

Onderzoek WorkFast 2015

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusie	2
Waarom en hoe een onderzoek naar WorkFast?	4
Ervaringen met bejegening deelnemers door WorkFast	5
Resultaat van trajecten	11
Wat hebben cliënten geleerd	13
Sanctieproces	14
Bijlage: responsbeschrijving	16

Datum: 29-06-2015

Gemeente Nijmegen
Onderzoek en Statistiek
contactpersoon: Jenny Zonneveld
tel.: 024-329 2728 / 024-329 98 89 (O&S)
e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

www.nijmegen.nl (onderdeel gemeente > onderzoek en cijfers)

Samenvatting en conclusie

Workfast is een re-integratiebureau, waar de gemeente sinds juli 2013 gebruik van maakt.

Naar aanleiding van een raadsnotie heeft bureau Onderzoek en Statistiek van de gemeente Nijmegen in opdracht van het college onderzoek verricht naar de ervaringen van cliënten van WorkFast, met speciale aandacht voor de bejegening van de cliënten.

Bevindingen

Bejegening cliënten:

- Het aandeel cliënten dat zich niet “netjes behandeld” voelt daalt van 40% in 1^e periode (2013) naar 10% voor trajecten na juli 2014
- Ook bij andere aspecten van bejegening is er verbetering. Toch vindt nog steeds 25-30% van de cliënten dat de begeleiding niet stimulerend is, dat ze het gevoel hebben dat hun inzet nooit genoeg is en dat er geen oog is voor hun persoonlijke situatie
- Er zijn meerdere verklaringen voor de verbeterde waardering. Zo is de selectie van kandidaten (passen ze bij het traject) verbeterd en is een “verwijsgesprek” ingevoerd waardoor kandidaten van te voren weten wat de werkwijze en het doel van het traject is en wat van hen verwacht wordt. Ook wordt de inspanningsverplichting die de kandidaten hebben niet meer geformuleerd als “5 sollicitaties per dag” maar worden die meer op maat gemaakt (wat is voor deze kandidaat effectief)
- De cliënten die ontevreden zijn over hun bejegening noemen daarbij zaken die te maken hebben met demotiverendheid van het traject, stress/onder druk gezet worden, en dreigen met sancties.
- Het oordeel van de professioneel betrokken ambtenaren over het optreden van de WorkFast-consulenten is positief. Ze geven aan ook te begrijpen dat de gekozen activerende insteek soms wrevel bij de deelnemers kan oproepen.

Resultaat van trajecten:

Het percentage succes (mensen aan het werk) is erg afhankelijk van de definitie en berekeningswijze die je kiest. Onder de respondenten van de O&S-enquete, waaronder zowel mensen die het traject afgerond hebben als mensen bij wie het traject gestaakt is, had 55-60% aan het eind een baan. Voor 80% van deze groep is dat blijvend, ze hebben nog steeds een baan.

Vooral jongere deelnemers hebben vaak een baan gevonden.

Wat hebben cliënten geleerd:

40% van de respondenten geeft aan niets geleerd te hebben tijdens het WorkFasttraject, 60% wel.

Lager opgeleiden (VMBO-niveau) waarderen het nut van het traject wat hoger dan hoog opgeleiden.

“Wat geleerd hebben” en “werk vinden” hangt met elkaar samen: van degenen die vinden wat geleerd te hebben heeft tweederde aan het eind van het traject een baan, van degenen die niets geleerd hebben de helft.

Sanctieproces:

- Het is de bedoeling bij sancties hoor en wederhoor toe te passen en daarvoor iedereen die voorgedragen wordt voor een sanctie uit te nodigen voor een gesprek
- In overgangsperiodes (start WorkFast, afdeling werk naar het regionale Werkbedrijf) waren de afspraken hierover niet sluitend
- De rest van de tijd was er wel goede uitvoering van procedures, volgens de betrokken professionals
- In de enquete zegt helft van respondenten die voorgedragen zijn voor sanctie niet uitgenodigd te zijn voor een gesprek over de sanctie.

- Een steekproef van 10 sancties is nagezocht in de registratie. Dit levert voor 7 gevallen bewijs van uitnodiging en/of gesprek, in 3 gevallen is niet duidelijk wat er gebeurd is.

Conclusie

Na slechte ervaringen in de startperiode van WorkFast vinden inmiddels bijna alle deelnemers de behandeling door WorkFast netjes en respectvol. Wel vindt een kwart tot 30% de bejegening niet-stimulerend, zonder oog voor de persoonlijke situatie of te veeleisend.

Met betrekking tot het proces van sanctie-oplegging is het waarschijnlijk dat, ondanks de intentie altijd hoor en wederhoor toe te passen, dat in een deel van de gevallen niet is gebeurd.

Waarom en hoe een onderzoek naar WorkFast?

Wat is WorkFast?

WorkFast is een re-integratiebureau. Sinds juli 2013 maakt de gemeente Nijmegen gebruik van re-integratietrajecten die dit bureau verzorgt. In de periode juli 2013-april 2015 is meer dan 700 keer een WorkFasttraject ingezet, waarbij 651 mensen betrokken waren.

De methode WorkFast is ontwikkeld met een speciale doelgroep in gedachten. Een deel van de mensen in de uitkering of zonder werk heeft op zich voldoende kwaliteiten en mogelijkheden om binnen drie maanden of eerder bij een reguliere werkgever aan de slag te gaan; zij staan relatief dicht bij de arbeidsmarkt (werkfit). Op het vlak van motivatie, zelfvertrouwen en/of ritme zijn er echter geregeld problemen. Hierdoor raken zij niet of moeizaam uit de uitkering of dreigen zij de uitkering in te stromen.

Binnen het WorkFasttraject krijgen mensen een intensieve begeleiding, waarbij de nadruk ligt op eigen verantwoordelijkheid en zelfwerkzaamheid. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij intensief (fulltime) op zoek gaan naar werk en hier actief mee bezig blijven totdat zij werk hebben gevonden. De begeleider van WorkFast begeleidt hen bij hun zoektocht naar werk en adviseert bij het benaderen van de arbeidsmarkt en het solliciteren. De deelnemers komen meerdere malen per week naar de Marienbeurs om gesprekken te hebben met WorkFastbegeleider. Daarnaast hebben deelnemers concrete taken die zij moeten uitvoeren (CV aanpassen, sollicitaties uitdoen, werkgevers benaderen etc).

Waarom een onderzoek?

Nadat in de landelijke pers berichten verschenen over intimidatie en dreiging met sancties heeft de SP in Nijmegen een aantal klachten van deelnemers van WorkFast verzameld in een zwartboek. Naar aanleiding daarvan heeft de gemeenteraad een motie aangenomen (4 maart 2015) warin het college wordt opgeroepen onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten van WorkFast, met speciale aandacht voor de bejegening van cliënten door WorkFast, en naar het proces van sanctieoplegging bij dit traject.

Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek is met verschillende methoden aangepakt:

- Onder een steekproef van de deelnemers is een telefonische enquête uitgevoerd. Deze enquête geeft een representatief beeld van de ervaringen van de deelnemers: of je wel of niet deelneemt aan het onderzoek is bepaald door het toeval. Meer dan 200 mensen zijn telefonisch geënuquêteerd.
- Vervolgens is aan alle deelnemers van WorkFast die niet telefonisch geënuquêteerd waren per email de gelegenheid gegeven de enquête in te vullen. Deelnemers met negatieve ervaringen zullen hiertoe sterker gemotiveerd zijn dan deelnemers die geen klachten hebben. De uitkomsten zijn niet representatief, maar geven wel een nader beeld van wat precies de klachten zijn van deelnemers die slechte ervaringen hebben. De emailenquête is door 65 mensen ingevuld.
- Met enkele WorkFastdeelnemers, zowel met positieve als negatieve ervaringen is een telefonisch interview gehouden om kwalitatieve informatie te verzamelen.
- Analyse van het bestand van evaluatieformulieren van WorkFast.
- Er zijn 5 interviews gehouden met medewerkers van de gemeente en één met WorkFast
- Dossieronderzoek rond sancties

Ervaringen met begeleiding deelnemers door WorkFast

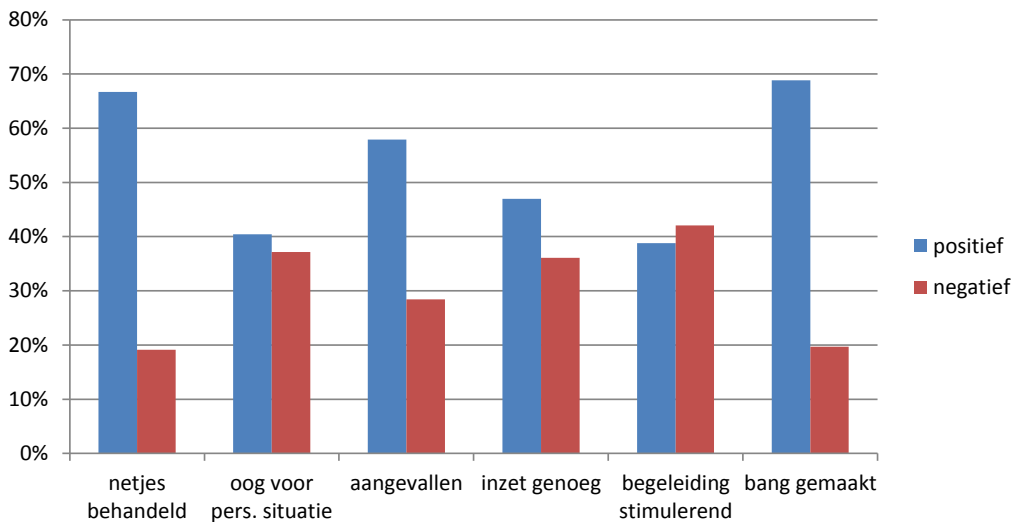
Enquête onder deelnemers WorkFast

Thema's

Aan de deelnemers van de enquête zijn 6 vragen over de begeleiding voorgelegd:

- Heeft WorkFast u netjes behandeld
- Had WorkFast oog voor uw persoonlijke situatie
- Voelde u zich aangevallen door WorkFast
- Had u het gevoel dat uw inzet nooit genoeg was
- Was de begeleiding van WorkFast stimulerend
- Voelde u zich bang gemaakt door WorkFast

In de figuur hieronder is weergegeven in welke mate de respondenten hier positief (=behandeling door WorkFast was goed) of negatief op geantwoord hebben.



Figuur 1 Antwoorden cliënten WorkFast op vragen over begeleiding, telefonische enquête O&S 2015¹

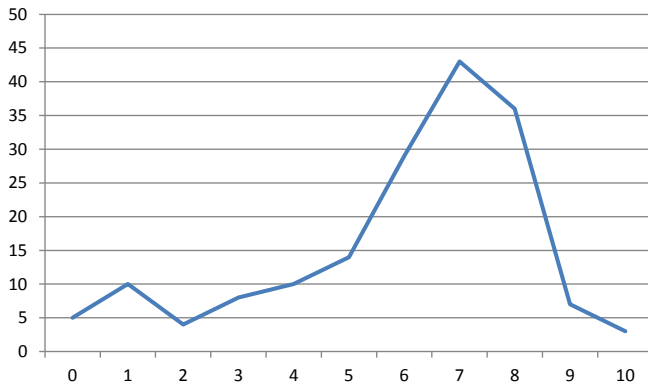
- De meeste positieve antwoorden zijn te vinden bij “netjes behandeld” en “(niet) banggemaakt”, ongeveer 2/3 tot 70%. Tegelijkertijd betekent dit er ook groepen van 20% zijn die vinden dat ze niet netjes behandeld zijn of wel bang gemaakt.
- Bij de andere vragen is de groep die negatieve ervaringen rapporteert groter, tussen de 30 en 40%

Gemiddeld rapportcijfer voor behandeling: 6

De respondenten hebben ook een rapportcijfer gegeven voor de behandeling door de consulenten van WorkFast. Dat komt gemiddeld uit op een 6, maar met een grote variatie:

70% geeft een voldoende, 53% zelfs een 7 of hoger, bijna een kwart geeft maximaal een 4.

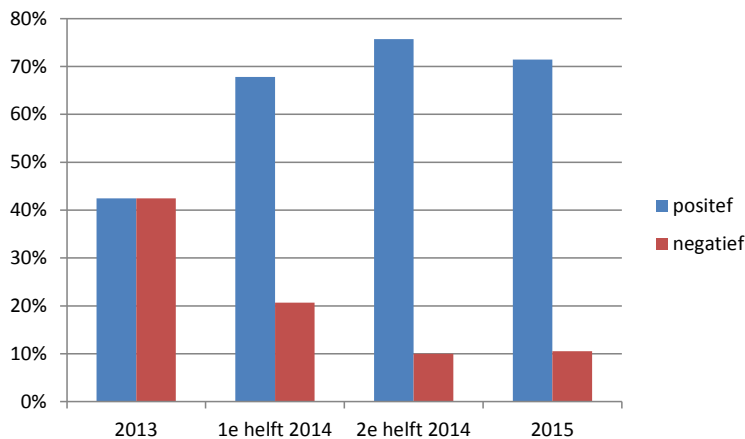
¹ Respondenten die neutraal antwoorden zijn niet opgenomen in de figuur



Figuur 2 Rapportcijfer bejegening, cliënten WorkFast, telefonische enquête O&S

Waardering verandert door de tijd

Vooraf deelnemers uit de eerste periode (juli-december 2013) oordelen negatief over de bejegening. Sindsdien is de waardering sterk gestegen. In de onderstaande figuur is te zien dat op de vraag of cliënten netjes behandeld zijn door WorkFast het aandeel negatieve antwoorden daalt van 40% naar 10%, terwijl het aandeel positieve antwoorden stijgt.



Figuur 3 Zijn cliënten netjes behandeld, telefonische enquête O&S 2015

Ook voor de andere thema's geldt dat de waardering van cliënten uit de trajecten van het laatste jaar duidelijk beter is dan van die uit de oudere trajecten:

	tot juni 2014	vanaf juli 2014
netjes behandeld	28%	10%
oog voor pers. situatie	48%	26%
aangevallen	35%	22%
inzet genoeg	43%	29%
begeleiding stimulerend	53%	31%
bang gemaakt	26%	13%

Figuur 4 Aandeel respondenten dat negatief oordeelt overaspecten rond de bejegening, telefonische enquête O&S

Desondanks blijven er behoorlijke groepen (25-30%) die negatief oordelen over aspecten van hun behandeling: begeleiding is niet stimulerend, inzet is nooit genoeg, niet genoeg oog voor de persoonlijke situatie.

Het rapportcijfer voor de behandeling door WorkFast loopt ook op in de tijd. Van een 4,1 in het eerste half jaar naar een 6,1 en tenslotte een 6,7.

Achtergrond negatieve ervaringen

Veel van de respondenten die negatieve ervaringen rapporteren hebben daar toelichting op gegeven. Ook hierbij geldt dat vooral respondenten die in de beginperiode een WorkFasttraject volgden veel voorbeelden van slechte behandeling noemen.

Als we vooral naar de ervaringen in het laatste jaar kijken dan komt het thema "demotiverend" meerdere keren terug:

"De mensen van WorkFast luisterden niet naar mij en hielden geen rekening met mijn persoonlijke situatie. Ik moest braaf de opdrachtjes uitvoeren die de coach bij WorkFast mij gaf. Zolang ik dit zonder mopperen deed, was er niets aan de hand. Op het moment dat ik vroeg waarom ik een bepaalde opdracht moest uitvoeren (omdat ik oprecht het nut er niet van inzag), was ik eigenwijs en werkte ik niet goed mee. Een academisch geschoold iemand als ik die niets liever wil dan werk vinden ervaart dit als vernederend en zeer demotiverend."

"In het algemeen was iedereen vriendelijk. Echter voelde ik me erg gecontroleerd terwijl ik net van het HBO af kom en verantwoordelijkheid neem voor mezelf. Het leek alsof ze me zagen als een middelbare scholier diens huiswerk elke dag gecontroleerd wordt. Ik had het prettiger gevonden meer zelfstandigheid te krijgen tijdens het zoeken van werk (ik had al een bijbaantje) en had hun expertise graag gebruikt bij het zoeken van nog een baan. Echter, door de strenge controle ontstond er bij mij veel weerstand en voelde ik me niet serieus als een volwassen persoon genomen. Ik wilde heel graag werk vinden en tips krijgen maar door de manier hoe gecontroleerd ze me behandelden alsof ik het niet goed deed, deed mijn motivatie verkleinen. Heel erg jammer! Want het had me fijn geleken om gesteund te worden bij het zoeken van werk."

"Soms had je hele prettige mensen die je goed hielpen en ook graag met je een sollicitatiebrief doornamen. Maar soms had je ook mensen die je dan als een klein kind toespraken als je door privé omstandigheden niet 5 sollicitaties op 1 dag had kunnen doen. Voor mij zelf werkt het demotiverend op het moment dat dat gebeurt en kan ik mij ook voorstellen dat dit bij anderen irritatie opwekt. Ik vond het zelf heel frustrerend om na mijn studie geen werk te hebben en me dan 3x per week te moeten melden om te laten zien wat ik gedaan had etc. En als er dan door omstandigheden een keer niet lukte om 5 sollicitaties op een dag de deur uit te doen, dan werd je ook nog eens op je vingers getikt als een klein kind. Werkt heel demotiverend."

Een ander voorbeeld is afkomstig uit een interview met een respondent:

"Je gaat niet zomaar de bijstand in. Vervolgens kom je bij WorkFast en wordt er gedaan alsof je dom bent en zelf niets kan. Dat is demotiverend; ik had meer inbreng gewild. De consulent van WorkFast wilde bijvoorbeeld dat ik mijn CV zou aanpassen met kleuren, plaatjes en en foto. Ik wilde het CV eenvoudig houden; het is mijn CV dus mijn keuze. Ook toen ik enige aanpassing hierin had gedaan bleef de consulent aandringen; het moest helemaal op zijn manier."

Ook over "dreiging" zijn meerdere voorbeelden genoemd

"Het gaat niet meer om jou als individu. Kritisch zijn wordt acuut afgestraft met dreiging om je uitkering te korten. Ja en amen knikken ongeacht je opleidingen en ervaringen qua werk. Ik wil als mens behandeld worden niet als cijfer in de statistiek."

“Ze hebben geen respect voor mensen als ze in een moeilijke situatie zitten en gaan dan dreigen met je uitkering stop te laten zetten.”

Over belediging en kleineren worden door respondenten die in de beginperiode een WorkFast-traject gedaan hebben enkele voorbeelden gegeven waaruit sterke verontwaardiging spreekt (“uitgemaakt voor autist”, “heeft iemand je al eens verteld dat je wat aan je gebit moet doen?”, “er is me meerdere keren gezegd dat het toch moeilijk wordt omdat ik er niet uit zag”). Door de deelnemers uit het laatste jaar is maar één keer een opmerking hierover gemaakt.

Een thema dat ook door respondenten met een traject in het eerste jaar meer genoemd wordt dan door die uit het tweede jaar is stress/druk. Een dergelijke opmerking uit het tweede jaar:

“Ze bezorgen je gewoon extra stress, en lieten mij het gevoel geven mentaal dat ik express niet aan het werk ging, terwijl ik heel erg mijn best deed, maar niet eens op gesprek kon gaan bij een werkgever. WorkFast slaat nergens op, ik vind dat men zelf een keuze moet maken!! En niet een jongerenadviseur die even niets met jou kan en je door verwijst naar hen!”

Een respondent uit het tweede jaar licht toe waarom hij/zij vindt dat er niet genoeg rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie:

“Er wordt totaal niet gekeken naar de persoonlijke situatie. Telkens had ik weer een afspraak bij een andere medewerker die van niks wist en je weer het hele verhaal opnieuw moet vertellen het maakt hen niet uit wie er voor ze zit ze werken via de regels en het beleid van WorkFast en wijken daar niet van maar niet iedereen zit in de zelfde situatie! ! Ik werk heel hard maar er werd op uren bespaard, ik heb een wisselend rooster dus ik kan er niks bij zoeken ik moet de hele week beschikbaar zijn voor mijn werk maar dat was allemaal niet hun probleem dus ik kan eigenlijk beter lekker thuis op de bank blijven zitten zoals de rest van de buurt en minstens 250 Euro meer ontvangen dan waar ik nu voor werk!”

Achtergrond positieve ervaringen

Deelnemers met klachten zijn sterker gemotiveerd hun mening toe te lichten dan mensen met positieve ervaringen. Daardoor zijn er, hoewel er meer mensen zijn die positief dan negatief oordelen, toch veel minder toelichtingen op positieve ervaringen dan op negatieve.

De toelichtingen op positieve ervaringen die door internetrespondentrespondenten wel zijn gegeven gaan onder andere over de opbrengst van het traject:

“verbetering van mijn cv, actie ondernemen.”

“Tijdens dit traject heb ik wel geleerd een netjes CV op te stellen, een sollicitatiebrief te schrijven en de mogelijke plaatsen om te zoeken naar werk.”

“Een tijdelijke baan gevonden, die heeft geleid tot 2 projectbanen”.

“Door hun aanwijzingen heb ik toevallig wel mijn baan gekregen. Daarom ben ik hen wel dankbaar, hoewel ik tijdens het traject de behandeling niet altijd prettig vond.”

Maar ook over positieve bejegening en stimulans worden voorbeelden gegeven:

“De mensen van workfast zijn heel netjes en begripvol met mij omgegaan. Ik zat toen in een moeilijke periode met veel stress. Maar ze zijn begripvol en met respect met mij omgegaan, Daarom krijgen de medewerkers van workfast een dikke 10 van mij.”

“Ik vind dat ze jou heel goed stimuleren met cv en sollicitatiebrief.”

“ik vond het fijn als ze met mij een sollicitatiebrief en cv gingen doornemen.”

Een ander voorbeeld is afkomstig uit een interview met een respondent die een traject in het tweede jaar had doorlopen:

“Het is een goed systeem. Je moet er tijd insteken, maar dan word je er ook wijzer van. Bijvoorbeeld hoe je moet solliciteren, hoe je met een werkgever omgaat en hoe je je moet opstellen.”

“De mensen van WorkFast waren aardig en namen de tijd. Er was begrip voor mijn situatie; ik hoefde bijvoorbeeld minder vaak bij WorkFast langs te komen vanwege mijn gezondheidsproblemen.”

Gesprekken

De medewerkers van de gemeente die met WorkFast te maken hebben zijn bijna allemaal positief over de bejegening: goede, doortastende consultants die stevig maar netjes handelen, waarbij cliënten worden aangesproken/aangespoord op eigen capaciteiten en kracht. Daarbij worden soms mensen uit hun comfortzone gehaald en dat roept dan wrevel en weerstand op.

Vanuit Juridische Zaken wordt aangegeven dat cliënten bij hen een beeld schetsen van een werkwijze die uitgaat van wantrouwen, waarbij de inzet van cliënten nooit genoeg gevonden wordt. Zij geven daarbij aan dat hun beeld vooral op afhandeling van klachten en bezwaren is gebaseerd en dat ze ook wel positieve ervaringen gehoord hebben.

De gemeente selecteert welke kandidaten meedoen aan de WorkFast-trajecten. Bij de start van WorkFast was nog niet goed in beeld aan wat voor eisen kandidaten moeten voldoen om succesvol aan een WorkFasttraject mee te kunnen doen (geen belemmeringen op andere leefgebieden). Gaandeweg is een aanmeldingsprocedure ontwikkeld en krijgen kandidaten ook van tevoren een goede voorlichting over wat het traject inhoudt.

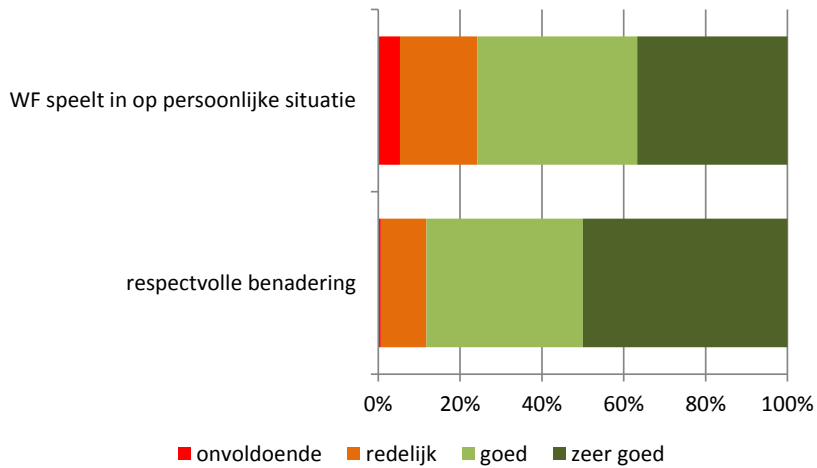
WorkFast zelf zegt niet te willen schofferen of pesten, maar wel mensen te willen “empoweren”, stimuleren om actief te worden, wat confronterend kan zijn. Afspraken als “3x per week op gesprek” zijn in hun visie geen strafwerk/controle, maar nuttige contacten voor de deelnemers. Als de omstandigheden daar aanleiding toe geven, worden zulke afspraken ook aangepast/minder intensief.

Voor wat betreft het rekening houden met persoonlijke omstandigheden is de stelling van WorkFast dat ze daar juist op gespist zijn, maar misschien niet op de manier die cliënten (in eerste instantie) verwachten. Er wordt een oplossing gezocht voor persoonlijke omstandigheden (hoe kun je met schoolgaande kinderen buiten schooltijden werken) maar niet gekozen voor een aanpassing van het doel (met schoolgaande kinderen kun je alleen tijdens schooltijden werken).

Er wordt van de kandidaten een inspanningsverplichting gevraagd. In de startperiode was die SMART gemaakt in de vorm van “5 sollicitaties per dag”. Inmiddels is daar van afgestapt en worden op de kandidaat toegesneden doelstellingen gehanteerd.

Evaluatieformulieren WorkFast

Door WorkFast zijn 170 ingevulde evaluatieformulieren ter beschikking gesteld. Lang niet alle cliënten hebben zo'n formulier ingevuld. Een van de verklaringen daarvoor is dat ze pas ongeveer een jaar na start van het traject in Nijmegen hiermee begonnen zijn.



Figuur 5 Evaluatieformulieren WorkFast

De uitkomsten van deze evaluaties zijn wat positiever dan die van de O&S-enquete, ook wanneer je daar alleen kijkt naar de kandidaten in 2014 en later. Het patroon is wel vergelijkbaar: weinig negatieve antwoorden over “respectvolle benadering”, meer bij “inspelen op persoonlijke situatie”.

Resultaat van trajecten

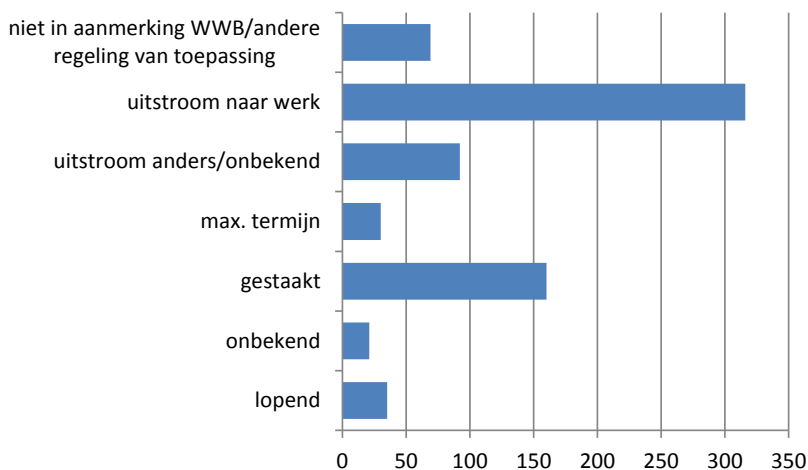
Er zijn veel manieren om het resultaat van trajecten te beschrijven. Een belangrijke keuze daarbij is hoe om te gaan met afgebroken trajecten; betrek je die wel of niet in de resultaatberekening? Een argument om dat niet te doen is dat het kan gaan om cliënten die door een verkeerde selectie niet passen bij het traject. Maar meerekenen is wel terecht wanneer een geschikte cliënt uitvalt. In praktijk zijn deze situaties niet goed van elkaar te scheiden en doen zich ook tussenvormen voor (een cliënt blijkt in de loop van het traject niet geschikt).

In de overzichten hieronder wordt uitgegaan van de meest uitgebreide groep, iedereen die aan het traject gestart is, inclusief eventueel niet passende kandidaten.

Resultaat volgens registratie

In Figuur 6 is te zien hoe alle gestarte trajecten afgelopen zijn volgens de registratie:

- Van iedereen die gestart is met WorkFast vindt bijna de helft werk
- Van iedereen die het WorkFasttraject afmaakt heeft ongeveer 60% werk gevonden
- Van de uitstroom (uit het WWB-bestand) is driekwart naar werk



Figuur 6 Uitkomsten trajecten volgens registratie

Resultaten in enquête O&S

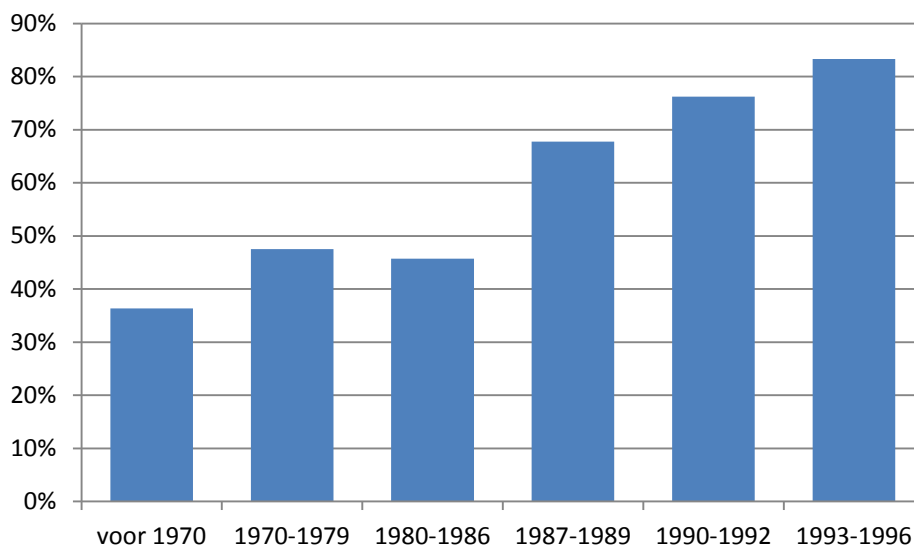
Van de mensen die aan de telefonische enquête van O&S hebben meegedaan (onder wie zowel mensen bij wie het traject gestaakt is als mensen die het traject volledig hebben doorlopen) had 55-60% na het (eventueel voortijdig) stoppen van het traject een baan. Voor 80% van die groep is dat op moment van enquêteren nog steeds het geval, 20% is inmiddels weer baanloos.

Van de groep bij wie het traject niet tot een baan leidde, heeft inmiddels meer dan een derde wel een baan gevonden

na traject	nu
baan:106	baan: 84
	geen baan: 22
geen baan:72	baan: 29
	geen baan: 43

Figuur 7 Hebben respondenten aan eind traject en/of op moment van enquêteren een baan? Enquête O&S 2015

Overigens betekent een baan niet zondermeer dat mensen ook geen uitkering meer hebben. Een deel van hen heeft nog een (aanvullende) uitkering naast een baan. Dit geldt voor ongeveer 20% van de mensen met een baan.



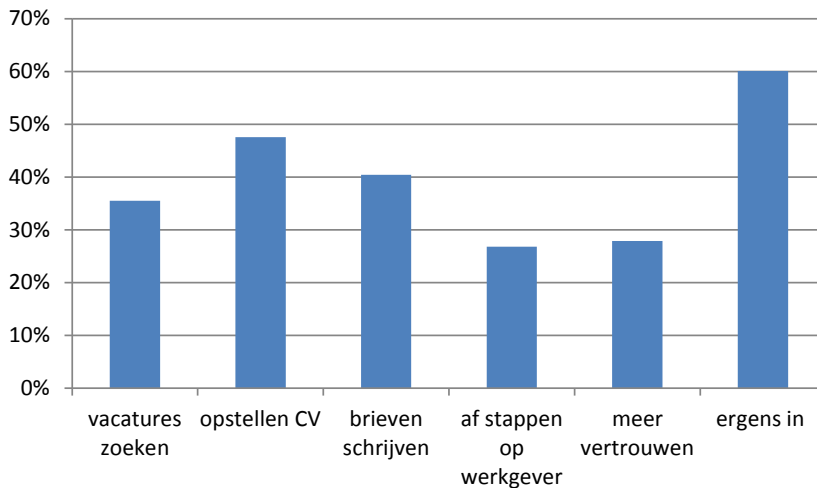
Figuur 8 Hebben respondenten baan aan eind traject, naar geboorteperiode, enquête O&S 2015

Voor oudere deelnemers is het resultaat veel lager dan bij de jongere deelnemers: van de groep tot 27 jaar vindt driekwart werk, bij de groep ouder dan 27 iets minder dan de helft.

Wat hebben cliënten geleerd

Enquete O&S onder deelnemers WorkFast

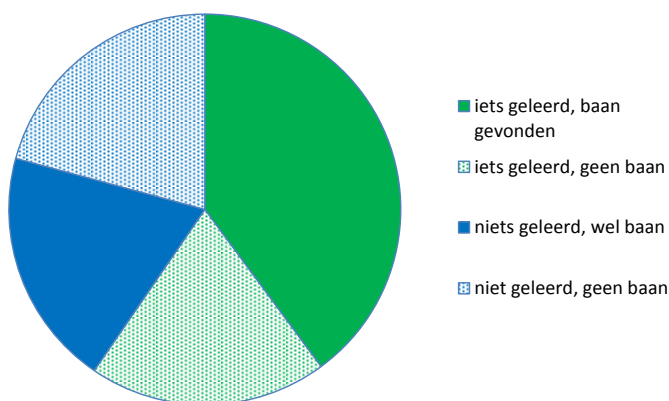
Zo'n 40% van de respondenten vindt dat ze op geen enkele vaardigheid/competentie dingen hebben bijgeleerd tijdens het WorkFasttraject. Onder de groep die wel iets geleerd heeft is het "opstellen van een CV" het onderwerp waarop de meeste vooruitgang is geboekt.



Figuur 9 Zijn cliënten beter geworden in, telefonische enquête O&S 2015

Ook hier zie je dat cliënten uit de eerste periode (2^e half jaar 2013) negatiever oordelen dan de overige cliënten: van hen zegt slechts 33% iets geleerd te hebben, tegenover ongeveer 2/3 van de latere cliënten. Een ander verband is dat met opleiding: hoe lager opgeleid de deelnemers, des te nuttiger beoordelen zij het traject. Waar de respondenten gemiddeld een 5 geven als rapportcijfer voor het nut van het traject geven laagopgeleiden (VMBO-niveau) een 5,5 en hoogopgeleiden een 4,7.

Van de 60% die iets geleerd heeft gedurende het traject heeft twee derde aan het eind een baan gevonden. Bij degenen die aangeven niets geleerd te hebben is dit de helft.



Figuur 10 Hebben cliënten wat geleerd en/of hebben zij werk gevonden aan het eind van het traject?, telefonische enquête O&S 2015

Sanctieproces

Enquête O&S onder deelnemers WorkFast

Volgens afspraak met de gemeente meldt WorkFast sanctiewaardig gedrag van cliënten aan de gemeente. Daaronder wordt verstaan dat cliënten, ook na een 2^e oproep, niet verschijnen op het eerste gesprek, of dat zij vaker niet of te laat komen op hun afspraken zonder goede verklaring.

Bij 60% van de respondenten uit de O&S-telefonische enquête is deze mogelijkheid niet ter sprake gekomen, is niet bedreigd met "als het zo door gaat wordt je aangemeld voor een sanctie". Bij 40% is wel bedreigd met sancties, en bij ongeveer 15% is er ook daadwerkelijk een sanctievoorstel gedaan.



Figuur 11 Hebben respondenten te maken gehad met (dreiging van) sancties?, telefonische enquête O&S 2015

Onder de deelnemers van de emailenquête zijn mensen met slechte ervaringen oververtegenwoordigd. Hierbij zitten daarom ook relatief veel mensen die voorgedragen zijn voor een sanctie. In de respons op de telefonische en email-enquête samen zitten bijna 40 mensen die aangeven voorgedragen te zijn voor een sanctie. 20 van hen zeggen niet uitgenodigd te zijn voor een gesprek hierover.

Gesprekken en dossieronderzoek

Uit de gesprekken die met medewerkers van de gemeente gevoerd zijn is duidelijk dat het de bedoeling is dat met iedere cliënt die door WorkFast wordt aangemeld voor een mogelijke sanctie voor een gesprek wordt uitgenodigd door medewerkers van de gemeente, waarna besloten wordt al dan niet tot korting op de uitkering over te gaan. Maar in praktijk is dat niet altijd gebeurd. Vooral in overgangsperiodes (bijvoorbeeld bij de start van WorkFast, of in januari 2015, na de overgang van Werk naar het regionale Werkbedrijf) is dat niet volledig gelukt. Op die momenten waren er geen goede afspraken welke procedures gevolgd moesten worden.

In de andere periodes waren daar wel duidelijke werkafspraken over, vastgelegd in protocollen. In de gesprekken geven de betrokkenen aan dat naar hun mening de wederhoor in die tijd op uitzonderingen na goed verlopen is.

In de dossiers die de gemeente bijhoudt is dit echter niet terug te vinden. De volledige sanctiegroep nazoeken is zeer arbeidsintensief. We hebben een steekproef van 10 gevallen bekeken. De verschillende stappen (is de cliënt uitgenodigd voor een gesprek, is dat gesprek gevoerd, wat is besloten) zijn niet structureel vastgelegd. In 7 van de 10 gevallen kun je zien dat er uitnodigingen en/of gesprekken zijn geweest. Bij de andere 3 niet. Dit houdt echter niet vanzelfsprekend in dat er ook geen uitnodiging of

gesprek is geweest. De medewerker die ons assisteerde bij het dossieronderzoek had op voorhand al aangegeven dat zij niet verwachtte in alle gevallen uitsluitel te vinden in de dossiers, omdat vastlegging niet consequent gebeurt .

Bijlage: responsbeschrijving

Voor de telefonische enquête is een a-selecte steekproef genomen van 400 mensen uit alle trajecten die gestart zijn tussen juli 2013 en april 2015. Dat waren er meer dan 700, die betrekking hadden op 650 personen.

Van de 400 mensen in de steekproef zijn er uiteindelijk 216 gesproken. 9 van het weigerden mee te doen aan het onderzoek, 24 waren weliswaar formeel in traject geweest bij WorkFast, maar waren daar in praktijk niet of slechts 1 keer geweest en konden daarom niet over ervaringen rapporteren. Van de overige 183 zijn de ervaringen bekend.

		populatie	tel. enquête
periode	2013	26%	18%
	1e helft 2014	30%	32%
	2e helft 2014	36%	38%
	2015	8%	11%
doelgroep	tot 27	54%	47%
	27+	46%	53%
resultaat	niet aanmerking wwv/andere regeling van toepassing	9%	5%
	uitstroom werk	43%	51%
	uitstroom anders/onbekend	12%	4%
	max. termijn	5%	6%
	gestaakt	20%	22%
	anders/onbekend	6%	4%
	lopend	6%	8%

Na de telefonische enquête zijn alle mensen die niet in de steekproef zaten, of die wel in de steekproef zaten maar waarmee geen contact is geweest, voor zover een emailadres bekend was, per email uitgenodigd deel te nemen aan de enquête. Dat waren bijna 300 mensen, waarvan er 65 gereageerd hebben.

		populatie	emailenq
periode	2013	26%	29%
	1e helft 2014	30%	32%
	2e helft 2014	36%	29%
	2015	8%	5%
doelgroep	tot 27	54%	43%
	27+	46%	57%
resultaat	niet aanmerking wwv/andere regeling van toepa	9%	3%
	uitstroom werk	43%	51%
	uitstroom anders/onbekend	12%	8%
	max. termijn	5%	3%
	gestaakt	20%	17%
	anders/onbekend	6%	9%
	lopend	6%	9%