultaat. Nu is dit percentage negatief, hetzelfde geldt voor de hulp bij het zoeken naar een baan.
- ⇒ Klanten van **Randstad** zijn tevreden over de groepstrainingen, het sollicitatiegesprek en de hulp tijdens het werk. Ze zijn erg negatief over **Randstad** als baas en het bereikte resultaat.
- ⇒ Wat in deze vraag terugkomt is de ontevredenheid van de klanten over de hulp bij het zoeken naar een reguliere baan. Klanten van **SagEnn** zijn hier het minst tevreden over.

In bijlage 1 is een grafiek weergegeven met de uitsplitsing per reïntegratiebedrijf.

3.11. Effectiviteitsverhoging

Apart onderdeel van dit onderzoek vormt de vraag over hoe de effectiviteit van de trajecten verhoogd zou kunnen worden. Door alle inspanningen van de afgelopen jaren zijn veel bijstandsklanten die werk kunnen vinden, inmiddels uitgestroomd. Er resteert een grote groep die gedurende langere tijd afhankelijk is van de bijstandsuitkering zonder perspectief nog ooit uit deze situatie te geraken. Het probleem van de zgn. verharding van het bijstandsbestand is o.a. te herkennen aan:

- De lange duur van de ingezette trajecten voordat resultaat wordt bereikt
- Het uitblijven van resultaat
- Het te lage competentieniveau van de klant in relatie tot datgene wat van hem wordt verwacht in een traject
- Sociale- of in de persoonsgelegen problemen die reïntegratie en/of activering van een klant in de weg staan.

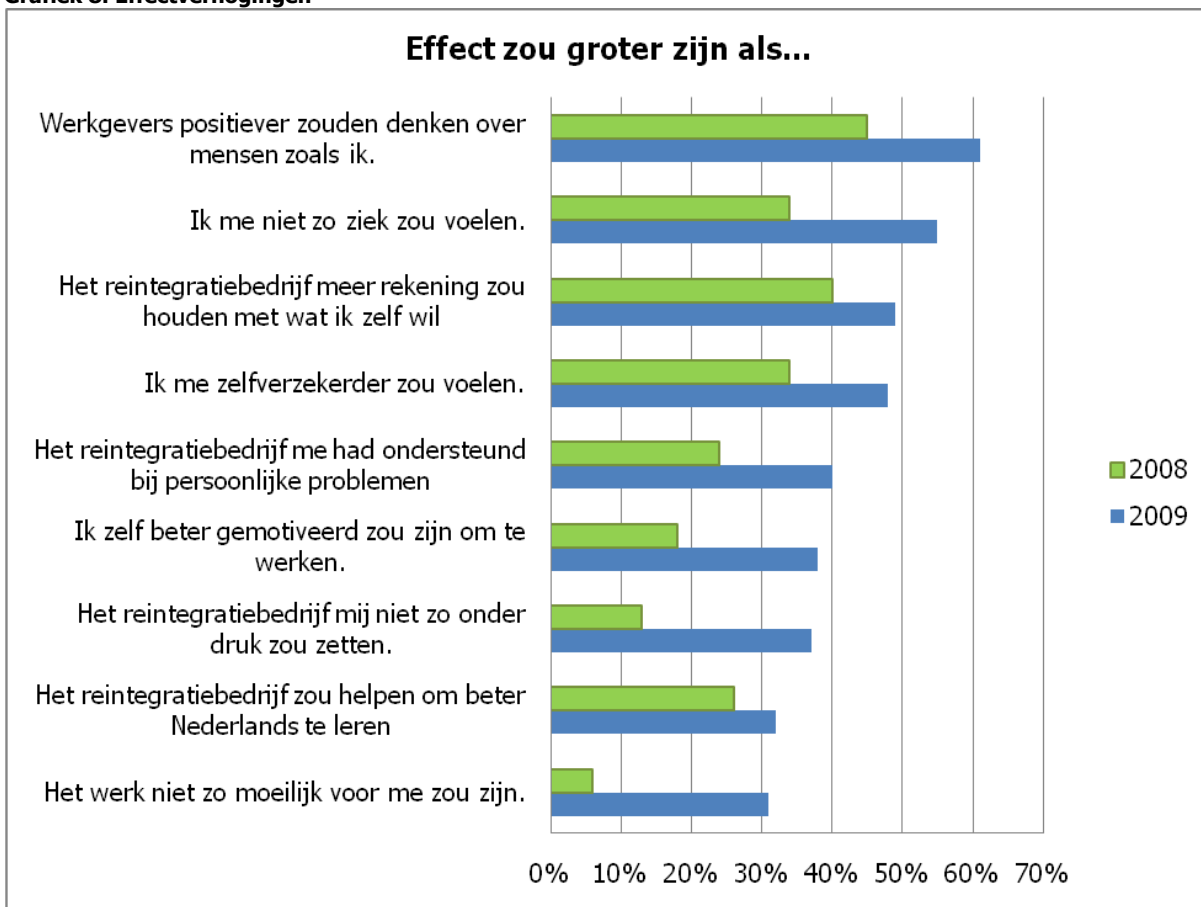
In het onderzoek is aan klanten zelf gevraagd hoe de effecten van het traject zouden kunnen worden verhoogd. Dit kan de ISD helpen de trajecten te verbeteren cq. aan te passen. Hiervan zijn in dit hoofdstuk de resultaten opgenomen.

Door de huidige economische situatie is ook het bestand van de ISD inmiddels aan het veranderen. De werkloosheid is de afgelopen tijd gestegen, dat heeft als gevolg dat er ook meer mensen in een bijstandsuitkering terecht komen. De aandacht voor de verharding van het bestand wordt nu enigszins ondergesneeuwd door de maatregelen die genomen moeten worden in verband met de economische crisis. Echter, de doelgroep van de Taskforce Detacheringen is ongewijzigd gebleven omdat de meeste klanten in 2008 zijn ingestroomd, nog voordat de gevolgen van de economische crisis zich duidelijk gingen manifesteren.

3.12. Mogelijke acties

Aan de klanten zijn een aantal stellingen voorgelegd hoe de resultaten van het traject zouden kunnen worden verhoogd. In onderstaande grafiek is weergegeven in hoeverre klanten het met iedere stelling eens zijn. De onderstaande percentages zijn voor alle reïntegratiebedrijven samen.

Grafiek 8. Effectverhogingen



Wat opvalt is dat klanten in 2009 het veel meer met de stellingen eens zijn dan in 2008, alle percentages zijn hoger. Beter Nederlands spreken is dit jaar buiten de top-5 gevallen. Het aantal klanten dat het werk te moeilijk vindt is het sterkst gestegen.

Als we kijken naar de effectverhogingen per reïntegratiebedrijf vallen de volgende dingen op:

- ⇒ De aspecten die volgens de klanten van **WML** het effect van het traject zouden vergroten is als werkgevers positiever zouden denken over de klant en als ze meer rekening houden met wat de klant zelf wil. De klant zelf zou zich minder ziek willen voelen en zelfverzekerder zijn. Ten opzichte van 2008 is dit een toename in het aantal factoren wat het effect zou vergroten, destijds was alleen het rekening houden met wat de klant zelf wil een factor.
- ⇒ Voor **SagEnn** geldt dat het zich minder ziek voelen het effect van de trajecten zou vergroten. Ten opzichte van 2008 is hier bijgekomen dat ondersteuning bij persoonlijke problemen zou helpen, als meer rekening wordt gehouden met wat de klant wil en als werkgevers positiever zouden denken over de klanten.

- ⇒ Klanten van **Randstad** zijn alleen van mening dat het beter beheersen van de Nederlandse taal en meer zelfverzekerdheid de effectiviteit van het traject zou vergroten.
- ⇒ Wat tot slot opvalt is dat de klanten van **SagEnn** niet vinden dat makkelijker werk en het vergroten van de zelfverzekerdheid zou helpen. De klanten van **WML** daarentegen zijn van mening dat dit juist wel zou helpen.

Rode draad is dat de klanten veelal weinig druk ervaren om betaald werk te vinden en de trajecten over het algemeen niet als moeilijk worden ervaren.

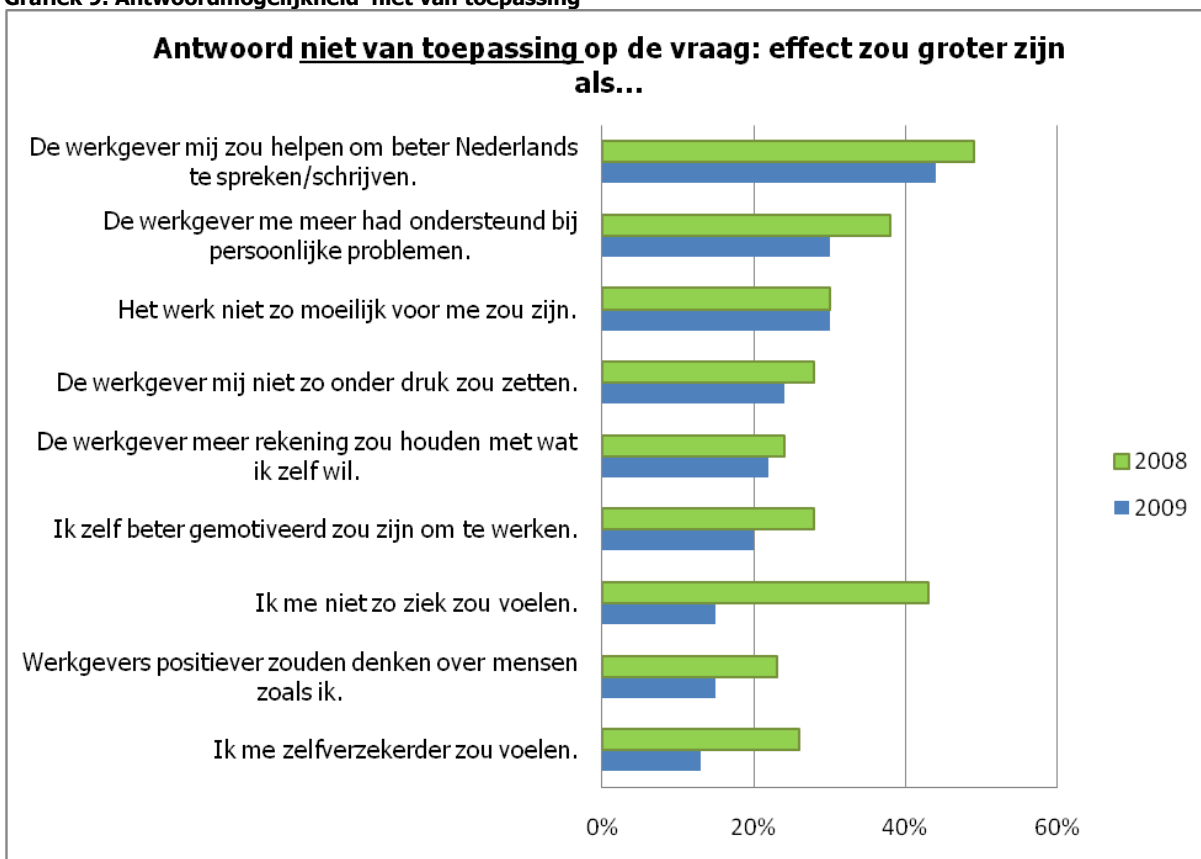
Uit deze resultaten zouden voor de ISD een aantal actiepunten kunnen worden gedestilleerd, zoals (niet limitatief):

- meer beïnvloeding van werkgevers middels gerichte campagnes en/of de opzet van een werkgeversbenadering.
- meer zelfsturing bij de detacheringen; meer invloed van de klant op het traject.
- meer aandacht voor het zelfvertrouwen van klanten, o.a. door training.

3.13. Wat heeft minder effect?

Het is ook interessant om te bezien, wat klanten wellicht minder relevant vinden. Dat betekent overigens niet, dat deze zaken voor een aantal van hen juist essentieel kunnen zijn voor succesvolle reïntegratie. Ons vielen de relatief hoge scores op de vragen rondom effectiviteitsverhoging op t.a.v. de antwoordmogelijkheid *niet van toepassing*. Dat is hierna in een grafiek weergegeven:

Grafiek 9. Antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing'



Deze grafiek is een logisch gevolg van de vorige, daar zijn de percentages voor 2009 een stuk hoger over wat het effect van een traject zou vergroten. Dat betekent automatisch dat de percentages over wat niet van toepassing is hier lager zijn.

De top 5 van 2009 uit bovenstaande grafiek geeft in feite weer dat er voor de klant op dat punt niets te verbeteren valt (let op: dit is een interpretatie van de verzamelde gegevens). Een voorbeeld maakt dit duidelijk: als beter Nederlands leren niet van toepassing is, dan vindt deze persoon dat hij/zij voldoende Nederlands spreekt. Bij de percentages 'niet van toepassing' zijn de percentages 'niet mee eens' opgeteld; zo ontstaat het volgende beeld, over wat niet van toepassing is.

	2008	2009
1. Het werk is <u>niet</u> moeilijk	93%	70%
2. Ik heb <u>geen</u> hulp nodig om beter Nederlands te leren	74%	68%
3. Ik voel me <u>niet</u> onder druk gezet	88%	63%
4. Ik heb <u>geen</u> persoonlijke problemen	76%	60%
5. De werkgever houdt <u>wel</u> rekening met wat ik zelf wil	61%	45%

Dit komt overeen met de resultaten uit paragraaf 3.11.1. Daar staat o.a. dat 32% van de klanten in 2009 vindt dat beter Nederlands leren het effect van het traject zou vergroten. Uit de tabel en grafiek hierboven blijkt dat 68% van de klanten dit juist niet wil. Het taalprobleem speelt dus voor een specifieke groep. Alhoewel het een vrije bewerking betreft

van de verzamelde data, weerspreekt deze tabel wellicht ook een aantal vooroordelen of heersende misverstanden over bijstandsklanten.

3.14. Conclusies

De algehele tevredenheid over de 3 reïntegratiebedrijven is in 2009 gedaald t.o.v. 2008. Als we naar de rapportcijfers kijken komt dit hier alleen bij SagEnn duidelijk tot uiting, het rapportcijfer is met bijna 2 punten gedaald. Verklaring voor de relatief grote ontevredenheid bij SagEnn zou kunnen zijn dat veel klanten aangeven het werk bij SagEnn niet leuk te vinden (zie bijlage 2); het is saai en van een te laag niveau. Dit komt tot uiting in hun rapportcijfers. WML heeft meer mogelijkheden om diversiteit aan te bieden, dit wordt door klanten erg gewaardeerd.

De tevredenheid over WML en Randstad is in rapportcijfers nagenoeg gelijk gebleven. Dit jaar zijn de jongeren < 25 jaar het meest tevreden over de dienstverlening, een jaar geleden waren dit nog met name mensen vanaf 50 jaar. Opvallend is dat een stuk minder klanten zelf voor het reïntegratiebedrijf gekozen zouden hebben dan in 2008, deze daling geldt voor alle drie de reïntegratiebedrijven.

Een verklaring voor de dalende tevredenheid over het gehele traject is dat klanten nu vaak al meerdere maanden in dienst zijn van een reïntegratiebedrijf. Het doel dat vooraf is gesteld, het vinden van regulier werk, is niet voor iedereen even makkelijk en duurt wellicht langer dan klanten vooraf hadden gedacht. Dit heeft tot gevolg dat klanten hun (hoge) verwachtingen gaandeweg hebben moeten bijstellen en daarom minder tevreden zijn over het traject waar ze in geplaatst zijn. Dit is een beleving van de klant die in dit onderzoek naar voren komt, maar wil niet zeggen dat de reïntegratiebedrijven de laatste maanden minder inspanningen hebben geleverd om zoveel mogelijk uitstroom te realiseren.

Als we de gegevens uitsplitsen over de reïntegratiebedrijven dat blijkt dat klanten van WML en Randstad nog het meest tevreden zijn. Over SagEnn zijn klanten het minst tevreden. Waar klanten tevreden over zijn is de snelheid waarmee ze aan het traject konden beginnen en de hulp en aanspreekbaarheid van de coaches en werkleiders. Ook over de hulp tijdens het werk en bij persoonlijke problemen en het reïntegratiebedrijf als baas is meer dan de helft tevreden. Over de invloed op het eigen werk en het bereikte resultaat is men, in tegenstelling tot 2008, een stuk minder tevreden.

Tussen de reïntegratiebedrijven zijn er verschillen. Met name de klanten van SagEnn zijn erg ontevreden over de kennis die het bedrijf heeft over vacatures in de omgeving, dit is bij WML minder het geval en klanten van Randstad zijn hier wel tevreden over. Dit komt waarschijnlijk omdat Randstad mensen direct bij een reguliere werkgever plaatst en geen eigen werkplaats heeft, in tegenstelling tot WML en SagEnn. De klanten van Randstad het minst tevreden over het bedrijf als baas, de klanten van WML zijn hier het meest tevreden over.

Belangrijke aanbeveling is dat de reïntegratiebedrijven, met name SagEnn en WML, hun kennis over vacatures in de omgeving vergroten. Gevaar is nu dat klanten te lang op de werkplaats blijven zitten, dit was niet het doel van de Taskforce. Extra hulp van de jobhunter van de ISD heeft hierbij gezorgd voor een vergroting van de uitstroom in de laatste maanden.

De effectiviteit van de trajecten kan worden verbeterd door meer rekening te houden met wat de klant zelf wil. Ook het verbeteren van de houding die werkgevers hebben ten

opzichte van deze doelgroep kan beter, dit is belangrijk voor klanten om regulier werk te vinden. Daarnaast geven klanten aan te moeten werken aan de eigen gezondheid en het versterken van het zelfvertrouwen.

4. Leerervaringen Taskforce Detacheringen

4.1. Inleiding

Een project van dergelijke omvang vergt veel tijd en energie, zowel van de medewerkers van de ISD als de medewerkers van de reïntegratiebedrijven. Bepaalde dingen gaan goed en andere dingen gaan minder goed. In dit hoofdstuk een overzicht van de belangrijkste leerervaringen uit het werkproces, zoals door de Taskforce benoemd.

4.2. Werving en toeleiding

Screening klanten

Dit is relatief snel gegaan, maar had effectiever gekund. Door het gebrek aan een goed klantvolgsysteem is aan de hand van lijsten geprobeerd zo goed mogelijk potentiële kandidaten te selecteren. Voor de toekomst is het noodzakelijk dat er een goed klantvolgsysteem komt.

Informatie bij de uitnodiging

Bij de start van het traject is ervoor gekozen om bij de uitnodigingsbrief een vragenformulier plus vacaturebeschrijving te voegen met het verzoek dit formulier ingevuld mee te nemen naar het intakegesprek. Hier is vroegtijdig mee gestopt. De vacaturebeschrijving riep veel vragen en weerstand op en het formulier werd oningevuld meegenomen. Het is beter om de uitnodiging zo algemeen mogelijk te houden en tijdens het intakegesprek uitleg te geven, dit is in de praktijk al gebeleden.

Intakegesprek ISD

Uit de gesprekken bleek dat de meeste klanten een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Er zijn 4 groepen te onderscheiden:

1. gemotiveerden
2. niet willers
3. niet durvers
4. beperkt zelfredzaam

De intakes met de gemotiveerden en beperkt zelfredzamen leverden weinig problemen op. Voor de niet-willers en niet-durvers is het effectief gebleken om voor de aanmelding bij het reïntegratiebedrijf meerdere gesprekken te voeren of eventueel direct een driegesprek te voeren tussen ISD, klant en reïntegratiebedrijf.

Voor mensen met een erg grote afstand tot de arbeidsmarkt bleek de inzet van een detachingsbaan een stap te ver. In deze gevallen is ervoor gekozen een voorschakeltraject in te zetten. Bijvoorbeeld een periode van arbeidsactivering, belastbaarheidsonderzoek, scholing, training of een competentieonderzoek.

Administratieve verwerking

Het aanmelden en administratief verantwoorden van klanten in het systeem (rapport/beschikking/trajectplan/portfoli/reïntegratiemodule etc.) neemt erg veel tijd in beslag. Een administratieve kracht met uitgebreide kennis van de WWB zou een oplossing zijn zodat de klantmanager meer tijd overhoudt voor werkzaamheden die de uitstroom bevorderen.

4.3. Algemene werkprocessen

80% van de tijd van de medewerkers gaat op aan 20% van de klanten die niet-willen. De klantmanager is vooral 'troubleshooter' en soms 'boeman', wat niet altijd leuk is om te doen. Het plaatsen van klanten in detachingsbanen is lastiger naarmate de Taskforce dieper gaat graven in de verharde bestanden van de ISD.

Gaandeweg de voortgang van de Taskforce is er een koerswijziging geweest in de uit te voeren taken. Een van de betrokken werkcoaches heeft als gevolg daarvan de opdracht terug gegeven en is vervangen door een nieuwe kracht. In plaats van een monitor functie is gekozen voor een rechtstreekse en meer persoonlijke benadering van de gedetacheerde klanten.

4.4. De reïntegratiebedrijven

Het werken met detacheringen was nieuw voor de ISD, ook op deze manier werken met reïntegratiebedrijven is nieuw. Het werken met SagEnn, WML en Randstad levert verschillende ervaringen op die hieronder worden beschreven.

Intake bij het reïntegratiebedrijf

De ervaring is dat na aanmelding bij het reïntegratiebedrijf klanten hier snel een intakegesprek krijgen. Wat opvalt is dat SagEnn klanten vervolgens ook snel een arbeidsovereenkomst aanbiedt. Bij Randstad en WML duurt dit door interne procedures gemiddeld 2 weken langer.

Voordelen van het werken met meerdere reïntegratiebedrijven

- Voor de instroom en het resultaat is de ISD niet volledig afhankelijk van één speler.
- De reïntegratiebedrijven kunnen met elkaar worden vergeleken en dit kan weer gebruikt worden om eventuele verbeterpunten te communiceren.
- Er is een keuzemogelijkheid voor de klanten en de ISD. Een groot verschil tussen de werkwijze en doelgroep van ieder reïntegratiebedrijf bevordert dit.

Nadelen van het werken met (meerdere) reïntegratiebedrijven

- Er zijn meerdere aanspreekpunten waardoor het meer tijd vergt de contacten goed aan te blijven sturen.
- De mogelijkheid om het traject te beïnvloeden, is afhankelijk van de medewerking van het reïntegratiebedrijf. Zij zijn formele werkgever en mogen klanten afschermen.
- De mogelijkheid voor de ISD om sancties toe te passen is niet aanwezig omdat er geen uitkering meer wordt verstrekt. Voor de werkgever zijn sancties op het salaris moeilijk toepasbaar.
- De mogelijkheid om banen te zoeken voor klanten is primair taak van de reïntegratiebedrijven. Dit kan een gevoel van onmacht opleveren als de resultaten achterblijven.

4.4.1. SagEnn

Voordelen

- Korte communicatielijnen, goede contacten tussen de ISD en SagEnn.
- Creatief in het bedenken van oplossingen.
- Veel aandacht voor het verbeteren van werknemersvaardigheden, omgang met collega's.
- Strak beleid naar klanten.

- Bij verzuim directe inzet verzuimcontroleur.
- Proberen ook met de moeilijkere doelgroep een contract aan te gaan. Iedereen krijgt een kans.
- Kracht ligt in de combinatie van een menselijke aanpak en de jobhunting en matching.
- De mogelijkheid tot plaatsing op een andere vestiging in de regio. Dit heeft een positief effect voor sommige klanten.
- Goede kennis van de arbeidsmarkt.

Nadelen

- Te late start, eerder en beter starten had tot beter resultaat geleid.
- Tekorten en later wisselingen in personeel. Het huidige team is goed, maar kwetsbaar gezien de beperkte omvang.
- Het aangeboden werk is van een te laag niveau, met name voor jongeren en hoger opgeleiden.
- De voortgangsrapportages zijn te laat en te summier. Dit is nog niet geautomatiseerd.
- De expertise van SagEnn op het gebied van meervoudige problematiek komt maar beperkt van de grond.
- Veel aansturing en druk nodig vanuit de ISD.

Aanbevelingen

- Zorg voor meer variatie in het werkpakket.
- Coaching on the job om bestendigheid te bevorderen.
- Meer langdurige arbeidsrelaties zijn een must.
- Automatisering rapportages en administratie.
- Meer gebruik maken van het opleidingsbudget.

4.4.2. WML

Voordelen

- Korte communicatielijnen.
- Ervaring met de moeilijke doelgroep, met name een uitstekende partner bij sociale activering en participatie/WSW.
- Klanten ervaren WML als een warm nest waar alles op een vriendelijke manier wordt aangepakt en opgelost.
- Erkend leerbedrijf voor een aantal sectoren.
- Kunnen intern verschillende werkzaamheden aanbieden.
- Goede naamsbekendheid en goede bereikbaarheid.
- Administratie en voortgangsrapportages op orde.

Nadelen

- Minder snelle doorstroom van klanten richting de reguliere arbeidsmarkt. WML heeft beperkte ingangen bij het bedrijfsleven. Dit bemoeilijkt de doelstellingen van de Taskforce.
- Ook bestaat de kans dat werkgevers minder openstaan voor klanten die geassocieerd worden met WML, vanwege mogelijke beperkingen.
- De opleidingen die worden aangeboden zijn allemaal gericht op werkzaamheden die WML zelf uitvoert.
- Problemen bij kandidaten worden te laat doorgegeven aan de Taskforce.
- De ISD heeft vaak geen goed zicht op de voortgang van uitplaatsing naar de reguliere arbeidsmarkt.

- De communicatie richting de Taskforce is erg gesloten, het is moeilijk om openheid van zaken te krijgen.

Aanbevelingen

- Geen detacheringen meer bij WML met als doel uitstroom naar de reguliere sector. BBL- trajecten zijn hierop een uitzondering.
- Openheid van zaken geven en meer communiceren met de opdrachtgever.
- Maak gebruik van de kracht van andere partijen, zoek samenwerkingsverbanden.
- Zoeken naar maatwerk in passende arbeid.

4.4.3. Randstad

Voordelen

- Groot netwerk van werkgevers en goede kennis van de markt.
- Plaatsing van mensen op de reguliere arbeidsmarkt en niet in de eigen werkplaats.
- Bij uitval wordt snel een alternatief gevonden.
- Oplossingsgericht.
- Goed contact met de Taskforce.

Nadelen

- Werkt vooral met 'makkelijk' bemiddelbare klanten. Randstad is niet geschikt voor reïntegratie van moeilijk bemiddelbare mensen. Weinig ervaring met meervoudige problematiek.
- Minimale terugkoppeling van zaken, alleen op verplichte momenten en in noodgevallen is er contact.
- De nazorg als klanten geplaatst zijn is onduidelijk. Hoe wordt het contact onderhouden?

Aanbevelingen

- Meer coaching on the job nodig, ook intensief contact houden met klanten die geplaatst zijn.
- Betere klantdossiers aanleggen.
- De mogelijkheden van opleiding meer benutten, er is meer mogelijk dan een sollicitatietraining in huis.

4.5. De mening van de reïntegratiebedrijven

Wise up heeft de 3 reïntegratiebedrijven gebeld en hen kort gevraagd naar hun bevindingen over het totale project met de detachingsbanen. Hieronder staan de meningen van SagEnn, WML en Randstad weergegeven.

Randstad (bron: Miriam van der Weijden)

Over het algemeen heeft Randstad positieve ervaringen met het project om bijstandsgerechtigden op deze manier uit te laten stromen. Men had meer aanmeldingen verwacht vanuit de ISD, maar de mensen die aangemeld zijn, zijn wel allemaal bemiddeld. Randstad is van mening dat de totale uitstroom van het project relatief laag is en dat het maar de vraag is of mensen die zijn bemiddeld ook werk houden. Ze hebben nu nog een paar klanten onder contract in het kader van de Taskforce. Randstad heeft vanuit de ISD de minste aanmeldingen gekregen, dit zou ermee te maken kunnen hebben dat bij meervoudige problematiek niet voor Randstad is gekozen. Dit is echter een keuze van de ISD geweest.

In het begin van het traject zijn er gesprekken geweest tussen Randstad, WML en de ISD om te kijken of er gezamenlijke trajecten opgezet konden worden. Hier is echter geen vervolg op gekomen omdat de ISD de koers heeft gewijzigd gaandeweg het project.

Het contact tussen Randstad en de ISD is altijd erg goed geweest. Men heeft wel het gevoel dat het contact gaandeweg het project een beetje is verwaterd, met name vanuit de ISD.

SagEnn (bron: Hanke van der Putten)

Door enkele wisselingen van de wacht bij SagEnn is mevr. Van der Putten sinds maart 2009 betrokken bij het project en kan vanaf deze tijd haar visie op het project geven.

Met het detachingsproject heeft SagEnn de ervaring dat het werken met een constructie van werkgeverschap niet ideaal is. Zowel voor SagEnn als voor de doelgroep. Normaal gesproken werkt SagEnn met behoud van uitkering. In dit project was SagEnn echter werkgever en dit zorgt ervoor dat alle verloning en administratie ook bij hen kwam te liggen. Veel van de klanten die bij SagEnn in dienst kwamen waren hiervoor langdurig werkloos. Plaatsing op regulier werk was soms wel mogelijk, maar vaak maar voor enkele dagen/weken. Dat betekende veel administratie: uit dienst bij SagEnn, in dienst bij een reguliere werkgever en als ze terugkomen weer in dienst bij SagEnn etc. De administratie op zich was geen probleem, men vraagt zich echter wel af of dit voor de moeilijk bemiddelbare doelgroep een juiste constructie is. Ook voor de klanten was de ervaring met SagEnn als werkgever soms minder positief. Klanten van wie het contract niet verlengd werd, zijn ontslagen en deze mensen komen dan in de hele molen van uitkering aanvragen etc. terecht. Met name het ontslag op zich hebben sommige klanten als erg vervelend ervaren.

Ondanks dat ze veel moeilijk bemiddelbare klanten toegewezen hebben gekregen zijn er toch veel plaatsingen bereikt, zij het vaak tijdelijk. Voor deze mensen is hiermee een opstap geboden naar regulier werk, wat misschien in de toekomst wel structureel lukt. Een andere ervaring die SagEnn heeft gehad is dat sommige klanten het werk bij SagEnn als regulier werk zien en niet meer weg willen. Dat is echter niet de doelstelling van het project en bleek in de communicatie met klanten soms lastig.

Het contact met de ISD is altijd erg goed verlopen, men wist elkaar goed te vinden.

WML (bron: Jacqueline van Hoof)

Aan het begin van het project is er door beide partijen vol enthousiasme gestart. Achteraf had er een kritischere selectie aan de poort plaats moeten vinden. Mogelijk is er bij de aanmeldingen niet altijd gekeken naar de mogelijkheden die WML zelf heeft om, na een detachingsperiode die goed verlopen is, regulier mensen aan te nemen.

De meeste dienstverbanden zijn in de eerste maanden van het traject goed verlopen. Gaandeweg het traject bleek dat er bij het merendeel van de kandidaten meer beperkingen aanwezig waren dan in eerste instantie werd gedacht. Ook kwamen er sociaal-maatschappelijke problemen naar voren die de uitstroom naar regulier werk in de weg stonden. De verwachtingen rondom uitstroom zijn dan ook bijgesteld gezien de erg grote afstand tot de arbeidsmarkt van nagenoeg alle kandidaten. Eén jaar is volgens WML erg kort om deze groep naar structurele reguliere arbeid te brengen.

De communicatie met de ISD is redelijk goed verlopen. Na gesprekken tussen de contactpersonen van de ISD en de kandidaten was er niet altijd een terugkoppeling naar de kandidaten en de consultant van WML. Dit bracht soms onduidelijkheid en onzekerheid bij de kandidaten teweeg.

WML heeft ervaring met 'moeilijk bemiddelbaren'. Uit de eindrapportages blijkt inderdaad dat er relatief veel kandidaten zijn aangemeld met aandachtspunten en/of beperkingen waarbij gaandeweg het traject duidelijker werd dat dit niet binnen één jaar op te lossen was. Uitstroom naar regulier is dan ook in de meeste gevallen niet haalbaar gebleken. Dan zal er volgens WML langduriger in deze groep geïnvesteerd moeten worden.

Kandidaten is in dit project een kans geboden om bij een werkgever betaalde arbeid te verrichten, met de bijbehorende rechten en plichten, dit is positief. Kandidaten ervaren er weer bij te horen en ontvangen salaris i.p.v. een uitkering. Dit is een stimulans om te streven naar regulier werk. Belangrijk is wel dat dan kandidaten aangemeld worden die ook in staat zijn om na een relatief kort traject van 1 jaar regulier werk kunnen bemachtigen en dit ook vast kunnen houden. Het overgrote deel van de aangemelde mensen bleek duidelijk nog niet zover, voor deze mensen is detachering geen goede oplossing.

4.6. Conclusies ten aanzien van de Taskforce

Hoe kan de Taskforce Detacheringen in zijn geheel beoordeeld worden? Wat heeft deze nieuwe werkwijze opgeleverd, wat kan beter en wat zijn aanbevelingen voor de toekomst?

Voordelen

- Klanten worden geactiveerd.
- Klanten zijn werkzaam in een werkomgeving. Omdat ze aan het werk zijn kan een goed beeld gevormd worden over de mogelijkheden van klanten (werknemersvaardigheden).
- De verhouding tussen het Inkomensdeel en het Werkdeel van de ISD verbetert.
- Klanten zijn niet langer afhankelijk van een bijstandsuitkering.
- De ISD is zelf actiever geworden in de bemiddeling van klanten die na het contract terugvallen. Hiervoor is jobhunting ingezet.
- Klanten werken vanuit een werkende situatie naar een andere baan. Ook is het voor de reïntegratiebedrijven makkelijker de klanten voor te stellen bij reguliere werkgevers.
- Klanten komen in een arbeidsritme en beseffen dat ze meer in hun mars hebben dan ze zelf denken.
- Alles onder 1 dak: alle mogelijkheden kunnen door het reïntegratiebedrijf worden aangeboden, denk aan extra ondersteuning, scholing etc.
- De ISD vergroot het netwerk: intensieve contacten met de reïntegratiebedrijven en ook netwerk van reguliere werkgevers wordt vergroot.

Nadelen

- Het resultaat wat betreft uitstroom naar regulier resultaat is mager. De doelstelling om 100 klanten te bemiddelen naar een detachingsbaan is gelukt, het blijft echter moeilijk om werk te houden. Veel klanten vallen weer terug in de uitkering.
- De ISD heeft geen sanctiemogelijkheden meer, weinig grip op klanten .
- Als aan het einde van het contract geen uitstroom gerealiseerd is, vallen de klanten terug in de bijstand. Ook hebben ze dan geen dagbesteding meer. Het gevaar dreigt dat ze in een 'zwart gat' terechtkomen. Als er geen vervolgtraject ingezet wordt vallen klanten mogelijk nog verder terug.
- Het gevaar is dat klanten de werkzaamheden en constructie te prettig gaan vinden en daardoor minder snel de stap maken naar regulier werk.
- Het aanleveren van rapportages over de voortgang van klanten door de reïntegratiebedrijven blijft een lastig punt. De ISD moet de druk hoog houden en intensief contact onderhouden om de juiste gegevens binnen te krijgen. Dit vergt veel tijd en energie. Bij het werken met externe partijen is dit altijd een risico.

Aanbevelingen

- De inzet van de ISD op klantmanagement tijdens detachering, aangevuld met jobhunting levert duidelijk extra resultaat op. Hier is al een begin mee gemaakt door jobhunting in te zetten voor klanten van wie het contract bij het reïntegratiebedrijf beëindigd is.
- Hoe langer de periode totdat de arbeidsovereenkomst wordt opgemaakt, hoe langer de klanten ten laste komen van het Inkomensdeel van de ISD. In de toekomst een maximale termijn stellen die er mag zitten tussen de aanmelding en de uiteindelijke indiensttreding.
- Voor de meeste inburgeringskandidaten, traject korter dan 1 jaar, moet een toegespitst programma ontwikkeld worden waarin leren en werken gecombineerd wordt. Dit hoeft niet perse een detachingsbaan te zijn. Het gaat erom dat deze personen al ervaring opdoen op de Nederlandse arbeidsmarkt.
- De contractafspraken dienen goed gecoördineerd te worden door medewerkers die de detacheringen leiden. Denk hierbij aan de doorlooptijden en tussentijdse evaluaties. Ook veelvuldig contact met de reïntegratiebedrijven is erg belangrijk.
- Er moet nog meer geïnvesteerd worden in de ontwikkeling van klantmanagement tijdens de detachingsperiode om goed in beeld te krijgen hoe dit aan te pakken in goede onderlinge afstemming met de reïntegratiebedrijven.

5. Financiële verantwoording

Vooraf is een begroting van het project opgesteld. Hierna is een vergelijking opgesteld van de gerealiseerde uitgaven met deze begroting vooraf.

Begroting en realisatie Taskforce Detacheringen 2008-2009-2020				
Lasten	Wie	Kosten	Realisatie	Vershil
Vorbereidingskosten				
Opstellen projectplan	Wise up	€ 2.500	€ 2.491	€ -9
Onderzoek Segment groep naar detacheringen	Segment Groep	€ 4.000	€ 3.610	€ -390
Onderzoek naar financieringsmogelijkheid Deloitte	Deloitte	€ 1.000	€ 1.970	€ 970
Vorbereiding management ISD	Management ISD	€ 2.500	€ -	€ -2.500
Uitvoeringskosten				
Projectleiding	Wise up	€ 18.900	€ 25.345	€ 6.445
Klantmanagement Taskforce (2 medewerkers)	ISD	€ 180.000	€ 138.193	€ -41.807
			€ -	
Loonkosten 105 detachingsbanen, incl. begeleiding + verlengingen	Reintegratiebedrijven	€ 2.500.000	€ 3.109.660	€ 609.660
Indirecte kosten				
Ondersteuning administratie	ISD	€ 15.000	€ -	€ -15.000
Beleid	ISD	€ 5.000	€ -	€ -5.000
Intervisie, opleidingen	Nader te bepalen	€ 5.000	€ -	€ -5.000
Evaluatie (klantbelevingsonderzoek)	Wise up	€ 4.000	€ 3.300	€ -700
Subtotaal		€ 2.727.900	€ 3.284.567	€ 556.667
BTW *1		€ -	€ 400.000	€ 400.000
TOTAAL		€ 2.727.900	€ 3.684.567	€ 956.667

*1: De vergoeding voor loonkosten is niet BTW-belast, de overige kosten zijn dat wel.

Er heeft een overschrijding op de begroting plaatsgevonden van ruim 5 ton euro. Dit wordt met name veroorzaakt doordat 5 klanten meer in detachering zijn geplaatst en doordat een aantal detachingscontracten is verlengd met een half jaar (of jaar). Daarbij komt dat de post BTW niet was begroot, deze bedraagt 4 ton euro..

De verwachte baten zijn gerelateerd aan de huidige uitstroomresultaten en zien er als volgt uit:

Baten			
Besparing I-deel tijdens detachering 2008			€ 568.000
Besparing I-deel tijdens detachering 2009			€ 1.199.500
Besparing I-deel 2010 (inschatting)			€ 737.000
Inschatting baten korte termijn			€ 2.504.500
Besparing I-deel 2011-2020 (inschatting)			€ 3.024.000
Inschatting baten lange termijn			€ 5.528.500

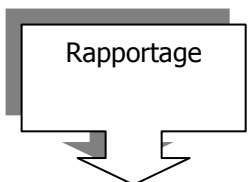
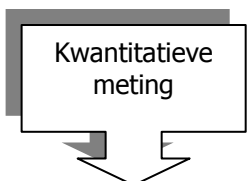
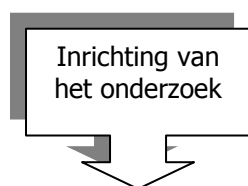
Het betreft een inschatting van de baten. Daarbij is gewerkt met een relatief afnemend percentage uitstroom (50-45-40-35%) omdat we verwachten dat een deel van de klanten die nu werken op den duur toch weer terugkeert als bijstandsklant.

Bijlage 1. Tabellen klantbelevingsonderzoek

Onderzoeksopzet

De ISD heeft de vragenlijsten ingezameld en verstuurd aan Wise up. In het onderzoek is gewerkt volgens onderstaande fasen:

Fasen in het traject

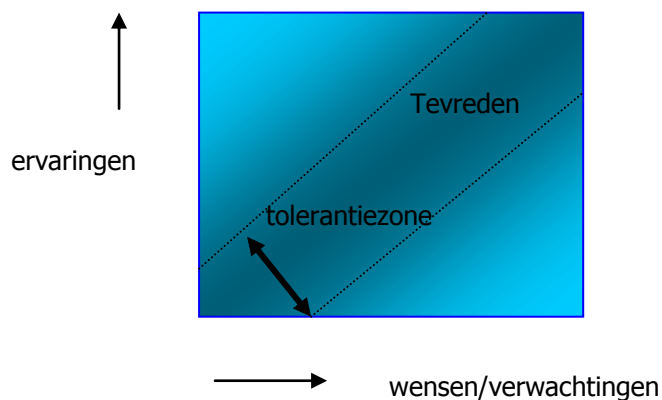


Wat gebeurt er?

- Vaststellen van doelen, werkwijze en planning
- In overleg met de ISD zijn de onderzoeksvragen samengesteld
- Er is een meetinstrument (vragenlijst) ontwikkeld
- Het onderzoek is schriftelijk afgenomen
- De gegevens zijn gecodeerd en in een database ingebracht
- De verkregen onderzoeksgegevens zijn geanalyseerd aan de hand van de onderzoeksvragen
- De resultaten zijn verwerkt tot een heldere rapportage
- Op basis van het onderzoek zijn aanbevelingen geformuleerd die concrete handvaten bieden voor beleid
- De onderzoeksresultaten worden gepresenteerd en de aanbevelingen worden verder afgestemd, waarna het rapport definitief wordt gemaakt.

Door het onderzoek op deze systematische manier aan te pakken, ontstaat een gedegen analyse en beeldvorming van de klantbeleving.

Klantbeleving is een belangrijke factor om in ogenschouw te nemen voor elke organisatie die aan kwaliteit wil werken. Zeker in de dienstverlenende sector. Klantbeleving is in feite de beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de eigen ervaringen met een reïntegratiebedrijf met de wensen of verwachtingen die men heeft:



Bij het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de vragenlijst 2006 van Stichting Borea Keurmerk. De vragen zijn aangepast aan het niveau van de doelgroep en verder toegespitst op de door de ISD genoemde vragen en bovenstaand model. De vragenlijsten zijn gecodeerd en vervolgens geanalyseerd. De resultaten staan beschreven in de volgende hoofdstukken.

Achtergrondkenmerken

Tabel 1. Leeftijd

Leeftijd	Randstad 2008 N=2	Randstad 2009 N=5	SagEnn 2008 N=27	SagEnn 2009 N=23	WML 2008 N=18	WML 2009 N=14
< 25 jaar	0%	0%	4%	0%	17%	14%
25-30 jaar	50%	40%	11%	9%	0%	0%
31-40 jaar	0%	40%	19%	17%	11%	7%
41-50 jaar	0%	20%	37%	48%	33%	50%
51-60 jaar	50%	0%	26%	26%	33%	21%
> 60 jaar	0%	0%	4%	0%	6%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 2. Geslacht

Geslacht	Randstad 2008 N=2	Randstad 2009 N=5	SagEnn 2008 N=27	SagEnn 2009 N=23	WML 2008 N=18	WML 2009 N=14
man	50%	0%	67%	61%	33%	21%
vrouw	50%	100%	33%	39%	67%	79%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 3. Werkloosheidsduur

Werkloosheidsduur	Randstad 2008 N=2	Randstad 2009 N=5	SagEnn 2008 N=27	SagEnn 2009 N=23	WML 2008 N=18	WML 2009 N=14
< 6 maanden	0%	25%	7%	9%	11%	21%
> 6 mnd < 1 jr	50%	25%	11%	5%	11%	7%
1-3 jaar	50%	25%	15%	27%	11%	29%
3-5 jaar	0%	25%	22%	5%	28%	0%
6-10 jaar	0%	0%	26%	32%	17%	21%
> 11 jaar	0%	0%	19%	18%	17%	14%
niet werkloos	0%	0%	0%	5%	6%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Spreiding rapportcijfers

De spreiding van de gegeven rapportcijfers ziet er als volgt uit:

Tabel 4. Spreiding rapportcijfers

Cijfer	0	1	3	4	5	6	7	8	9	10	Totaal
Aantal keer 2008	0	0	2	0	9	9	4	10	3	10	47
Aantal keer 2009	3	2	1	1	6	6	7	9	0	3	38

⇒ Het lagere rapportcijfer komt hier terug, de klanten uit 2009 geven veel vaker een lager rapportcijfer. Zelfs het cijfer 0 komt drie keer voor.

Om een beter beeld te krijgen van de rapportcijfers is onderscheid gemaakt tussen leeftijd en geslacht. Onderstaande tabel laat zien dat er verschillen zijn in de gemiddelde tevredenheid per leeftijdscategorie.

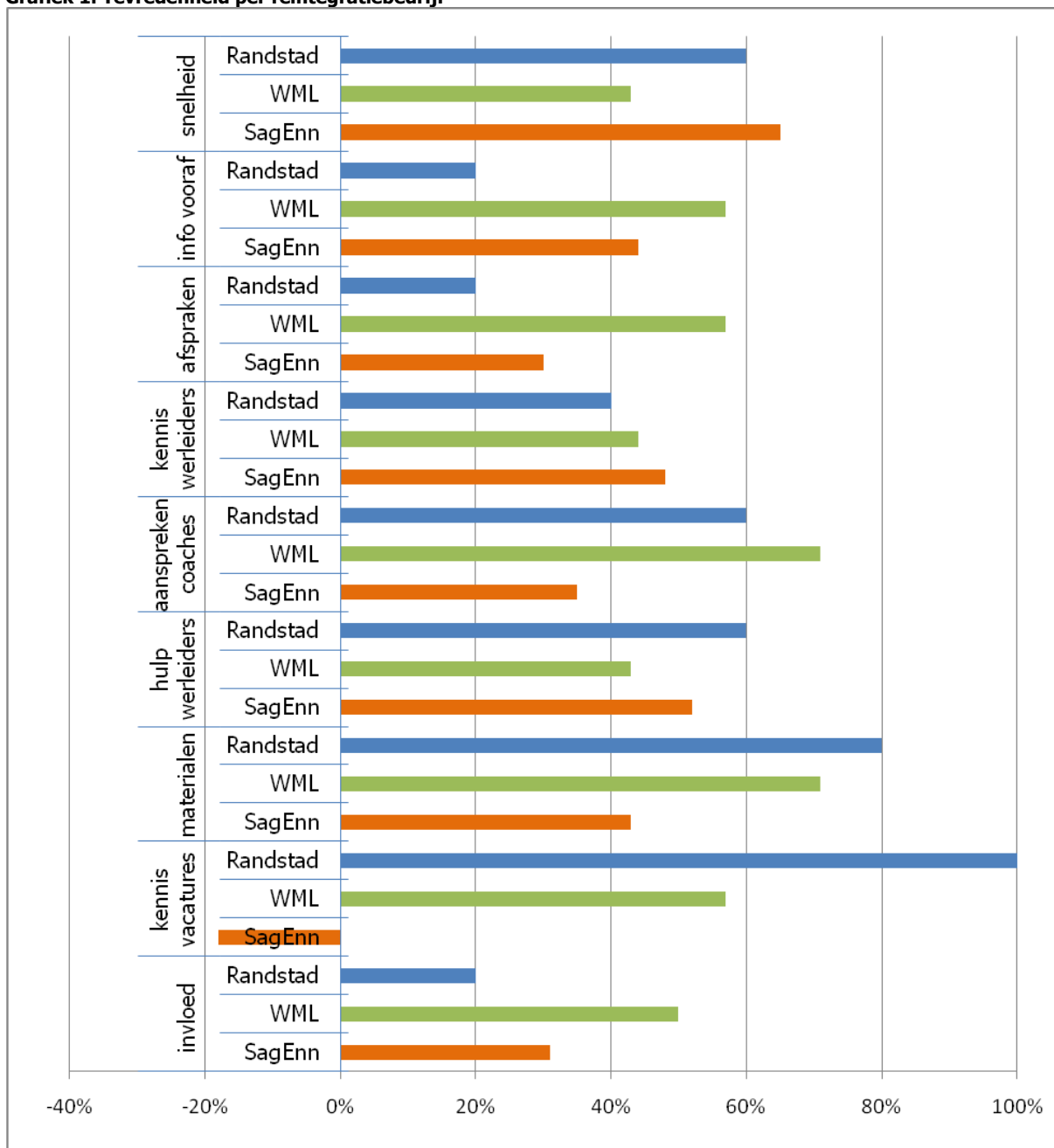
Tabel 8. Gemiddelde tevredenheid naar leeftijdsgroep

Leeftijd	Gemiddelde 2008	Gemiddelde 2009
< 25 jaar	6.3	8
25-30 jaar	7.5	5
31-40 jaar	6.6	6.3
41-50 jaar	7.4	5.6
51-60 jaar	7.6	6.7
> 60 jaar	7.5	6.5

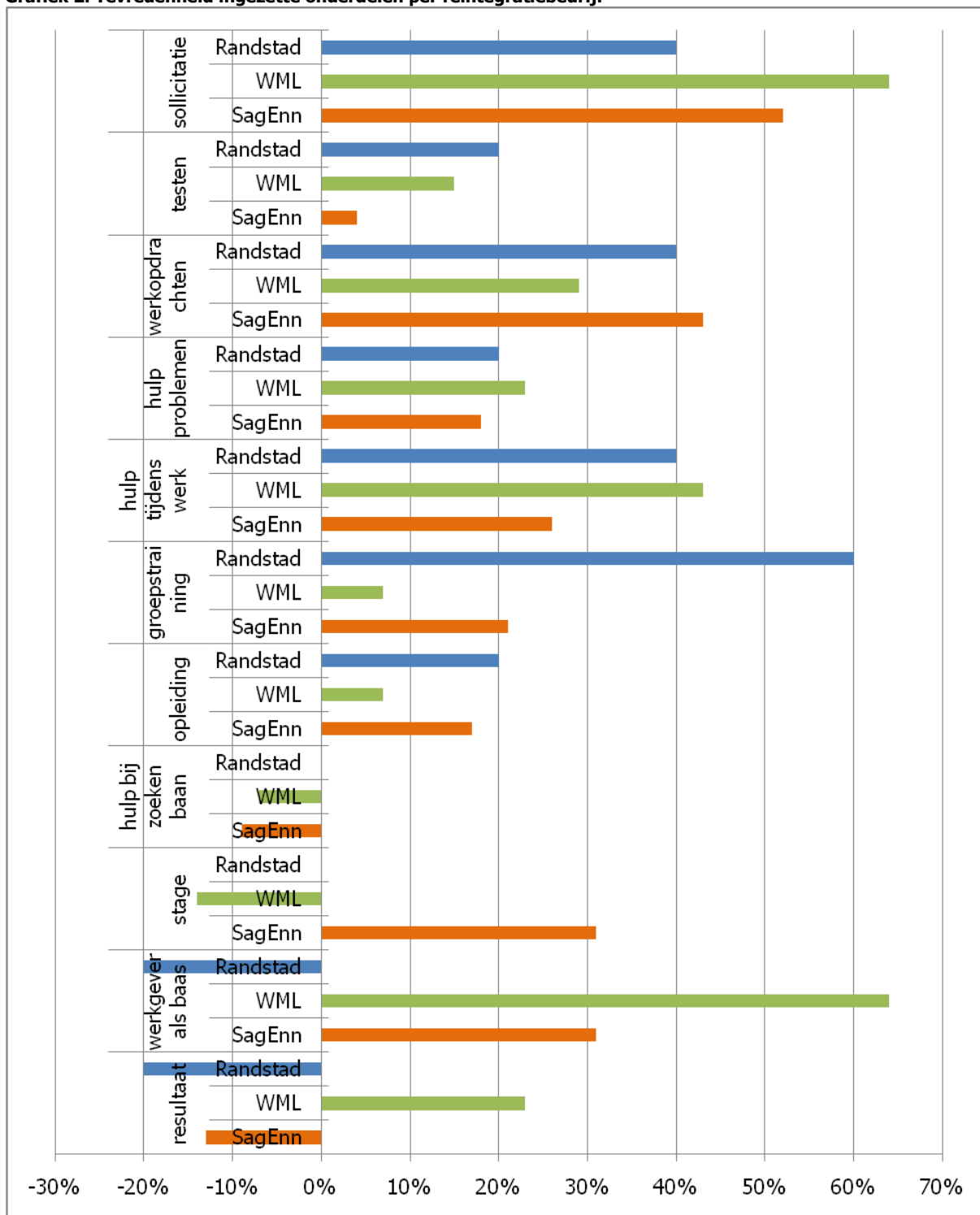
In 2008 gaven mannen een hoger rapportcijfer dan vrouwen, nu is dat andersom. Mannen geven gemiddeld een 5,6 en vrouwen een 6,2. Mannen geven vaker een laag cijfer dan vrouwen.

Tevredenheid per reïntegratiebedrijf

Grafiek 1. Tevredenheid per reïntegratiebedrijf



Grafiek 2. Tevredenheid ingezette onderdelen per reïntegratiebedrijf



Bijlage 2. Opmerkingen genoteerd door klanten

Vraag: Zou je zelf voor dit reïntegratiebedrijf gekozen hebben?

a) Ja, Waarom wel?

SagEnn

2009

Omdat het hier een rustige omgeving is om te werken; omdat het op dit moment goed van pas komt, omdat het economisch slecht gaat nu; omdat ik hier heb leren werken; om in aanmerking te komen voor een vaste baan; goed bedrijf;

2008

iedereen respecteert elkaar; relaxte werksfeer; leuke collega's; er wordt rekening gehouden met lichamelijke klachten en andere problemen; de werkgever kijkt mee voor werk in de buurt; er wordt goed naar je geluisterd; ze weten van mijn gezondheidsproblemen en gaan hier goed mee om; de contacten zijn leuk; het werk is niet zo moeilijk; sociale instelling, gaan goed om met problemen; werk is niet zwaar en geen stof; ik heb geen andere keuze; gemoedelijk; spreek en schrijf niet voldoende Nederlands voor een andere baan en dat weten ze hier; wat ik doe bevalt goed, heeft echter lang geduurd voor ik een contract kreeg; vervoer is goed geregeld; ben goed in het werk;

Randstad

2009

Omdat ze zich inzetten voor mensen om de juiste vacatures te vinden; ze helpen me goed; ik ben tevreden met mijn werkgever en met mijn werk, ik kan goed met collega's omgaan.

WML

2009

Gezellige werkplek, leuke collega's; het past bij mij en ik pas bij het werk; het werk ligt me wel en het tempo ook; omdat daar mensen lopen met ook een rugzak, ik heb het er best naar mijn zin maar omdat het potje op was kon ik eruit; want ze zijn aardig, vriendelijk en makkelijk; omdat ze geprobeerd hebben me goed te helpen; ben gewoon blij dat ik werk heb.

2008

Omdat ik het hier naar mijn zin heb; tevreden, maar ik had liever meer uren gehad; vanwege rugklachten; leuk; goede begeleiding; nu wel, in het begin niet; brede mogelijkheden; leuke werkgever; heb veel dingen geleerd.

Vraag: Zou je zelf voor dit reïntegratiebedrijf gekozen hebben?

b) Nee, Waarom niet?

SagEnn

2009

Omdat we soms met 100 mensen in een ruimte stonden, het werk werd zelfs in de kantine gedaan. Er zijn maar 2 wc's; te weinig tijd en aandacht voor de mensen; het werk is te saai; ik vind het moeilijk om het aan te pakken; erg eentonig en saai werk, ben niet goed geïnformeerd, met name hoe ik via Google vacatures kan vinden; ik had nu geen keuze; je wordt hier behandeld als een hond; de werkgever helpt je niet bij het zoeken naar een passende baan, dat moet je allemaal zelf doen, ze laten je barsten; ze hebben beloofd ander werk voor mij te vinden maar tot nu toe nog niks, dit werk schaadt mijn gezondheid.

2008

Het werk is niet geschikt ivm ziekte; het werk is te zwaar; ben het niet eens met het systeem hoe het hier gaat en de begeleiding; kreeg wel zwaar werk terwijl dit te zwaar was; geen respect voor de werknemers; er wordt niks doorgegeven; het zou reïntegratie zijn maar het is gewoon werken, dat kan wel maar ik wil Nederlands leren om een goede baan te vinden; ben pas een jaar werkloos en snap niet dat ik nu al hierheen moet; zou graag meer willen werken; ben hier niet op mijn plaats en kom hier niet verder mee; had iets anders in gedachten; dit schiet mijn ambities voor bij, is geestdodend werk, ik heb meer in mijn mars; ik hoor hier niet thuis, krijg te weinig tijd voor sollicitaties; te hectisch, te lawaaierig.

Randstad

\

WML

2009

Zit geen toekomst in, er wordt van alles beloofd maar ze komen niks na; ben niet blij met het werk omdat ik overspannen ben na de scheiding, ik slik medicijnen en kan niet werken; bij het vrije bedrijf kan ik meer zelfstandig werken; dit is niet mijn doelgroep, wordt teveel gepampered, niet mijn niveau, sta stil in mijn ontwikkeling;

2008

Het gaat allemaal te snel; ze luisteren niet naar je (niet naar de artsen); komen beloftes niet na; meteen door naar het vaste bedrijf; een persoonlijke aanpak lijkt me beter dan dit; werkgever houdt zich niet aan de afspraken; zou liever iets anders doen.

Vraag: Heb je tips voor de ISD die ze kunnen gebruiken in de toekomst voor de detachingsbanen?

SagEnn

2009

/

2008

Een goede opleiding; meer kijken naar wat iemand al kan of gestudeerd heeft; beter luisteren en niet verplichten; eerst kijken naar medische achtergrond; beter communiceren naar klanten, ISD en werkgevers; ga niet naar SagEnn, je kan er niks bereiken; voor oudere mensen een ideale werkplek; werken is prima maar ik kan meer, ik wil Nederlandse les om een baan te vinden; meer cursussen aanbieden, kiezen in aantal uren; eerder doorstromen naar ander werk; de ISD moet meer naar de achtergrond van mensen kijken; niet iedereen

op een hoop gooien dan kunnen er echte oplossingen gevonden worden; mensen beter inlichten; mensen niet aan het werk zetten als ze nog ziek zijn; zou graag hulp willen bij het invullen van belastingspapieren; ben eerder aan het werk gezet dan afgesproken en niet netjes behandeld; de ISD moet beter uitleg geven en informeren; ik zit alleen in een bus met mannen, dat zou anders moeten; meer salaris; werk en opleiding combineren; ze zouden dit soort trajecten sneller in moeten zetten, had hier een paar jaar geleden al willen beginnen; meer kijken naar aangepast werk voor mensen met medische beperkingen; zou sneller mogen voor dat je in de detachering zit;

Randstad

/

WML

2009

/

2008

Leer naar mensen te luisteren; mensen in hun waarde laten; minder onder druk zetten; mensen meer belonen en stimuleren; beloftes moeten beter nagekomen worden, ik zou heftruckdiploma mogen halen maar is nog steeds niet gebeurd; beter luisteren qua uren; zou graag Nederlandse les willen volgen; zou graag willen studeren; mensen meer begeleiden bij de detachingsbaan;