

Evaluatie

Inkoop re-integratiediensten

1 januari 2008 tot 1 juli 2011

ISD Midden-Langstraat

December 2011

De in 2007 gevoerde Europese aanbestedingsprocedure had tot gevolg dat met 9 aanbieders van re-integratiediensten, verdeeld over 6 percelen, 14 contracten zijn afgesloten.

Perceel	Benaming	De contractpartijen
Perceel 1	Werkgeverschap voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt	1.Randstad HR Solutions B.V. 2.WML 3.SagEnn Reïntegratie B.V.
Perceel 2	Alleenstaande ouders met thuiswonende kinderen	1. FITh
Perceel 3	Participatie- en activeringsplaatsen	1.Alexander Calder 2.ROC Midden-Brabant 3.WML
Perceel 4	(Deel-)Trajecten inclusief jobhunting	1.Alexander Calder 2.Randstad HR Solutions B.V. 3.Frame B.V. 4.Salto Depiro BV 5.Intec B.V.
Perceel 5	Nieuwe instroom en/of zittend bestand op basis van Work-first principe	1.SagEnn Reïntegratie B.V.
Perceel 6	Herijking uitkeringsgerechtigden met vrijstelling van sollicitatieverplichting	1.Frame B.V.

De contracten hadden een looptijd van 2 jaar over de periode van 1 januari 2008 tot 1 januari 2010. Formeel liepen deze dus per 1 januari 2010 af. In de contracten is een optie opgenomen met de mogelijkheid tot 2 keer een verlenging, telkens één jaar. Van deze optie is twee keer gebruik gemaakt. Hiermee wordt de definitieve einddatum van de contracten dus 31 december 2011.

Relevante ontwikkelingen

- Het participatiebudget.

Sinds 1-1-2009 is de Wet participatiebudget van kracht. Hierbij zijn de budgetten van re-integratie, inburgering en educatie bijeen gevoegd tot één budget. De bedoeling van deze bundeling is efficiënter en ontschot voor een brede doelgroep van burgers van 18 jaar en ouder participatie/deelname aan de maatschappelijk mogelijk te maken, bij voorkeur door reguliere arbeid. Gecombineerde trajecten vanuit de drie beleidsvelden (re-integratie/onderwijs/inburgering) werden daarmee mogelijk. Dit vereist afstemming tussen de genoemde drie beleidsterreinen. De wet is in versneld tempo eind 2008 ingevoerd, zonder dat gemeenten zich grondig hebben kunnen verdiepen in (de implicaties van) een integrale visie op maatschappelijke participatie. Tot op heden is die duidelijke visie op participatie in brede zin, waarbij re-integratie een belangrijk einddoel is, nog onduidelijk.

- De Wet investeren in jongeren.

Per 1-10-2009 geldt de Wet investeren in jongeren. De bestaande re-integratievoorzieningen bieden voldoende mogelijkheden bieden om de jongeren die onder de strekking van de wet vallen een aanbod te kunnen doen. De crisis laat een toename van de jeugdwerkloosheid zien. Aanvullende mogelijkheden binnen de bestaande contracten zijn onderzocht om het aantal jongeren dat een beroep moet doen op een inkomensvoorziening, terug te dringen. Zo is een aanvullende overeenkomst gesloten met De Tavenu in Waalwijk. Deze is gespecialiseerd in ondersteuning van jongeren. De WIJ vervalt overigens per 1-1-2012 en gaat op in de WWB, inclusief enkele polisvoorwaarden voor jongeren.

- De optie tot verlenging gelicht.

Gezien de ontwikkelingen in het omgevingsveld was het niet mogelijk om in de loop van 2009 c.q. 2010 scherp te hebben hoe op de verschillende samenhangende terreinen de inkoop van (nieuwe) participatievoorzieningen, waaronder re-integratievoorzieningen, georganiseerd moest worden. Hierdoor was het niet wenselijk een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten. De kwaliteit van de dienstverlening gaf daarvoor ook geen aanleiding. Het lag derhalve voor de hand van de optie tot verlenging van de bestaande contracten gebruik te maken en in overleg te treden met de opdrachtnemers om de aard van de verlenging uit te werken. (Besluit DB d.d. 14 september 2009). Eén partij heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verlenging. Het ROC heeft het contract teruggegeven i.v.m. de te hoge kosten. Men wilde zich meer op de core business richten: educatie.

- Invoering van de Participatieladder.

De ISD is als een van de 20 landelijke koplopergemeenten doende met het ontwikkelen van de participatieladder. Hierdoor is, beter dan met de eerder gebruikte profielmethode, de bewegingen van personen in het kader van participatie te volgen, het aanwezige groeipotentieel aan te geven en gericht participatievoorzieningen, waaronder re-integratievoorzieningen, in te zetten. Dit proces loopt nog maar is ingehaald door de bezuinigingsopdracht die het kabinet de gemeenten oplegt. De re-integratiebudgetten zijn voor 2012 e.v. meer dan gehalveerd. In maart 2010 is een informatiebijeenkomst georganiseerd voor uitleg over de participatieladder. Met name het communiceren met één taal, het zichtbaar maken van de mobiliteit op de ladder, de ingezette interventies, de inzet van maatschappelijke participatie, zijn enkele van de aansprekende zaken die de re-integratiepartners aanspreken. Ook ROC was geïnteresseerd vanuit de invalshoek educatie/maatschappelijke participatie/re-integratie. De gecontracteerde aanbieders hebben beperkt gereageerd op de vraag om aanvullende werkgerichte en zorggerichte interventies binnen de contracten.

- Landelijke ontwikkelingen

De resultaten die met de inzet van re-integratiedienstverlening worden geboekt, zijn afgenomen: minder mensen vinden weer een baan. De economische crisis is hiervan de belangrijkste oorzaak. De zogenoemde 60 procent doelstelling die het kabinet een aantal jaren heeft gehanteerd (en gerealiseerd), heeft het kabinet inmiddels losgelaten. De doelstelling houdt in dat 60 procent van degenen die met re-integratie starten binnen 2 jaar is uitgestroomd naar werk. Sinds 2006 daalt dit percentage, voor ondersteuning die liep in de periode 2008-2010 tot 52 procent. Dat blijkt uit het 'Factsheet re-integratie 2011-2012', dat de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) op 2 december 2011 publiceerde.

De komende jaren wordt er fors bezuinigd op het re-integratiebudget voor bijstandsgerechtigden en WW'ers (gebundeld in Participatiebudget nieuwe stijl) en arbeidsongeschikten (van € 5,5 miljard in 2010 naar € 3 miljard in 2015).

Een deel van de re-integratie-uitgaven wordt besteed alleen om mensen aan het werk te houden. Zij werken bijvoorbeeld in de sociale werkvoorziening of via werkvoorzieningen vanuit arbeidsongeschiktheidsregelingen (WIA, WAO). Deze uitgaven zijn in veel gevallen blijvend nodig om iemand aan het werk te houden. In combinatie met de forse bezuinigingen kunnen werklozen en uitkeringsgerechtigden die nog een plek op de arbeidsmarkt moeten veroveren en aangewezen zijn op re-integratiemiddelen, nog maar in zeer beperkte mate rekenen op dienstverlening vanuit publieke middelen. Werklozen zullen vooral zelf aan de slag moeten om zonder ondersteuning nieuw werk te vinden. Overigens vonden in 2010 166.000 mensen vanuit de WW een nieuwe baan zonder ondersteuning, tegen 138.000 met ondersteuning.

Voor gemeenten is volgens de RWI het volgende aandachtspunt belangrijk: "Vanaf 2013 zal er naar verwachting één participatiebudget nieuwe stijl zijn (inclusief de middelen voor de uitvoering van de Wet sociale werkvoorziening). Hoge kosten in de sociale werkvoorziening zullen dan mogelijk ten koste gaan van re-integratie-uitgaven Wet werk en bijstand en Wajongers (die onder de Wet werken naar vermogen gaan vallen.)"

Algemene stand van zaken tot 1-7-2011

Aan het eind van het eerste kwartaal 2008 zijn de aanmeldingen voor de verschillende percelen op gang gekomen, nadat eerst de verschillende werkafspraken ingeregeld waren.

Perceel 1, Detacheringen kende een aarzelende start en een piek in het 2^e, 3^e en 4^e kwartaal 2008 (117). In 2009 en 2010 lagen de aanmeldingen nagenoeg stil. In 2011 kennen we wederom een piek in de eerste twee kwartalen en zijn 107 aanmeldingen voor detachering gerealiseerd. Het betrof een eenmalige actie om de druk op de uitkeringslasten te verlichten. Vanaf 2009 heeft Randstad HR Solutions geen aanmeldingen meer aangenomen omdat zij intussen de keuze hadden gemaakt zich te richten op dienstverlening aan werkenden. Uiteindelijk is perceel 1 door het MT 2 keer met een vooraf bepaald quotum ingezet (2008 en 2011).

Het aantal aanmeldingen voor perceel 2, Een-ouder-gezinnen (9) is als specifiek perceel relatief weinig nodig gebleken en stopte in 2010. De aanbieder gaf aan geen perspectief te zien in voortzetting van het perceel gezien de lage realisatie en lage rendement. Het uitgangspunt dat de een-ouder-gezinnen zelf opgeleid en ingezet zouden worden voor kinderopvang bleek niet haalbaar.

Perceel 3, Participatieplaatsen kent met aanmeldingen als opstap naar een volgend traject, mede gezien de grootte van de doelgroep (3/4^e van het bestand), een redelijk aantal aanmeldingen. Daarbij speelt mee het aantal aanmeldingen door het beëindigen van de WSW-voortrajecten in perceel 1. Deze zijn in 2011 overgeheveld van detacheringsbanen naar participatiebanen. In 2011 om financiële reden is het aanbod via perceel 1 om budgettaire reden stopgezet. ROC-Tilburg besloot in 2011 geen nieuwe aanmeldingen meer aan te nemen. Zoals eerder aangegeven besloten zij zich richten op hun core business: onderwijs en inburgering.

Vanaf het begin werd duidelijk dat de aanmeldingen bij perceel 4, Jobhunting achter bleven bij de anderen. De oorzaak was en is nog steeds dat werkcoaches dit deel van het traject veelal zelf uitvoeren plus de verhoogde inzet op detacheringen (perceel 1) in 2008 en 2011. Eén van de aanbieders (Intec) is half 2011 met nog een externe partij (Cardan) gevraagd een zgn. second opinion te geven op een aantal dossiers. Het doel was nogmaals te beoordelen of er alsnog mogelijkheden bestonden om via korte trajecten bemiddeling naar regulier werk te realiseren.

Van perceel 6, Herijking vrijstellingen is in het eerste jaar meer dan vooraf in het bestek ingeschat ingezet (250 t.o.v. 276). Dit kwam omdat de jaren voor de invoering van de WWB vrijstelling van de sollicitatieplicht voor onbepaalde werden verleend. Dit beleid is aangescherpt waardoor een inhaalslag gemaakt moest worden. De jaren na 2008 is perceel 6 minder ingezet maar toch nog gemiddeld 150 keer per jaar.

In totaal is er over de 6 percelen aan 672 personen een traject aangeboden en aan 660 een herijking/arbeidskundig-medische keuring. Verder zijn 173 personen door de werkcoaches aangemeld en om diverse redenen (bv. ziekte, verhuizing, niet passend traject, te veel beperkingen, niet gemotiveerd etc.) niet in traject genomen. Op 1 juli 2011 nemen nog 212 personen deel aan een traject en zijn 23 herijkingen/keuringen nog niet afgerond.

De specifieke resultaten in de verschillende percelen.

In onderstaande tabellen wordt de realisatie weergegeven en afgezet tegen de kosten. Naast de instroom en uitstroom is ook aangegeven het aantal personen dat nog in traject zit (N.i.t.). De succesvolle uitstroom (+/+) is tevens uitgedrukt in een percentage en afgezet tegen de prestatienorm (N) die in de aanbesteding per perceel is bepaald. Daarbij moet worden aangetekend dat dit percentage is bepaald in 2007, rekening houdend met de situatie op de arbeidsmarkt van toen. Intussen is deze ingrijpend gewijzigd door de economische crisis en de doorwerking daarvan op kansen op succesvolle uitstroom naar de arbeidsmarkt. De percentages zouden onder de huidige omstandigheden in de verschillende percelen aanzienlijk lager zijn. Verder zit bij verschillende percelen/aanbieders nog een fors aantal deelnemers in traject. Exacte cijfers en vergelijkingen kunnen pas gegeven worden als alle trajecten zijn beëindigd, al dan niet succesvol.

De prestatienormen zoals die opgenomen zijn in het bestek zijn:

Perceel	Prestaties	Omschrijving van de eisen
P1	60%	Duurzame uitstroom naar structurele arbeidsplaats al dan niet gesubsidieerd / 6 mnd geen WWB.
P2	50%	Uitstroom naar duurzaam reguliere arbeid of gesubsidieerde arbeid van max. 12 mnd / 6 mnd geen WWB.
P3	40%	Uitstroom naar arbeid, al dan niet gesubsidieerd, arbeidstraject of scholing / 15% duurzaam uitstroom uit de uitkering en 6 mnd geen WWB.
P4	55%	Uitstroom naar duurzaam reguliere ongesubsidieerde arbeid of gesubsidieerde arbeid van max. 12 mnd / 6 mnd geen WWB.
P5	40%	Uitstroom naar duurzaam reguliere ongesubsidieerde arbeid of gesubsidieerde arbeid van max. 12 mnd / 6 mnd geen WWB.
P6	100%	Voldoen aan door de ISD gestelde eisen.

De resultaten en opmerkingen per perceel:

P	Omschrijving	Aanbieder	In	N.i.t.	Uit	+/+	%	N	€
1	Detachering	Randstad HR	13	0	13	4	31%	60%	405.212
		Sagènn	123	58	65	14	22%	60%	2.598.994
		WML	93	48	45	12	27%	60%	2.200.365
		Totaal	229	106	123	30	24%	60%	5.204.571

Opmerkingen:

- Vanaf 2009 zijn er geen aanmeldingen meer gedaan bij Randstad HR Solutions. Deze aanbieder gaf aan zich te willen richten op begeleiding van werkenden (HR) en verloning van werkzoekenden via detacheringsconstructies niet meer aan te bieden.
- In de vergelijking binnen het perceel scoort Randstad hoger dan de andere aanbieders. Het aantal trajecten is echter fors lager en de periode fors korter. Het risico van de andere aanbieders op een lagere score is daardoor hoger.
- In de vergelijking tussen WML en Sagènn scoort WML hoger. WML heeft echter meer personen op voorhand niet in traject genomen (WML 40, Sagènn 22). De kans op een hogere succesvolle uitstroom is daardoor voor WML hoger.
- Perceel 1 is tot 2011 ook ingezet voor WSW-voortrajecten. Uitstroom naar WSW is in het voordeel van WML t.o.v. Sagènn.
- Afgezet tegen de prestatienorm in de aanbesteding scoren allen $\pm 25\%$ tot $\pm 50\%$. Daarbij moet worden aangetekend dat dit percentage is bepaald in 2007, rekening houdend met de situatie op de arbeidsmarkt van toen. Intussen is deze ingrijpend gewijzigd door de economische crisis en de doorwerking daarvan op kansen op succesvolle uitstroom naar de arbeidsmarkt. De percentages zouden onder de huidige omstandigheden in de verschillende percelen aanzienlijk lager zijn.
- Het percentage succesvolle uitstroom kan nog stijgen omdat er nog 106 personen in traject zitten en deze op termijn uit kunnen stromen. De ervaring uit de Taskforce Detachering leert dat er toen onvoldoende druk stond op de uitstroom uit detachering. De ISD heeft hierop zelf geïnvesteerd met jobhunting. Dit blijft nu ook een aandachtspunt.
- Het aantal deelnemers (229) afgezet tegen de kosten (€ 5.204.571) geeft een hoge kostprijs per deelnemer (€ 24.549). Hierin zit de bekende valkuil: de kosten worden in deze vergelijking afgezet tegen de succesvolle uitstroom. Niet zichtbaar is de nog evt. toekomstige uitstroom, alhoewel dat bij langer verblijf in het traject ook meerkosten met zich meebrengt. Helemaal niet zichtbaar is het maatschappelijk rendement bij niet succesvolle uitstroom naar werk op het terrein van welzijn, (gezondheids)zorg, onderwijs, veiligheid etc. als gevolg van het stijgen op de participatieladder, het zich welbevinden en het ervaren van gezondheid.
- In relatie met het voorgaande en afgezet tegen de andere percelen blijft detachering een duur instrument en heeft het grootste beslag op de re-integratiemiddelen.
- Ondanks de hoge kostprijs is het effect op het budget uitkeringslasten het grootst omdat de deelnemers uit de uitkering gaan. Tegenover de kosten staat een opbrengst van de uitkeringsgelden. Bij de huidige deelname van 229 personen kan dit oplopen tot $229 \times € 13.300 = € 3.045.700$ per jaar als deze klanten één jaar uit de uitkering blijven. Daarvan is in ieder geval $30 \times € 13.300 = € 399.000$ per jaar structureel i.v.m. succesvolle uitstroom (= regulier werk).
- Bij de vorige grootschalige inzet van detachering in 2008 keerde relatief weinig deelnemers na einde contract en einde WW terug in de WWB. Omdat er relatief nog veel deelnemers in traject zitten is nu niet aan te geven wat dit keer het effect zal zijn. Wellicht groter omdat de arbeidsmarkt moeilijker toegankelijk is.

P	Omschrijving	Aanbieder	In	N.i.t.	Uit	+/+	%	N	€
2	Alleenstaande ouders	FITh	9	0	9	2	22%	50%	46.372

Opmerkingen:

- Dit perceel is het enige dat zich richt op een doelgroep en niet op individuele deelnemers.
- Het oorspronkelijk idee om alleenstaande ouders eerst tot gastouder op te leiden en vervolgens in te zetten ten behoeve van deelnemers in trajecten bleek niet uitvoerbaar.
- Een aantal deelnemers is opgeleid en onder gebracht bij een gastouderbureau in Breda. In deze regio waren er destijds geen mogelijkheden. Verder was er hier (2009) voldoende capaciteit om de vraag naar kinderopvang op te vangen.
- Vanaf het 2^e kwartaal 2009 zijn er geen aanmeldingen meer gedaan.

P	Omschrijving	Aanbieder	In	N.i.t.	Uit	+/+	%	N	€
3	Participatie- plaatsen	Alexander Calder	23	10	13	2	9%	40%	86.339
		ROC-Tilburg	23	0	23	20	87%	40%	118.986
		WML	110	66	44	20	18%	40%	869.438
		Totaal	156	76	80	42	53%	40%	1.074.763

Opmerkingen:

- Perceel 3 beweegt zich op de scheidslijn tussen re-integratie en participatie. Het betreft een moeilijke doelgroep, op de onderste treden van de participatieladder en als groeiperspectief een grote afstand tot de arbeidsmarkt.
- Alexander Calder en ROC profileren zich meer op participatie, WML meer op re-integratie.
- Hoewel ROC aan de verwachtingen voldeed, koos men er toch voor niet verder te gaan in deze opdracht en terug te gaan naar de core business van (beroeps)onderwijs en inburgering. De aan hen aangeboden kandidaten waren overigens voornamelijk allochtone deelnemers met veelal een taalachterstand.
- Alexander Calder kent een specifieke aanpak met lifestyle-coaching. Deelname kenmerkt zich door intensieve langdurige trajecten met veelal geen succesvolle uitstroom (uitkeringsonafhankelijk dan wel deelname aan een ISD-vervolgtraject) zoals gedefinieerd in het contract. De score is daardoor laag. Hier geldt echter ook: niet zichtbaar is het maatschappelijk rendement bij niet succesvolle uitstroom op het terrein van welzijn, (gezondheids)zorg, onderwijs, veiligheid etc. als gevolg van het stijgen op de participatieladder, het zich welbevinden en het ervaren van gezondheid.
- Dit laatste geldt overigens ook voor WML. Het halen van de norm is daardoor moeilijk. Daarbij geldt overigens ook hier voor beiden dat de norm vastgesteld is in 2007 en deze voor deze doelgroep in perceel 3 nog lastiger is gezien de huidige ontwikkelingen.
- Perceel 3 wordt bij WML ook ingezet als WSW-voortraject. Trajecten vanuit Perceel 1 zijn, waar mogelijk, omgezet naar participatieplaatsen (deelname met behoud van uitkering). Het aantal deelnemers is daarom hoog, evenals het aantal deelnemers dat nog in traject zit. Het percentage succesvolle uitstroom wordt daardoor nu negatief beïnvloed.
- Ook hier scoort WML het hoogst bij niet in traject genomen aanmeldingen (WML-26, ROC-2, Calder-3).
- Afgezet tegen de andere percelen is perceel 3 een relatief goedkoop instrument en heeft het een klein beslag op de re-integratiemiddelen.
- Ondanks de lage kostprijs is het effect op het budget uitkeringslasten het laagst omdat de deelnemers in de uitkering blijven en de druk op de uitkeringslasten blijft.

P	Omschrijving	Aanbieder	In	N.i.t.	Uit	+/+	%	N	€
4	Jobhunting	Alexander Calder	1	0	1	0	0%	55%	4.761
		Frame BV	15	4	11	5	33%	55%	41.085
		Intec BV	44	3	41	17	39%	55%	161.732
		Randstad HR	2	0	2	2	100%	55%	4.330
		Salto	16	0	16	5	31%	55%	45.340
		Totaal	78	7	71	29	41%	55%	257.248

Opmerkingen:

- Het instrument Jobhunting is relatief weinig ingezet.
- Dit heeft te maken met de inzet van eigen werkcoaches in combinatie met eigen accountmanagers en matchers.
- Over Salto is per 11 maart 2011 een faillissement uitgesproken. De op dat moment resterende drie deelnemers in traject zijn door Alexander Calder overgenomen.
- Qua deelnemers scoort Intec hoog. Zij zijn ingezet bij het project second opinion. Waarbij kandidaten met op het oog een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt zijn beoordeeld. Dit leverde een verhoging van de score succesvolle plaatsing op. De verhouding blijft echter 1 : 3. Dit bevestigt het beeld dat het bestand verhard is, de markt op slot zit en de goed bemiddelbare kandidaten al uit de uitkering zijn.
- Afgezet tegen de andere percelen is perceel 4 een relatief goedkoop instrument en heeft het een klein beslag op de re-integratiemiddelen.
- Ondanks de lage kostprijs is het effect op het budget uitkeringslasten laag omdat het uitstroomresultaat laag is (vergelijkbaar met de andere percelen) en de druk op de uitkeringslasten blijft.

P	Omschrijving	Aanbieder	In	N.i.t.	Uit	+/+	%	N	€
5	Work First	Sagènn	200	23	177	54	31%	40%	630.775

Opmerkingen:

- Vergelijking binnen het perceel is niet mogelijk omdat Sagènn hier de enige aanbieder is.
- Na een aarzelende start in 2008 (30 deelnemers) en een vrij constante instroom van 20 deelnemers per kwartaal is begin 2010 de inhoud van Work First enigszins aangepast.
- Er vond in 2010 een verschuiving plaats van puur re-integratie-instrument naar meer diagnose-instrument met naast bemiddeling ook de mogelijkheid tot werkstage (met behoud van uitkering) en verloning via perceel 1.
- Dit sloot aan op de praktijk, waarbij meer behoefte ontstond aan diagnose/testen van arbeidsvaardigheden (meer dan ja-baas en op tijd komen) en aansluitend op de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Werkgevers die steeds huiveriger zijn om de werkgeversrisico's te nemen en eerder tot plaatsing overgaan via stage en verloning/detachering.
- Door deze aanpak bleef het aantal aanmeldingen op een redelijk peil, hoewel vanaf eind 2009 het signaal aan de poort sterker werd dat het aantal klanten dat zich meldt forse beperkingen heeft.
- De in 2007 vastgestelde norm wordt benaderd ondanks de verslechterde situatie op de arbeidsmarkt als gevolg van de economische crisis.
- De signalen vanuit de praktijk zijn nog steeds dat er behoefte is aan een arbeidsmatige omgeving die als diagnose dient voor de inzet van vervolginstrumenten dan wel rechtstreeks tot plaatsing leidt.
- Hoewel niet direct aantoonbaar heeft een aanbod van Work First aan de poort nog steeds het effect dat aanvragers voor een uitkering hun zelfredzaamheid oppakken en afzien van een uitkering.
- Gezien het gewicht dat het kabinet met de voorgenomen aanscherping van de WWB in 2012 voor ogen heeft, is Work First een niet te onderschatten instrument voor de beperking van instroom in de uitkering.
- Een WorkFirst-aanbod, al dan niet georganiseerd in eigen beheer, wordt vanuit de praktijk als een passend re-integratieaanbod gezien in de combinatie van diagnose en aanleren van werknemervaardigheden.

P	Omschrijving	Aanbieder	In	N.i.t.	Uit	+/+	%	N	€
6	Herijking	Frame BV	660	36	624	624	100%	100%	569.597

Opmerkingen:

- Vergelijking binnen het perceel is niet mogelijk omdat Frame BV hier de enige aanbieder is.
- In de praktijk blijkt er veel behoefte aan arbeids-medisch onderzoek. Veel klanten geven aan door belemmeringen niet in staat of gedeeltelijk in staat te zijn arbeid te kunnen verrichten. Om een effectieve ondersteuning te kunnen aanbieden is een dergelijk onderzoek onmisbaar.

- In de beginperiode is vooral ingezet op herijking van klanten die al een vrijstelling van de sollicitatieplicht hadden.
- Later is perceel 6 ook ingezet om structureel functionele beperkingen te beoordelen bij klanten die het aanbieden van een traject door de werkcoach aangeven arbeidsongeschikt te zijn.
- Daarbij is Frame gaan adviseren welk perceel voor de klant het meest passende aanbod biedt.
- Van de herijkingen (303) valt op dat 34% uitkomt op perceel 3, participatieplaatsen, 17% op perceel 1, detachering, 17% op perceel 5, Work First. Slechts 7% komt uit op perceel 4, Jobhunting. In 24% van de gevallen is binnen de percelen geen passend aanbod.
- Refererend aan de participatieladder en kansen op de arbeidsmarkt betekent dit 24% direct bemiddelbaar naar de reguliere c.q. gesubsidieerde arbeidsmarkt (perceel 4 en 1). Dit zijn de treden 5 en 6 op de participatieladder. Voor 17% zijn die treden wellicht bereikbaar via Work First (perceel 5).
- Dit betekent dat voor 58% van de beoordeelde klanten reguliere arbeid op forse afstand staat, waarbij bij voor 34% met participatieplaatsen (perceel 3) deze afstand te overbruggen kan zijn.
- Bij alle 660 aanmeldingen gaven klanten aan arbeidsongeschikt te zijn. Bij 59% bleken er duurzaam benutbare arbeidsmogelijkheden zijn, en bij 41% niet.
- De adviezen van Frame bevestigen het beeld van verharding van het bestand.
- Ook wordt bevestigd dat er behoefte is aan de inzet van instrumenten als opstap naar arbeid (perceel 3) en specifieke instrumenten waar de percelen niet in voorzien. Daarbij moet gedacht worden trajecten voor klanten met voor psychische belemmeringen of trajecten gericht op maatschappelijk nuttige activiteiten in zorg en welzijn.

De dienstverlening volgens de werkcoaches.

Over het geheel wordt de kwaliteit van de dienstverlening van de aanbieders door de werkcoaches als redelijk tot goed beoordeeld. Hierin zit een subjectief element. Dat maakt evaluatie lastig. In de praktijk blijkt de "klik" tussen de aanbieder en de werkcoach van invloed. Dit heeft te maken met de stijl van begeleiden van zowel de werkcoach als de aanbieder. Komt die stijl overeen dan komt de werkcoach eerder bij een bepaalde aanbieder uit. Werkcoaches volgen de klant bij de aanbieder nauwgezet en sturen bij waar naar hun oordeel nodig.

Werkcoaches zijn kritisch als het gaat om de betaling van ingezette producten en de no cure – less pay die in de contracten opgenomen is. De formulering in het bestek en de contracten laat in sommige gevallen te veel ruimte of is onduidelijk. Werkcoaches hebben dan moeite met het feit dat in bepaalde gevallen toch de plaatsingsbonus betaald moet worden terwijl niet goed aantoonbaar is dat de plaatsing gerealiseerd is door de inspanning van de aanbieder.

Werkcoaches zetten relatief weinig perceel 4, Jobhunting in. Door het samenspel met de eigen accountmanager en matcher is dat niet nodig.

In een aantal situaties, met name bij psychische belemmeringen, bieden de percelen geen uitkomst. Werkcoaches hebben via maatwerk individuele trajecten ingekocht. De jongerencoaches hebben daarnaast het aanvullend contract bij jongerenorganisatie De Tavenu benut.

Op basis van de ervaringen met de aanbieders achten de werkcoaches een goede diagnose noodzakelijk. Om te komen tot een zo goed mogelijk resultaat werkcoaches dat het stellen van een goede diagnose nodig is voordat een klant gaat deelnemen aan een interventie. De diagnose wordt gedaan door de werkcoach die het poortgesprek voert. Wanneer duidelijk is dat er benutbare mogelijkheden op betaald werk zijn, kan de diagnose ook gedeeltelijk plaats vinden tijdens Work First. Aan de diagnose kan collegiaal overleg of collegiale toetsing worden toegevoegd.

Wanneer aan de poort groeipotentieel wordt vastgesteld bij een klant, kan deze direct doorgeleid worden naar Work First. Tijdens Work First worden de werknemersvaardigheden ontwikkeld. Daarnaast wordt er gekeken naar de competenties van de klant, houding en gedrag, samenwerken, communiceren, omgaan met leiding, zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Er zijn goede ervaringen opgedaan met de sollicitatietraining die in eigen beheer door een werkcoach zijn aangeboden. De huidige training omvat 4 dagdelen. De werkcoaches adviseren deze uit te breiden met 2 dagdelen, naar 6 dagdelen. De uitbreiding geeft meer mogelijkheden om stil te staan bij

praktische zaken als de eigen verantwoordelijkheid, het CV, de sollicitatiebrief, het sollicitatiegesprek en het in kaart brengen van het netwerk van de klant met bedrijven.

Werkcoaches bevelen aan om ook vervolgotrainingen in eigen beheer uit te gaan voeren. De voorgenomen samenvoeging van de ISD met WML biedt daartoe mogelijkheden, zowel voor het organiseren van de diagnose als vervolgotrainingen. Daarnaast sluit het aan bij de ambitie om meer groepsgewijs te gaan werken. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van de expertise en infrastructuur van beide organisaties.

De dienstverlening volgens de klanten.

De gegevens hierover komen uit het recent gehouden klanttevredenheidsonderzoek.

Over de werkcoaches en inkomensconsulenten zijn de klanten aardig te spreken. De deskundigheid en bekwaamheid om klanten goed te begeleiden, de tijd en aandacht die besteed wordt aan klanten, de duidelijkheid van de gegeven informatie/uitleg, de inzet en behulpzaamheid, het nakomen van afspraken, en het respect voor de privacy van de klant, worden allen positief beoordeeld door de klanten.

De meeste klanten geven daarnaast ook aan dat er redelijk tot goed naar hun verhaal wordt geluisterd en minder klanten vinden ten opzichte van de klantmanager in 2010 ook dat er niet goed naar hun verhaal geluisterd wordt. Ongeveer een kwart geeft echter aan, dat de werkcoach en inkomensconsulent vooroordelen over ze heeft over wat ze willen en kunnen. Dit is wel een lichte verbetering ten opzichte van de klantmanager in 2010. Verder valt op, dat de tevredenheid onder de klanten over de werkcoach en inkomensconsulent over het algemeen is toegenomen ten opzichte van de klantmanager in 2010.

54,0% van de klanten (waarbij 16,6% geen beoordeling hierover heeft gegeven) geeft aan geen ondersteuning te ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan. Dit percentage is gelijk gebleven ten opzichte van 2010, waarbij er dit jaar wel meer klanten ondersteuning ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan ten opzichte van 2010. De klanten, die aangeven ondersteuning te ervaren van de ISD, zijn daar tevreden over. Ook zijn ze tevreden over het resultaat van deze ondersteuning. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2010.

De dienstverlening volgens een onderzoek van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI)¹.

De RWI heeft een onderzoek laten doen: "Procesanalyse re-integratie". Het onderzoek maakt duidelijk dat er binnen re-integratietrajecten in al zijn facetten sprake is van mensenwerk. In de uitvoering wordt door professionals serieus ingespeeld op de individuele situatie, wensen en kenmerken van de klant. Dit komt tot uiting in de inhoud van de dienstverlening, zoals de keuze tussen verschillende trajecten of de stijl van begeleiden, maar ook in meer procesmatige aspecten (bijvoorbeeld de regelmaat van het contact met de klant).

In het onderzoek komt ook een aantal kwetsbare elementen aan het licht. Zo is het belangrijk dat de professional in staat is, in samenspel met de klant, adequate keuzes te maken rond de inzet van instrumenten en de wijze van begeleiden. Hoewel werkcoaches hun keuze achteraf doorgaans wel kunnen onderbouwen, blijven ze in de praktijk vaak impliciet: argumenten worden niet vastgelegd of besproken en de keuze wordt meestal niet ondersteund aan de hand van een diagnose-instrument. Ook n afloop wordt er niet systematisch geëvalueerd wat goed is gegaan en wat beter had gekund. Terugkijkend lijken werkcoaches niet altijd zeker of ze de goede begeleidingsstijl hebben gekozen.

In de uitvoering van trajecten worden mogelijk kansen gemist. Bij de overdracht naar een re-integratiebedrijf wordt beperkt informatie uitgewisseld over de klant en de verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening. Opvallend is dat trajectbegeleiders van re-integratiebedrijven vooral aanbodgericht opereren. De klant moet zelf op zoek naar vacatures. Op dit punt lijken klanten nogal eens teleurgesteld. Misschien ook terecht aangezien directe bemiddeling in dit onderzoek succesvoller lijkt dan meer aanbodgerichte trajecten. Het onderzoek bevat verder signalen dat de

¹ Bron: Impuls, 5^e jaargang, nr. 9. Impuls is een uitgave van Stimulansz.

randvoorwaarden waarbinnen professionals moeten opereren niet optimaal zijn. Het gaat met name om de ruimte om dienstverlening op maat te kunnen inzetten en de tijd die beschikbaar is per klant.

De gemeenten staan de komende jaren voor omvangrijke bezuinigingen. Dat maakt de noodzaak om de beschikbare middelen en capaciteit effectief in te zetten alleen maar groter. De RWI geeft aanknopingspunten voor verbetering van de effectiviteit en roept op tot een kritische analyse van het eigen uitvoeringsproces. De RWI stelt een agenda op gericht op verdere professionalisering van de uitvoering. Deze verschijnt naar verwachting eind 2011.

Conclusie.

Omdat er nog een fors aantal klanten (212) in trajecten zit, is een eindevaluatie lastig. Wel is een tendens aan te geven:

- Als het gaat om de inhoud zijn zowel klanten als werkcoaches tevreden over de dienstverlening, rekening houdend met de mogelijkheden op de huidige arbeidsmarkt.
- De uitkomsten van het onderzoek van de RWI wijken lokaal niet af van het landelijk beeld.
- De cijfers van uitstroomresultaten/succesvolle plaatsing zijn laag (54) en halen in ieder geval niet de in 2007 aangegeven prestatienorm. Deze normen zijn overigens per perceel verschillend.
- De in 2007 bepaalde prestatienorm is afgezet tegen de huidige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de economische crisis niet realistisch.
- Puur cijfermatig is het effect op vermindering van uitkeringlasten laag.
- De kosten worden in deze vergelijking afgezet tegen de succesvolle uitstroom. Niet zichtbaar is de nog evt. toekomstige uitstroom, alhoewel dat bij langer verblijf in het traject ook meerkosten met zich meebrengt. Helemaal niet zichtbaar is het maatschappelijk rendement bij niet succesvolle uitstroom op het terrein van welzijn, (gezondheids)zorg, onderwijs, veiligheid etc. als gevolg van het stijgen op de participatieladder, het zich welbevinden en het ervaren van gezondheid.
- Er wordt niet afgeweken van het landelijke beeld. De meting van de effectieve inzet van re-integratiemiddelen is niet betrouwbaar in beeld te brengen.
- Met de invoering van de participatieladder is een begin gemaakt met het in beeld brengen van de beweging op de ladder en het effect van de inzet van instrumenten en dus middelen. Hieruit is nog geen duidelijk beeld te halen.
- Perceel 1, detachering, is een duur instrument en heeft het grootste beslag op de re-integratiemiddelen. Ondanks de hoge kostprijs is het effect op het budget uitkeringslasten het grootst omdat de deelnemers uit de uitkering gaan.
- Perceel 2, alleenstaande ouder, is om praktisch reden niet uitvoerbaar gebleken.
- Perceel 3, participatieplaatsen, is een steeds grotere rol gaan spelen. Dit komt enerzijds doordat het inhoudelijk passender werd voor delen van het bestand met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Anderzijds omdat de te kostbare detacheringsconstructie om budgettaire reden ingeruild is voor de goedkopere participatieplaatsen.
- Perceel 3, participatieplaatsen, is een relatief goedkoop instrument en heeft het een klein beslag op de re-integratiemiddelen. Ondanks de lage kostprijs is het effect op het budget uitkeringslasten het laagst omdat de deelnemers in de uitkering blijven en de druk op de uitkeringslasten blijft.
- Perceel 4, Jobhunting is vergeleken met de andere percelen het minst benut omdat intern een oplossing voor handen is.
- Perceel 5, Work First, wordt vanuit de praktijk als een passend re-integratieaanbod gezien in de combinatie van diagnose en aanleren van werknemervaardigheden. Een vorm van Work First dient voor de toekomst behouden te blijven.
- Perceel 6, herijking, bevestigt dat er in de praktijk veel behoefte is aan arbeids-medisch onderzoek. Veel klanten geven aan door belemmeringen niet in staat of gedeeltelijk in staat te zijn arbeid te kunnen verrichten. Om een effectieve ondersteuning te kunnen aanbieden is een dergelijk onderzoek onmisbaar.
- Perceel 6, herijking, bevestigt ook het beeld van verharding van het bestand. Tevens wordt bevestigd dat er behoefte is aan de inzet van instrumenten als opstap naar arbeid (perceel 3) en specifieke instrumenten waar de percelen niet in voorzien. Daarbij moet gedacht worden trajecten voor klanten met voor psychische belemmeringen of trajecten gericht op maatschappelijk nuttige activiteiten in zorg en welzijn.

Re-integratie in 2012 en verder.

De contracten met de aanbieders lopen per 31-12-2011 af. Op dit moment is een aantal scenario's denkbaar voor het houden van continuïteit in het aanbod van re-integratie-/participatiediensten:

1. De ISD start een nieuwe aanbesteding re-integratie-/participatiediensten voor de ISD-gemeenten.
2. De ISD organiseert door inbesteding de benodigde re-integratie/participatiediensten voor de ISD-gemeenten, zoals trainingen en sollicitatiebegeleiding.
3. De ISD organiseert in samenwerking met de WML, als overbrugging naar de voorgenomen samenvoeging van beide organisaties, een passend aanbod van re-integratie/participatiediensten. Te denken valt aan een vorm van Work First en uitgebreide diagnose, gebruikmakend van de expertise en infrastructuur van WML.

Rekening houdend met de huidige inzichten, de beschikbare financiële middelen, gebruikmakend van de aanwezige expertise en infrastructuur van zowel de ISD als de WML, zijn naar de visie van het MT de scenario's 2 en 3 de enig realistische opties. Deze sluiten tevens naadloos aan bij de voorbereidingen op de uitvoering van de Wet werken naar vermogen (WWNV). Het MT werkt deze scenario's op korte termijn verder uit.