



## Reïntegratie, nu een heilloze weg?

Een notitie  
(auteur: E. Meijer)

augustus-oktober 2005

# Inhoud

## Inleiding

### 1. Het landelijke beeld

- 1.1. Ervaringen met reïntegratiebedrijven
- 1.2. Resultaten
  - 1.2.1. Gebrek aan informatie
  - 1.2.2. Ontevredenheid en kritiek
- 1.3. Werkwijze reïntegratiebedrijven
- 1.4. Werken met behoud van uitkering en "work first"
- 1.5. Enkele recente ontwikkelingen
  - 1.5.1. Fraude door reïntegratiebedrijven
  - 1.5.2. Geen verplichte uitbesteding meer
- 1.6. Samenvatting en conclusies

### 2. Leiden

- 2.1 Een terugblik
- 2.2. Recente en huidige situatie
  - 2.2.1. De arbeidsmarkt
  - 2.2.2. De gemeente Leiden en toeleiding naar de arbeidsmarkt
  - 2.2.3. Reïntegratiebedrijven in Leiden
  - 2.2.4. Reïntegratieplan 2005-2006, herziening gesubsidieerde arbeid
- 2.4. Enkele aanvullende aanbevelingen

### 3. Bijlagen

- 3.1. Afkortingen
- 3.2. 12 rechten bij reïntegratie
- 3.3. Slagingspercentage
- 3.4. Een reïntegratietraject
- 3.5. Werken met behoud van uitkering en de WWB?

## Inleiding

Er is de afgelopen jaren veel gepubliceerd over reïntegratie en over reïntegratiebedrijven door allerlei instanties en organisaties, zoals IWI, Ketenpartners (CWI, UWV, VNG, Divosa), Rekenkamer, RWI, SCP, een politieke partij (SP) en door belangenbehartigers, zoals klanten- en vakbeweging. Ook in de Tweede Kamer, de schrijvende pers en op de radio (*o.a. Argos*) en de televisie (*o.a. Zembla*) was er aandacht voor dit onderwerp. In diverse internetfora doen werkzoekenden verslag van hun ervaringen. Het beeld dat oprijst stemt niet optimistisch over de gang van zaken. Er is alom ontevredenheid over (de uitvoering van) het reïntegratiebeleid.

Toeleiding naar de arbeidsmarkt kan diep ingrijpen in de levens van mensen. Het is belangrijk dat reïntegratie zorgvuldig gebeurt, met respect voor het individu, maar ook dat mensen zonder kans op regulier werk niet zinloos trajecten moeten volgen. De Cliëntenraad is voorstander van reïntegratie met een menselijk gezicht, waarbij de belangen en de waardigheid van de werkzoekenden voorop staan. Het cruciale concept voor de Cliëntenraad is maatwerk, d.w.z. er moet bij reïntegratie worden uitgegaan van de mogelijkheden, de wensen, het kennisniveau, het opleidingsniveau, de persoonlijkheidsstructuur en de beperkingen van de individuele klant. Daarbij moet de klant altijd serieus worden genomen en als een individu en gelijkwaardige partner worden beschouwd en behandeld, en niet door dreigingen met strafkortingen worden gedwongen, tenzij een andere benadering onwerkzaam is gebleken. De werkelijkheid is vaak anders: de belangen, de waardigheid en de individualiteit van de klant komen nogal eens in het gedrang.

Helaas gaan er ook in Leiden wel eens dingen mis bij reïntegratiebedrijven, de dienst SOZA, DZB of elders. De ernst van een aantal klachten, zorgen over de positie van bijstandsgerechtigden en de wens ambtenaren, bestuurders, gemeenteraadsleden en andere geïnteresseerden te informeren waren de aanleiding voor deze notitie. Het doel is niet uitvoerders in diskrediet te brengen of om tegenstellingen aan te scherpen en een conflictueuze situatie te creëren, maar om een aantal suggesties voor verbeteringen te kunnen helpen formuleren. Dat is de taak van de Cliëntenraad SoZA. De Cliëntenraad is van mening dat gesignaleerde fouten benoemd moeten kunnen worden. Anders is verbetering onmogelijk. Gezien de aard van de klachten en problemen was het mogelijk geweest een zwartboek samen te stellen. Er is besloten dat niet te doen. De Cliëntenraad is overigens niet tegen inschakeling van private bedrijven bij

reïntegratie, mits zij klantgericht werken en echt maatwerk en goede kwaliteit leveren.

# 1. Het landelijke beeld

## 1.1. Ervaringen met reïntegratiebedrijven

Al in 2001 schreef FNV Bondgenoten (ingekort):

Een groot deel van het geld wordt niet op een efficiënte wijze benut, en de vraag of het voldoende rendement heeft, durft niemand te bevestigen. Bij reïntegratie van uitkeringsgerechtigden gaat nu veel mis. De verhalen van de "ervaringsdeskundigen" spreken boekdelen. Opvallende factoren die daaruit naar voren komen en oorzaken van het niet goed verlopen van de reïntegratie-inspanningen zijn o.a.:

- **reïntegratie bedrijven misleiden de klant** door m.b.v. fraaie brochures gouden bergen te beloven.
- **de uitkeringsgerechtigde weet nauwelijks wat het reïntegratietraject inhoudt.**
- **geen ruimte voor eigen ideeën of wensen.**
- **er wordt niet op basis van talenten gezocht naar passend werk.**
- **cursussen geven geen garantie op werk** zonder werkervaring en of sluiten niet aan op de vraag.
- **uitkeringsgerechtigden, ouder dan 50 jaar, worden vaak niet meer daadwerkelijk geholpen.**
- **grote wisseling van personeel** bij de reïntegratiebedrijven, daardoor veel wisselende consultants.
- **ondeskundig en onprofessioneel** personeel bij reïntegratiebedrijven.
- **slechte onderlinge afstemming** tussen het reïntegratiebedrijf en de uitvoeringsinstelling.
- **angst voor repercussies** (vandaar het aantal verhalen onder pseudoniem).
- **geen enkele zekerheid op een vast contract** na een proefperiode.
- **gevoel krijgen niet serieus te worden genomen** en het etiket "werkschuw" opgeplakt te krijgen.
- **zinloze groepsactiviteiten.**

(*Reïntegratie, ervaringen van uitkeringsgerechtigden*, FNV Bondgenoten, 5/2001). De slechte ervaringen hebben mede geleid tot publicatie van *12 rechten bij reïntegratie* (bijlage 2).

Het BPV publiceerde in 2002 in samenwerking met TNO Arbeid de resultaten van een onderzoek onder klanten van reïntegratiebedrijven, waarvan de belangrijkste conclusies kort samengevat waren:

- Te weinig aandacht voor de eigen wensen en de persoonlijke situatie van de klant;
- De klant wordt onvoldoende geïnformeerd over het traject, de mogelijkheden, de rechten;
- De klachtmogelijkheden zijn onbekend;
- Gebrekkige begeleiding;
- Afspraken worden niet nagekomen;
- Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de dienstverlening is 4,8.

(*Kwaliteit gewenst! klanten over de kwaliteit van reïntegratiebedrijven*, BPV 4/2002).

Eind 2004 verscheen van de SP de *Rapportage Meldpunt Klachten Reïntegratie*. Een samenvatting:

Reïntegratiebedrijven functioneren amper, bieden vaak een ondeskundige en menonwaardige behandeling, intimideren, dreigen met korting op de uitkering, bieden overbodige cursussen en scholingen die niet aansluiten bij de opleiding.

**1. Werkwijze.** De werkwijze van enkele bureaus wordt als stuitend ervaren. Veel respondenten klagen over desinteresse, weinig begeleiding en gebrek aan menswaardigheid, voelen zich als een nummer behandeld.

**2. Intimidatie en provocatie.** Reïntegratiebedrijven dreigen nogal eens met korting op de uitkering, vaak als klanten vraagtekens zetten bij de voortgang van het reïntegratietraject of zich anderszins kritisch uitlaten.

**3. Cursussen en scholingen.** Veel mensen klagen over de sollicitatiecursus en ook andere cursussen die reïntegratiebureaus vaak bieden. Die sluiten vaak in het geheel niet aan bij de wensen en vooropleidingen van de klant. Eigen cursusinitiatieven worden vaak afgewimpeld.

**4. Het verkeerd voorstellen van zaken.** Veel reïntegratiebureaus achten het blijkbaar nodig bepaalde feiten te verdraaien en lichten de uitkeringsinstantie verkeerd in. Dit wordt door veel respondenten genoemd.

**5. De kop indrukken van eigen creativiteit.** Zoals het afwijzen van geschikte (door de klant gevonden) cursussen of het weigeren van assistentie bij het oprichten van een eigen onderneming.

**6. Sollicitatiecursussen.** Veel mensen bekritisieren deze. Er wordt les gegeven op een kinderlijke manier die niet aansluit op het (gemiddelde) niveau. Verder wordt vrijwel iedereen verplicht om op de cursus te komen, ongeacht opleidingsniveau of ervaring. Aan het niveau van de cursusleider(s) wordt ernstig getwijfeld.

**7. Financiën.** Het geld dat door de reïntegratiebureaus verdiend wordt, is de grootste bron van ergernis. Velen vragen zich af hoe bureaus zoveel geld kunnen verdienen voor zo weinig inspanning. Voorbeelden (met getallen) tonen aan dat bedrijven voor niets doen grote sommen gemeenschapsgeld opslurpen.

Ruim driekwart van de mensen die een reïntegratietraject hebben doorlopen, zegt hier niets aan te hebben gehad, zo bleek uit onderzoek in opdracht van de ketenpartners CWI, UWV, VNG en Divosa (*De klant in de keten*, 4/2005). Dit betekent trouwens niet dat de rest werk vond dankzij het reïntegratietraject. Uit de recentste tevredenheidscijfers van de RWI blijkt vooral ontevredenheid over de onderdelen van de dienstverlening die te maken hebben met het behaalde resultaat en het uiteindelijk vinden van werk. Hierover is niet meer dan 40% van de ondervraagde klanten tevreden, en 50% van de opdrachtgevers. Grotere reïntegratiebedrijven scoren lager dan kleinere met een regionaal werkterrein (*Voldoende, nog niet afdoende*, RWI, 13-6-2005).

De gebundelde klachten komen overeen met wat men in zwartboeken en op internetfora kan lezen, met de ervaringen die op landelijke bijeenkomsten te horen zijn en met de klachten die de Cliëntenraad bereiken. Sinds de rapporten van FNV Bondgenoten en het BPV (2001 en 2002) is kennelijk niet veel ten goede veranderd. Hoe komt dat?

De mate van tevredenheid over een reïntegratietraject hangt samen met succesvolle plaatsing in een gewenste en passende duurzame baan, en de gemotiveerdheid zal toenemen met een toename van de (geschatte) kansen daarop. Als die kansen gering zijn, of als duidelijk is dat werkgevers liever geen werklozen, geen ouderen enz. in dienst nemen, zullen veel werkzoekenden minder tevreden zijn. Verbetering van het inkomen is geen doorslaggevende reden om aan het werk te gaan volgens het SCP, in tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht. Het verschil tussen uitkering en loon lijkt een betrekkelijk kleine rol te spelen bij werkhervatting, of, zoals het SCP het ook formuleerde: "*Voor de rationele-keuzetheorie, die veronderstelt dat reïntegratie vooral door financiële prikkels kan worden bevorderd, is geen duidelijke ondersteuning gevonden.*" (*De uitkering van de baan*, 8/2003). In de rest van deze notitie wordt vooral ingegaan op de belangrijke rollen van opdrachtgevers en reïntegratiebedrijven.

## 1.2. Resultaten

Uitkeringsgerechtigden profiteerden betrekkelijk weinig van de groei van de werkgelegenheid in 1995-2001. Vacatures werden vooral opgevuld door herintreders, schoolverlaters en werkenden. De uitstroom naar betaald werk steeg maar weinig, ondanks reïntegratiebevordering, en dan waarschijnlijk dankzij de hoogconjunctuur en niet door beleid (SCP, *De uitkering van de baan*, 8/2003). Er zijn weinig of geen concrete aanwijzingen dat het sindsdien beter is gegaan.

*Van de gerechtigden die in september 2002 een traject volgden, heeft tien procent dit in december 2003 afgerond. Bijna de helft van deze tien procent stroomt duurzaam uit. De overige vijf procent heeft het traject weliswaar afgerond, maar blijft in de bijstand. De trajecten gericht op werk worden vooral gevolgd door jongere gerechtigden die meestal een relatief korte periode in de bijstand zitten (De weg van bijstand naar werk, IWI, 12/2004).*

### 1.2.1. Gebrek aan informatie

Er worden enorme bedragen uitgegeven aan reïntegratie, maar de beschikbare gegevens vormen geen basis voor positieve conclusies over de effectiviteit van reïntegratietrajecten. Gemeenten hebben maar een beperkt inzicht in het aanbod en de kwaliteit van de reïntegratiediensten en nog te weinig zicht op de resultaten ervan (*WWB op stoom, reïntegratie in de mist*, Divosa en CAB, 8/2004). Ook volgens R. van Geuns, arbeidsmarktdeskundige van Regioplan, is veel te weinig bekend over de resultaten van reïntegratie-inspanningen van gemeenten. "*Naar de effectiviteit van reïntegratie wordt tot nu toe slechts mondjesmaat onderzoek gedaan*", aldus Van Geuns (de Volkskrant, 16-4-2005). De Algemene Rekenkamer kwam eveneens tot de conclusie dat er veel te weinig inzicht is in de resultaten van reïntegratietrajecten (*Bemiddeling en reïntegratie van werklozen*, 10/2004). Zelfs brancheorganisatie Borea constateerde: "*In de gemeentemarkt bestaat dringend behoefte aan meer transparantie over de resultaten van afgeronde contracten*" (4e benchmarkrapportage, Borea Keurmerk, 12/2004).

In de notitie *Stand van zaken met betrekking tot de reïntegratiemarkt* (15-4-2005) van het

ministerie van SZW wordt dit beeld werd bevestigd. Als knelpunt wordt hierin onder meer genoemd een te geringe transparantie, doordat er te weinig bekend is over plaatsingsresultaten. Staatssecretaris Van Hoof erkende dit tegenover leden van de Tweede Kamer en hij laat daarom een meetinstrument ontwikkelen voor het bepalen van de effectiviteit van reïntegratieinspanningen (Tweede Kamerstuk 28719-18).

Het ontbreken van controlegroepen bemoeilijkt een statistische analyse. Ook zonder reïntegratietrajecten is er uitstroom naar werk. De vraag "hoeveel van degenen die na een traject werk vonden, zouden dat zonder traject, of eventueel na een simpele en kortdurende sollicitatietraining, hebben gedaan?" wordt niet beantwoord. "Reïntegranten" vormen geen doorsnee van het bestand van uitkeringsgerechtigden, maar een bewuste selectie. Het accent ligt vaak op relatief makkelijk bemiddelbare klanten (RWI, 6/2004). Veel mensen vinden op eigen initiatief een baan. Echter, als iemand na een traject zelf werk vindt, eist het reïntegratiebedrijf vaak een kopie van het arbeidscontract op. Soms wordt bij klanten de indruk gewekt dat ze tijdens een traject geen baan mogen aannemen. Cijfers worden wel eens creatief gehanteerd, en opgeschroefd, in de hoop bij de gunning van contracten eerder in aanmerking te komen (bijlage 3). De brochures van de bureaus zijn fraai en kleurrijk vormgegeven en zeer optimistisch getoonzet, en de presentaties flitsend en gelikt. Men wil zo goed mogelijk overkomen.

Er is ook geen inzicht in de duurzaamheid van "plaatsingen" op de arbeidsmarkt, blijvende reïntegratie dus, en in het aantal "draaideurcliënten".

Door overheidsinstanties wordt een baantje voor 6 maanden als duurzaam beschouwd, **niet** door de Cliëntenraad. De fixatie op snel succes en de korte termijn leidt tot "draaideurklanten", die niet permanent uit een uitkering raken. Het steeds opnieuw aanvragen van een uitkering is stressvol.

Tijdens de aanvraag en claimbeoordeling hebben mensen geen inkomen.

Er wordt veelal op korte termijnresultaten ingezet, en niet op geslaagde blijvende reïntegratie. De opdrachtgevers zijn hieraan vaak medeschuldig, o.a. door de 'no cure, no pay' of 'no cure, less pay' constructies, aldus D. Grijpstra van Research voor Beleid (Basis, 2003, Werk & Inkomen special).

Grijpstra voegt daaraan toe: *"De trajecten richten zich (...) minder (...) op moeilijk vervulbare vacatures en op de vraag naar personeel op de langere termijn. Eerder is (...) betoogd, dat dit juist dé voorwaarden zijn voor een positief effect op het uitkeringsvolume van de werkloosheidsbestrijding. (...) op de langere termijn dreigt, ook voor de verse werkvinders van nu, weer werkloosheid (en uitkering). Het is de vraag of daarmee sprake is van een meer doelmatige en efficiënte wijze van aansturing van de werkloosheidsbestrijding."*

Dit aspect komt ook aan de orde onder *Werkwijze* (1.3).

Cijfers over resultaten van reïntegratie-inspanningen kunnen dus beter met een korreltje zout worden genomen. Er is geen bewijs voor een doelmatige besteding van de enorme bedragen aan reïntegratie en voor de effectiviteit van de werkwijze van reïntegratiebedrijven, wel zijn er realistische bedenkingen.

### 1.2.2. Ontevredenheid en kritiek

Wat FNV Bondgenoten al in 2001 schreef geldt nog steeds. Uit de ervaringsberichten blijkt een grote mate van ontevredenheid over de werkwijze van reïntegratiebedrijven. De resultaten, of het gebrek hieraan, stemmen evenmin tot tevredenheid bij klanten, opdrachtgevers en politiek. Gemeenten zijn niet enthousiast over de prestaties van reïntegratiebedrijven. Zo scoorde de reïntegratiebranche voor het onderdeel behaalde resultaten slechts een lage voldoende (6,1), terwijl opdrachtgevers hieraan het meeste belang hechten. Opmerkelijk is verder dat reïntegratiebedrijven met het keurmerk van brancheorganisatie Borea gemiddeld geen hoger cijfer kregen dan bedrijven zonder dit keurmerk (*De reïntegratiemarkt aarzelend op gang*, RWI, 4/2004).

In april 2005 werd door leden van de Tweede Kamer ernstige kritiek geuit op de manier waarop arbeidsongeschikten en werklozen aan een baan moeten worden geholpen. Oppositie en regeringspartijen vonden dat de reïntegratiebedrijven meer moeten doen en beter moeten presteren, dat er meer aandacht voor scholing moet zijn en dat de klant centraler moet staan.

Bruls (CDA) is van mening dat het geld niet goed wordt besteed, omdat een te klein deel wordt besteed aan scholing of plaatsing in een 'echte' baan. Hij vindt dat de stukken een onthutsend beeld geven van de effectiviteit van het reïntegratiebeleid en dat de resultaten zodanig tekortschieten dat er twijfel aan de meerwaarde van de reïntegratieactiviteiten ontstaat. Het CDA wil onder meer goed individueel maatwerk en meer aandacht voor duurzame scholing. De reïntegratiebranche is een 'trajectencircus' geworden, vindt de PvdA, waarin cursus op cursus wordt gestapeld zonder het doel - werk - voor ogen te houden. *"We creëren trajecten geen werk."* Volgens Noorman-Den Uyl (PvdA)

heeft sinds de liberalisering van de markt in 2002 slechts 17 procent van de mensen die zo'n traject volgden, werk gevonden. De PvdA heeft kritiek op het gebrek aan voorlichting aan de klanten over onder meer hun rechten en zei bij monde van J. Bussemaker: *"De mensen moeten centraal staan, niet de regels of de instituties."* Zij legde ook de nadruk op het belang van meer en betere scholing van werkzoekenden, evenals de VVD bij monde van de heer Weekers. Groen Links toonde zich eveneens zeer ontevreden. Volgens GL-kamerlid Van Gent wordt van de 2 miljard euro voor de reïntegratiebedrijven slechts 600 miljoen aan trajecten besteed, *"voornamelijk sollicitatietrainingen en kijken-naar-jezelf-cursussen. 60 procent leidt niet tot een baan. En de mensen die na afloop wel werk vinden, hadden dat waarschijnlijk ook wel zonder reïntegratietraject gekund."* Van Gent is van mening dat veel mensen op eigen kracht ook een baan zouden hebben gevonden. Verder vond ze: *"De reïntegratiebusiness is niet alleen een blackbox, maar zelfs een zwart gat. De Geus en Van Hoof zijn bezig hun eigen Betuweroutedrama te creëren. Zij zitten op een dood spoor, maar blijven bakken geld stoppen in een project, dat nauwelijks rendement oplevert. Ondanks dat alle seinen op rood staan, blijven zij geld storten in de bodemloze put van de reïntegratiebedrijven."* Uit vrijwel alle fracties klonk de roep om meer maatwerk, ook bij uitkeringsinstanties. De heer Weekers (VVD): *"In ieder geval is maatwerk nodig. Gemeente en UWV moeten zich verdiepen in de persoon achter de uitkeringsaanvraag"*.

(Tweede Kamerstuk 28719-18, verslag van een algemeen overleg van de vaste kamercommissie SZW met de minister en de staatssecretaris, 13-4-2005; NRC Handelsblad 14-4-05; zie ook 1.5.2).

De ontevredenheid zal deels voortkomen uit hooggespannen, maar onrealistische, verwachtingen, die, gezien de enorme uitgaven, wel te begrijpen zijn. Reïntegratie schept geen banen en is vaak een doodlopende weg door de situatie op de arbeidsmarkt, zowel conjunctureel als structureel. Er is niet voor iedereen een betaalde baan, bij een groep werkzoekenden ook door in de personen gelegen beperkingen. Daarnaast belemmeren allerlei vooroordelen van en discriminatie door werkgevers een succesvolle reïntegratie van bijvoorbeeld ouderen, langdurig werklozen, allochtonen enz. Voor deze mensen werkt zinloos solliciteren demotiverend en is het vernederend. De gezamenlijke overheden zouden als grote voorbeeldwerkgever hier een belangrijke rol kunnen vervullen. Die verantwoordelijkheid weigert men echter te nemen.

### 1.3. Werkwijze reïntegratiebedrijven

Vanzelfsprekend is er een relatie tussen werkwijze en blijvende plaatsing op de arbeidsmarkt. Onderzoek van de RWI wees uit dat klanten de arbeidsmarktkennis van reïntegratiebedrijven beperkt vinden en dat zij maatwerk missen (*Klanttevredenheid over reïntegratiebedrijven*, 6/2003). Uit de ervaringsberichten en rapporten blijkt al het een en ander over de werkwijze van reïntegratiebedrijven. Reïntegratietrajecten zijn vaak collectief en nogal uniform. Ze kunnen een sollicitatietraining, groepsgesprekken, een beroepskeuzetest, een assessment, oriëntatie op de arbeidsmarkt, een cursus of een opleiding bevatten, veelal klassikaal en vaak zonder dat rekening wordt gehouden met leeftijd en opleidingsniveau, en zonder oog voor de lokale of regionale arbeidsmarkt. Opleidingen worden te zelden geboden, terwijl er wel behoefte is aan diverse goed opgeleide vakmensen. Dure "bemiddeling" of "job hunting" beperkt zich meestal tot verwijzing naar wat vacatures in kranten en krantjes of op websites (zie ook bijlage 4).

De RWI in dit verband: *"Er is sprake van uniformering van de aangeboden dienstverlening. Zowel UWV als gemeenten constateren dat de bij de reguliere aanbesteding aangeboden dienstverlening steeds homogener wordt. Van grote verschillen in aanpak tussen reïntegratiebedrijven is nauwelijks sprake."* (4/2004).

Ook de Algemene Rekenkamer kwam tot een dergelijke vaststelling (*Bemiddeling en reïntegratie van werklozen*, 10/2004). Een (hoger opgeleide) ervaringsdeskundige in dit verband:

*"Iedere week maken we een rondje en mag iedere werkloze vertellen wie hij is en wat ie de afgelopen week heeft gedaan om een baan te vinden. En dan krijg je van die emotionele verhalen. Heel saai en heel ineffectief. Ik zit me daar de hele ochtend te vervélen. Het gros is lager opgeleid. En het erge is dat dat beleid is. -Zo kunnen we gebruikmaken van elkaars netwerk-, heet het dan, en -elkaar helpen met het vinden van een baan-. Maar het is natuurlijk volkomen eenrichtingverkeer. Ik kan wel naar banen voor een metselaar zoeken en hem helpen met een brief, maar andersom gaat gewoon niet. Maar wegblijven mag niet; dan word je gekort op je uitkering."* Meestal zijn die trajecten dus niet op de persoon toegesneden. Deze "klant" vond slechts één uur van het hele traject zinvol: toen hij een sollicitatiegesprek oefende met zijn consultant. *"Voor de rest was het zinloos."* (Intermediair, 14-9-2004).

Te veel mensen hebben weinig of niets aan dergelijke standaardtrajecten omdat ze veel te algemeen zijn. Slechts zelden worden cursussen aangeboden waarmee een werkzoekende werkelijk iets kan. De Leidse Cliëntenraad SoZA pleit daarom al jaren voor meer en beter

individueel maatwerk in vrijwel alle adviezen en notities waarin het onderwerp reïntegratie aan de orde komt. In het verlengde hiervan heeft deze Cliëntenraad keer op keer geadviseerd om de klant serieuzer te nemen en een grotere rol te geven bij de invulling van een reïntegratietraject. Anderen hebben dat ook gedaan, zoals de voorzitter van de LCR. Het ministerie van SZW noemt in de notitie *Stand van zaken met betrekking tot de reïntegratiemarkt* (15-4-2005) "te weinig maatwerk" als een van de knelpunten bij reïntegratie. Verder is er te weinig nadruk op het opsporen van, en actief bemiddelen naar, verborgen vacatures, een actieve benadering van de vraagkant (werkgevers) dus, en op blijvende plaatsing.

*"De oplossing van knelpunten aan de vraagzijde van de arbeidsmarkt is goed voor de lokale economie en de maatschappelijke dienstverlening. Er zijn (...) nog te weinig gemeenten die dit verband leggen en een actief vraaggericht arbeidsmarktbeleid voeren."* (D. Grijpstra, van Research voor Beleid, in Basis, 2003, Werk & Inkomen-special).

Maatwerk en actieve bemiddeling naar blijvend regulier werk zijn bij uitstek de zaken waaruit de extra waarde van de inzet van reïntegratiebedrijven zou moeten blijken. In dit verband kan het belang van scholing niet genoeg worden benadrukt. De RWI hierover:

*"De reïntegratiemarkt lijkt door te slaan naar een nadruk op resultaat op korte termijn, afroming, lage prijzen en een aanbod van dienstverlening dat eenvormiger wordt en waarvan scholing steeds minder deel uitmaakt. Er is een tendens naar massaproductie en weinig ruimte voor maatwerk en innovatie. Efficiëntie en de effectiviteit kunnen op de langere termijn hieronder leiden."* (Beleidskaders 2004).

Het belang van goede scholing wordt door de RWI ook benadrukt in de *Arbeidsmarktanalyse 2005*. Volgens dit rapport zal er in de nabije toekomst een toenemende vraag zijn naar goed opgeleide werknemers, terwijl het nieuwe aanbod op de arbeidsmarkt steeds minder aan de stijgende opleidingseisen kan voldoen. De meeste niet-werkenden zijn echter laagopgeleid. Het scholingsniveau moet dus verhoogd worden, aldus de RWI. Het is niet de eerste keer dat de RWI hierop wijst. Ook het SCP benadrukte het belang van scholing en een betere gerichtheid op de (toekomstige) arbeidsmarkt (*De uitkering van de baan*, 2003). De IWI concludeerde in dit verband: *"Met name de instrumenten die gericht zijn op arbeidsbemiddeling en scholing dragen significant bij aan duurzame (volgens de overheid minimaal 6 maanden, CIRd) uitstroom"* (*De weg van bijstand naar werk*, 12/2004). Toch speelt de reïntegratiesector hier niet of nauwelijks op in. Dat kan soms echter ook zijn omdat uitkeringsinstanties scholing niet toestaan en te zeer uit zijn op resultaten op korte termijn (zie ook eerder in deze notitie):

*"Scholing is niet het directe belang van het reïntegratiebedrijf. Het kost tijd en daardoor geld. Alleen wanneer er extra middelen beschikbaar zijn voor scholing (en voor de begeleidingstijd tijdens het scholingstraject) is dat interessant. Opdrachtgevers hebben op de korte termijn ook niet veel belang bij scholing. Het traject én de uitkering duren langer."* (D. Grijpstra, Research voor Beleid, in Basis, 2003, Werk & Inkomen-special).

Fractiewoordvoerders SZW in de Tweede Kamer van onder meer CDA, GL, PvdA en VVD zijn eveneens van mening dat er te weinig aandacht is voor scholing. In het verlengde hiervan pleitte Bussemaker voor uitstroom voor ten minste één jaar, vooral ter voorkoming van "draaideurwerkgelegenheid". Daarnaast wil de kamer meer maatwerk. De heer Weekers (VVD): *"In ieder geval is maatwerk nodig. Gemeente en UWV moeten zich verdiepen in de persoon achter de uitkerings aanvraag"* (Tweede Kamerstuk 28719-18,13-4-2005; [www.jetbussemaker.pvda.nl](http://www.jetbussemaker.pvda.nl)).

Borea ziet ook een verband tussen adequate scholing en blijvende reïntegratie:

*"Borea acht het noodzakelijk dat reïntegratie in het perspectief van de ontwikkeling naar duurzame participatie wordt geplaatst. Het gaat er daarbij niet alleen om dat mensen zo snel mogelijk uit de uitkering zijn, zoals in de huidige werkwijze wordt beoogd. Maar ook om de inzetbaarheid van (potentiële) werknemers op langere termijn. Ten slotte leidt alleen het duurzaam investeren in mensen tot blijvende reïntegratie en daadwerkelijke schadelastbeperking."* (persbericht 14-4-2004) en: *"Reïntegratie zou er op gericht moeten zijn om iemand een duurzame positie op de kennisintensieve arbeidsmarkt te verschaffen. Daarbij gaat het er niet zo zeer om of iemand een arbeidsplaats heeft van ten minste een half jaar, maar of iemand de juiste vaardigheden, competenties en een goede gezondheid bezit om zich te handhaven op de arbeidsmarkt van morgen"* (brief Borea aan de vaste kamercommissie SZW, 22-4-2005).

Er is dus te weinig nadruk op maatwerk en scholing en te veel op korte termijn succesjes, en te weinig aandacht voor blijvende plaatsing. Er wordt een gebrek aan aandacht voor de kwaliteit van reïntegratie geconstateerd. Op dit punt verschillen de Cliëntenraad en Borea niet van mening, de Cliëntenraad en een aantal deskundigen ook niet, de Cliëntenraad en het College echter wel. Succesvolle plaatsing betekent ook blijvende plaatsing, en die duurt veel langer dan zes maanden plus een minuut.

## 1.4. Werken met behoud van uitkering en "work first"

Veel gemeenten gaan de laatste tijd over tot een zogenaamde "work first" aanpak van de nieuwe instroom van klanten, een uit de VS geïmporteerd modeverschijnsel. "Work first" wordt meestal voor de nieuwe instroom ingezet maar er wordt slechts zelden onderscheid gemaakt in de kansen op de arbeidsmarkt, noch wordt er rekening gehouden met opleidingsniveau, kennis, capaciteiten en wensen van klanten. Een zwak punt is het gebrek aan passend werk. Meestal gaat het om laaggeschoold werk aan de onderkant van de arbeidsmarkt (vodden knippen, schroeven of klerenhangars sorteren, bladeren harken enz.). Daarmee zullen maar weinig werkzoekenden hun c.v. een beter aanzien kunnen geven. Maatwerk wordt in het geheel niet geleverd en de individualiteit van mensen wordt ontkend. Er zijn gemeenten die deze werkwijze voor het zittende bestand in (willen) zetten. De aanpak wordt deels gebruikt als gewenning aan het arbeidsproces of het niet ontwennen van het arbeidsproces, deels als diagnose-instrument. Bij die doelen kan men vraagtekens plaatsen. Er wordt kennelijk vanuit gegaan dat alle werkzoekenden een dusdanig afwijkend levenspatroon hebben dat langdurige gewenning aan regelmaat, of voorkomen van ontwenning, nodig worden geacht, en dat met werkzoekenden iets mis is dat een langdurige diagnose vereist.

Bij "work first" kan het ook gewoon gaan om werken met behoud van uitkering, waarbij gemeenten essentiële diensten voor een koopje laten verrichten. Daarbij kan men af zich afvragen of er geen sprake is van een werknemer-werkgever relatie waarvoor het arbeidsrecht geldt (art. 7:610 BW; Zie ook bijlage 5). Soms gaat het om werken met een loonkostensubsidie of wordt gebruik gemaakt van detachering waarbij bijvoorbeeld een uitzendbureau klanten in dienst neemt. Sommige gemeenten geven een soort stagevergoeding voor het werken. Een "work first" traject kan ook bestaan uit het meedoen aan een intensief reïntegratietraject of een combinatie van werk en reïntegratieactiviteiten. In een aantal gemeenten gaat het dan om een inzet van minstens 20 uur per week gedurende een periode van ca. 6 weken.

De "klant" heeft bij "work first" niets in te brengen. Hij is in feite rechteloos en moet doen wat hem wordt opgedragen. Er wordt vooral ferme taal gebruikt waarbij bestuurders wel even zullen laten zien hoe zij een probleem gaan oplossen. Dwang en drang hebben voorrang voor een menswaardige omgang met "klanten". De afschrikwekkende werking kan aanzienlijk zijn, en sommige gemeenten zien dat als doel, waarbij het eigenlijk gaat om bezuinigen op het gemeentelijk deel van het bijstandsbudget. Het is dan hoofdzakelijk volumebeleid, waarbij gemeenten zich meer richten op het aantal WWB'ers dat ze financieel aankunnen of -willen dan op het bieden van een evenwichtig stelsel van rechten en plichten. Sommige mensen zien af van het aanvragen van een bijstandsuitkering als ze zien aan welke eisen ze moeten voldoen en wat hen kan worden aangedaan. Anderen zullen het niet vol kunnen houden en dus weer uit de uitkering geraken. Er is geen zicht op wat met deze mensen gebeurt.

De uitstroom naar regulier werk laat echter zeer te wensen over bij deze aanpak. De zogenaamde succesverhalen blijken nogal overdreven te zijn. Daarom beschouwen sommige deskundigen de hierboven geschetste werkwijze als achterhaald en wordt gepleit voor een intelligentere en meer klantgerichte benadering op basis van maatwerk waarbij nadrukkelijk gekeken wordt naar wat iemand kan en de doorstroommogelijkheden nadrukkelijker worden meegewogen (zie bijv. de Staatscourant, bijlage 15-6-05).

De cliëntenbeweging is geen voorstander van "work first". Het zijn projecten van bestuurders en ambtenaren die niet zijn voortgekomen uit de leefwereld van de mensen om wie het zou moeten gaan. Klanten worden te veel gezien als behandelingsobjecten die met drang en dwang op het juiste spoor gezet moeten worden. Ze worden dan niet beschouwd als autonome mensen die hun toekomst ter hand willen nemen en daarbij ondersteund willen worden. Een vorm van werken met behoud van uitkering, als een soort stage, kan echter soms wenselijk zijn. De LCR en de Sociale Alliantie schreven hierover vorig jaar:

- het moet goed begeleid worden en onderdeel zijn van een afgesproken traject (met scholing) dat uitmondt in een duurzame baan.
- het is slechts toegestaan gedurende een maximale termijn van 3 maanden.
- er moet een onkostenvergoeding van toepassing zijn.

De Sociale Alliantie heeft in 2004 een notitie over "work first" uitgebracht waarin deze en andere aspecten nader worden belicht ([www.socialealliantie.nl](http://www.socialealliantie.nl)). De Cliëntenraad heeft de leden van de Cie. SI al eerder (12/2003) een korte notitie over dit onderwerp gestuurd.

## 1.5. Enkele recente ontwikkelingen

### 1.5.1. Fraude door reïntegratiebedrijven

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft in 2004 TNO Arbeid een verkenning laten doen naar mogelijkheden voor misbruik van reïntegratiegelden. Het rapport werd met enige vertraging gepubliceerd. Concrete fraudevormen in de praktijk zijn onder meer:

- *Reïntegratiebedrijven vermelden in offertes betere prestaties dan zij feitelijk behalen, zoals opgehoogde plaatsingspercentages en verlaagde uitvalpercentages.*
- *Reïntegratiebedrijven declareren producten die niet of niet volledig zijn uitgevoerd waardoor zij feitelijk geen aanspraak kunnen maken op een vergoeding. Concrete voorbeelden die door geïnterviewden zijn genoemd hebben betrekking op het declareren van volledige cursussen die niet zijn afgemaakt en het opgeven van individuele gesprekken voor het houden van goedkopere groepsgesprekken.*
- *Reïntegratiebedrijven declareren activiteiten dubbel door onterecht aanspraak te maken op verschillende regelingen. Zo wordt er dubbel gedeclareerd voor de uitvoering van reïntegratie-instrumenten of -trajecten en voor de uitvoering van voorzieningen uit het onderwijs of de zorg (met name de AWBZ).*
- *Reïntegratiebedrijven houden klanten onnodig lang vast. Zij verrichten dan geen activiteiten meer in de hoop dat de cliënt zelf een baan vindt, zodat het reïntegratiebedrijf alsnog de betaling kan opstrijken.*
- *In het verleden zijn meldingen gemaakt van zogenaamde U-bocht constructies, waarbij gemeenten reïntegratiebedrijven verplichten (delen van) trajecten bij voorbaat toe te kennen aan instellingen die aan gemeenten zijn gelieerd, zoals de sociale werkvoorziening.*  
(Misbruik van reïntegratiegelden. Thematische verkenningen 2. Een inventariserend onderzoek naar vormen en risico's van fraude en oneigenlijk gebruik, uitgevoerd door TNO Arbeid, in opdracht van de SIOD, 9/2004)

In niet alle gevallen kan worden vastgesteld of het daadwerkelijk om fraude handelt of dat de overeenkomst met de uitkeringsinstantie of gemeente te veel ruimte liet.

### 1.5.2. Geen verplichte uitbesteding meer

De aanhoudende stroom negatieve berichten over reïntegratiebedrijven en het gebrek aan betrouwbare informatie over de resultaten van de vele miljarden die zijn uitgegeven aan ingekochte trajecten hebben in de Tweede Kamer geleid tot een meerderheid voor afschaffing van de verplichte uitbesteding van reïntegratie-activiteiten door gemeenten (motie Bruls). De WWB zal op dit punt worden gewijzigd (brief staatssecretaris aan de Tweede Kamer, 5-6-2005).

#### Gemeenten niet langer verplicht tot uitbesteding van reïntegratie

*Vanaf 2006 mogen gemeenten zelf beslissen wie ze inschakelen om bijstandsgerechtigden aan het werk te helpen. Tot nog toe waren gemeenten verplicht een deel van hun budget uit te geven aan private reïntegratiebedrijven. Straks krijgen gemeenten volledig de vrijheid en kunnen ze er ook voor kiezen om zelf reïntegratietaken uit te voeren. Dit heeft de ministerraad besloten op voorstel van staatssecretaris Van Hoof van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het kabinet komt hiermee tegemoet aan een wens van de meerderheid van de Tweede Kamer.*

*Voor de Tweede Kamer woog zwaar dat gemeenten zelf financieel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wet werk en bijstand. Hieronder valt ook het weer aan de slag helpen van uitkeringsgerechtigden. Een verplichting om een deel van het budget verplicht te besteden op de markt voor reïntegratiebedrijven is hiermee moeilijk te rijmen.*

*(Persbericht RVD 3-6-2005, Nr. 05/019).*

## 1.6. Conclusies

Er is veel ontevredenheid over en kritiek op de werkwijze en/of de resultaten van reïntegratiebedrijven. De kritiek op de werkwijze betreft bejegening door medewerkers van reïntegratiebedrijven en de inhoud, of het gebrek aan inhoud, van de, veelal standaardmatig ingezette, trajecten. Daarnaast is er ontevredenheid over de resultaten, waarop te weinig zicht is. De markt is dus niet transparant genoeg. De nadruk op de korte termijn leidt ertoe dat een werkelijk duurzame reguliere baan te vaak buiten bereik blijft, o.m. doordat er te weinig gebruik wordt gemaakt van zinvolle scholing en van actieve bemiddeling naar regulier werk.

Adviesorganen, politici, belangenbehartigers en (andere) deskundigen hebben hierop ernstige kritiek. Zij willen meer aandacht voor blijvende plaatsing op de arbeidsmarkt, met meer nadruk op scholing en individueel maatwerk. Kritiek en het gebrek aan betrouwbare informatie hebben geleid tot afschaffing van de verplichte uitbesteding door gemeenten. De situatie op de arbeidsmarkt en de houding van werkgevers bemoeilijken echter succesvolle bemiddeling naar werk. Aan die situatie kan door opdrachtgevers en de reïntegratiebranche weinig worden gedaan, aan de werkwijze daarentegen heel veel. De Cliëntenbeweging is geen voorstander van de verplichting tot werken met behoud van uitkering zonder meer. Stages als onderdeel van een traject naar betaald werk moeten wel mogelijk zijn.

## 2. Leiden

### 2.1. Een terugblik

In 2003 evalueerde de SOZA de aanbesteding reïntegratietrajecten 2002. De evaluatie werd naar de Cie. SI gezonden, maar is daar nooit besproken (het onderwerp heeft in september 2003 op de agenda gestaan maar werd weer verwijderd). Een discussie erover, en over de notitie die de Cliëntenraad toen (8/2003) heeft geschreven, zou nuttig zijn geweest. SOZA gaf in die evaluatie aan dat reïntegratiebedrijven *“tegen de verwachting in standaardproducten die gericht zijn op het versterken van bepaalde vaardigheden aanbieden.”* De dienst constateerde (in lijn met landelijke trends) een gebrek aan maatwerk en actieve bemiddeling naar werk en gaf aan de regierol van de casemanagers te willen versterken om de kortste weg naar werk voor de klant te bewaken en om de standaardmatige inzet van producten door reïntegratiebedrijven te beperken (met de kortste weg naar werk zonder meer kon en kan de Cliëntenraad niet instemmen). Uit de evaluatie bleek echter ook dat de kennis van de casemanagers nogal eens tekort schoot.

Het gebrek aan betrouwbare informatie over (de prestaties van) reïntegratiebedrijven was de Cliëntenraad toen ook al opgevallen. Al in 2001 uitte de Cliëntenraad bezorgdheid over de uitwisseling van de gegevens tussen SOZA en reïntegratiebedrijven in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klanten (dit werd genegeerd). Dit is ook nu nog een bron van zorg. Ook pleit de Cliëntenraad al jaren voor individueel maatwerk bij reïntegratie (dus uitgaan van wensen en capaciteiten van betrokkene), en voor actieve bemiddeling naar verborgen (niet geadverteerde) vacatures, omdat werkloze werkzoekenden niet met werkenden kunnen concurreren in de slag om banen. De Cliëntenraad sprak zich in augustus 2003 uit tegen een autoritaire en betuttelende benadering van klanten, want dat is *“de kortste weg naar demotivatie van mondige mensen!”*, maar voor cliëntgerichtheid, voor duurzame reïntegratie (aanmerkelijk langer dan 6 maanden een minuut) en voor speciale aandacht voor de moeilijke positie van ouderen op de arbeidsmarkt. Deze elementen zijn terug te vinden in alle stukken van de Cliëntenraad over reïntegratie sindsdien, zoals bijvoorbeeld de commentaren op het Arbeidsmarktplan 2004 en de Reïntegratieverordening WWB.

In november 2004 kwam de APE BijstandScan Leiden (voor 2002 en 2003) gereed, die in april 2005 naar de Cie. SI is gestuurd. Daaruit blijkt dat Leiden bij de indicator activering op het belangrijkste onderdeel plaatsingen in reguliere arbeid niet kon worden gescoord, waardoor de totale score voor activering geflatteerd is.

Van klanten bereikten de Cliëntenraad geluiden dat er dingen verkeerd gingen bij SOZA en reïntegratiebedrijven. Vrijwel alles wat uit het landelijke deel van deze notitie naar voren komt over reïntegratiepraktijken en -bedrijven was (en is) ook op de Leidse situatie van toepassing. Veel mensen kwamen terecht in volkomen zinloze trajecten. Het bleek dat de reïntegratiebedrijven niet aan actieve bemiddeling doen, geen maatwerk leveren en geen verborgen vacatures opsporen. Het kon ook gebeuren dat een klant jarenlang van het ene traject in het andere bij het ene na het andere reïntegratiebedrijf terechtkwam, zonder enig resultaat.

Een dieptepunt werd gevormd door een schandaal waarvan de feiten in juni 2004 bekend werden. Het betrof een twijfelachtige onderaannemer waar reïntegratiebedrijf Hudson (en in mindere mate ook Randstad Rentree) klanten van o.a. SOZA naar verwees, met toestemming van de dienst. Deze onderaannemer leidde voor veel geld uitkeringsgerechtigden op voor een niet erkend "diploma" en een niet bestaand beroep, adverteerde met (te betalen) diensten van stagiaires, en kon dus twee keer aan dezelfde mensen verdienen. Zijn tweede bron van inkomsten waren

namelijk de PGB's die in het kader van de AWBZ kunnen worden toegekend. De loopbaanmogelijkheden van de "omgeschoolden" waren uiterst beperkt, vooral omdat ze geen erkend diploma hadden. Het heeft de Cliëntenraad toen enige moeite gekost om SOZA te overtuigen van het malafide karakter van de handelwijze van dit bedrijfje, maar uiteindelijk werd de samenwerking met deze onderaannemer verboden. De berichten trokken de aandacht van de media (VPRO en Leidsch Dagblad, september 2004), maar ook van directeur Schep van Hudson Nederland, die de Cliëntenraad dringend verzocht hem onwelgevallige informatie van de website te verwijderen. Dat is uiteraard niet gebeurd.

Deze affaire, ervaringen van klanten en de dienst en de opmerkingen van de Cliëntenraad hebben geleid tot een aanscherping van de eisen die Leiden aan reïntegratiebedrijven heeft gesteld en van de contractvoorwaarden. Toch gingen Hudson en SOZA later weer in de fout, en die betrof weer de dubieuze praktijken van een onderaannemer. Dit maal ging het om een bedrijf (Prodies) dat zogenaamde stagiaires uitleende als arbeidskrachten onder de belofte van een bedrijfsinterne opleiding, waarvan echter geen sprake was. En ook dit maal verbood SOZA Hudson om nog klanten naar de onderaannemer te sturen. Toch worden nog steeds zaken gedaan met Hudson, een bedrijf dat door de Cliëntenraad als klantvijandig en onbetrouwbaar wordt beschouwd. Verder zijn er grote fouten gemaakt door DZB en de Buurtwerkmaatschappij, waardoor mensen misbruikt werden als vrijwilliger met zicht op een baan, een baan die echter nooit kwam.

Er ging de afgelopen tijd dus het een en ander verkeerd met reïntegratie, soms door onwennigheid met nieuwe prioriteiten en werkwijzen, soms door kennisgebrek, incompetentie of een verkeerde werkwijze, door personele problemen en ook door beleid. Een wellicht niet verwacht gevolg van de grotere nadruk op reïntegratie is een toename van het aantal klanten die parallel aan een reïntegratietraject algemeen maatschappelijke hulpverlening nodig hebben. Daarbij zijn relatief veel bijstandsgerechtigden uit Leiden ZW die in het kader van een speciaal project werden opgeroepen voor toeleiding naar de arbeidsmarkt (bron: directeur Vlam van MDMH, 27-4-2005). *"Met het werken aan werk komen er vaak andere problemen (schulden, psychosociale klachten etc.) naar voren"*, aldus het college.

## 2.2. Recente en huidige situatie

### 2.2.1. De arbeidsmarkt

Leiden heeft ca. 5000 werkzoekenden en zo'n 500 en 2000, bij het CWI bekende op de peildatum openstaande, respectievelijk gedurende de afgelopen 12 maanden ingediende, vacatures (CWI, april 2005). Daarmee is de schaal van het probleem duidelijk. Niet alle vacatures, met name niet die voor hoger opgeleiden, worden bij het CWI gemeld, maar het aantal werkzoekenden overtreft het aantal beschikbare banen vele malen. Daarbij komt de slechte afstemming van vraag en aanbod. Verder zijn mensen met een WWB-uitkering gemiddeld langer werkloos dan andere werkzoekenden waarmee zijn moeten concurreren. Tijdens de hoogconjunctuur eind jaren negentig profiteerden werklozen, en met name de ouderen (boven de 45 jaar) niet of nauwelijks van de banengroei (SCP 2003). Werkloze werkzoekenden bevinden zich in een nadelige concurrentiepositie ten opzichte van solliciterende werknemers, maar ook ten opzichte van bijvoorbeeld schoolverlaters. Hiermee wordt de omvang van het probleem inzichtelijk en wordt ook duidelijk dat het een illusie is te denken dat er voor alle werkzoekenden betaald werk is. Het is belangrijk dit de beseffen en bij het beleid en de uitvoering hiermee rekening te houden.

### 2.2.2. De gemeente Leiden en toeleiding naar de arbeidsmarkt

Onder meer uit contacten met klanten vallen onderstaande klachten en knelpunten op:

#### *Werkwijze*

- klanten worden onder druk gezet te tekenen (bijv. projectovereenkomst, een lege huls, of trajectplan), zonder dat ze de stukken goed hebben kunnen lezen of goed begrijpen, en zonder dat ze het document ter advisering door derden mee kunnen nemen. klanten krijgen nogal eens geen kopie van het ondertekende mee.
- Er lijken geen eenduidige werkinstructies te zijn waardoor vergelijkbare klanten zeer verschillend worden behandeld en zeer verschillende trajecten worden aangeboden, of van twee zeer vergelijkbare klanten krijgt de een geen traject en de ander wel. Dat is niet aan de mensen uit te leggen. Maatwerk mag geen willekeur en onzekerheid betekenen.

- Slordige en respectloze omgang met privacygegevens. Dit is een terugkerend onderwerp, waarover de Cliëntenraad al in 2001 bezorgdheid heeft geuit, in verband met de machtiging voor het uitwisselen van gegevens. In aanwezigheid van derden wordt soms over niet ter zake doende privé-aangelegenheden van de klant gesproken. Verder is er gebrek aan inzicht welke gegevens worden uitgewisseld met reïntegratiebedrijven, DZB enz.
- Vrijwilligerswerk kost 2000 euro p.p. Klanten die vrijwilligerswerk willen verrichten krijgen te horen dat dit alleen maar mag via een duur reïntegratiebedrijf. Ze mogen het niet zelf zoeken en niet rechtstreeks contact zoeken met bijv. Waves.
- Verplicht vrijwilligerswerk (tot 40 uur p/w!) zonder enig perspectief op een reguliere baan. Dit is misbruik maken van uitkeringsgerechtigden.

#### *Gebrek aan maatwerk*

- Geen scholing. Voorbeeld: buitenlandse geeft aan beter Nederlands te willen leren om kans op de arbeidsmarkt te vergroten, dit mocht niet van SOZA.
- Belemmeringen. Er wordt soms geen of te weinig rekening gehouden met medische en psychische belemmeringen van klanten. Dit geldt ook voor het CWI.
- Zorgtaken. Geen of onvoldoende rekening gehouden met zorgtaken.
- Kansloos. Kansloze langdurig werkloze oudere bijstandsgerechtigden worden naar reïntegratiebedrijven gestuurd. Ook moeten zij wel eens verplicht zogenaamd vrijwilligerswerk verrichten zonder dat er perspectief is op regulier werk en zonder dat daarnaar wordt gestreefd. Verder worden op de arbeidskansloze bijstandsgerechtigden van het ene naar het andere reïntegratiebedrijf gestuurd.
- Daklozen worden naar reïntegratiebedrijven gestuurd, soms van het ene naar het andere, terwijl er eerst iets aan de woonsituatie en andere problemen gedaan had moeten worden. Dat gebeurt echter niet.
- Alleenstaande ouders. Er is onvoldoende aandacht voor de beperkingen die het alleenstaande ouderschap met zich meebrengt. Te gemakkelijk wordt er vanuit gegaan dat er kinderopvang is, ook tijdens schoolvakanties. Ook krijgen klanten wel eens te horen dat ze maar iets moeten regelen met familie of bureaus. Daarnaast willen ouders graag hun kinderen zelf opvoeden.
- Klant onvoldoende centraal. Er wordt te weinig rekening gehouden met de achtergrond, het opleidingsniveau, capaciteiten en wensen van de klant.

#### *Personeel*

- Autoritaire, intimiderende en repressieve houding van sommige casemanagers, althans zo komen ze over bij de klant. Sommige medewerkers zijn nogal snel met een *"als u niet doet wat ik zeg, wordt u op uw uitkering gekort"*. Bij sommige klanten ontstaat de indruk dat persoonlijke antipathieën een rol spelen. Ook gehoord: *"In mij heb je een kwaaije getroffen"* en *"(tegen iemand van buitenlandse afkomst): 'Het beste is misschien dat u naar uw eigen land teruggaat'"*.
- Niet serieus genomen. Klanten voelen zich soms niet serieus genomen en hebben de indruk dat niet naar hen wordt geluisterd (*"casemanager weet beter"*).
- Geen keuze uit reïntegratiebedrijven: *"Je wordt ingeschreven bij Hudson (...) Hudson is de beste (...) ik bepaal"*. Aan de andere kant zijn de keuzemogelijkheden zo beperkt dat ze vaak praktisch afwezig zijn, bijvoorbeeld omdat een reïntegratiebedrijf te beperkt is.
- Wisselende casemanagers (door personeelsverloop?).
- Twijfels over de opleidingsniveau, deskundigheid en capaciteiten van sommige casemanagers.

#### *Informatievoorziening*

- Arbeidsadviseur. Klanten worden niet geïnformeerd over de arbeidsadviseur.
- Reïntegratietraject. Er wordt vaak niet goed uitgelegd wat een reïntegratietraject precies is.
- Rechten en plichten. Nadruk op plichten. Rechten en mogelijkheden vaak niet genoemd. Klanten worden bijvoorbeeld niet geïnformeerd over de mogelijkheid hun dossier in te zien en een klacht in te dienen bij de klachtenafhandeling.

Klachten vormen vaak het topje van een ijsberg en hebben een duidelijke signaalfunctie voor structurele tekortkomingen. Helaas zien de wethouder en SOZA ze vooral als op zichzelf staande incidenten. Verbeteringen kunnen echter niet worden verwezenlijkt als de problemen en knelpunten niet worden benoemd.

Het is niet de bedoeling om alle casemanagers over één kam te scheren. Er zijn natuurlijk ook medewerkers met meer begrip voor de situatie waarin een werkzoekende uitkeringsgerechtigde zich bevindt. Zulke medewerkers zeggen bijvoorbeeld tegen een oudere uitkeringsgerechtigde dat ze wel weten dat het zinloos is om hem naar een reïntegratiebedrijf te sturen, omdat hij gezien zijn leeftijd en de slechte arbeidsmarkt geen kans op regulier werk heeft, maar dat het nu eenmaal

verplicht is. Anderen zeggen echter dat zo iemand dan maar verplicht vrijwilligerswerk moet doen (zelfs tot 40 uur per week!). De indruk ontstaat dan helaas dat er wellicht structureel iets niet goed zou kunnen zitten.

Ontoereikend casemanagement is overigens geen typisch Leids en ook geen typisch gemeentelijk verschijnsel. De LCR schreef er in april 2004 onder meer over: *"Het (...) casemanagement laat nog veel te wensen over voor de klant. Zowel klanten van UWV als gemeenten klagen over het ontbreken van een helder aanspreekpunt bij deze uitkeringsinstanties. Verder hebben uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden nog vaak het gevoel dat zij niet serieus worden genomen. Hun wensen over toekomstig werk en de mogelijkheid om zelf een keuze te maken voor een reïntegratiebedrijf komt veel te weinig aan bod bij de gesprekken met de uitkeringsinstantie. De klant wordt naar een reïntegratiebedrijf gestuurd en pas daar wordt over wensen en mogelijkheden van de klant gesproken."*

Er lijkt ook in Leiden een te eenzijdige fixatie op de resultaatcijfers te zijn, zonder kritische blik naar de werkwijze. Medewerkers in de uitvoering zouden hierdoor onder een te grote druk kunnen worden gezet. Wellicht wordt er te veel van casemanagers verwacht of zelfs geëist, en/of is de werkdruk te hoog. De vraag 'zou een andere werkwijze niet beter werken' wordt dan wellicht te zelden gesteld, ook niet de vraag 'zou meer nadruk op maatwerk en scholing niet beter werken (op langere termijn)?'

De Cliëntenraad beseft dat personele problemen bij SOZA de processen van verbetering van het casemanagement en van de in juni 2003 aangekondigde versterking van de regierol van de casemanagers in belangrijke mate hebben vertraagd, en heeft daar weliswaar begrip voor, maar betreurt het aan de andere kant wel dat die problemen zich voordoen. Dat had anders gemoeten. De Cliëntenraad kan slechts de hoop uiten dat het in de nabije toekomst beter wordt.

### 2.2.3. Reïntegratiebedrijven in Leiden

#### *Tevredenheidscijfers:*

Klanten: Hudson, 6,5; Krew, 6,3; Rework, 6,3; Serin 6,6; United Restart, 7,0.

Oprachtgevers: Hudson, 6,1; Krew, 5,4; Rework, 6,9; Serin 6,5; United Restart, 6,3.

Ontevredenheid is er vooral over de onderdelen van de dienstverlening die te maken hebben met het behaalde resultaat en het uiteindelijk vinden van werk. De tevredenheidsresultaten zijn gebaseerd op recent onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI, juni 2005).

Zoals al opgemerkt gelden alle kritiek en klachten uit deel 1 van deze notitie ook voor de situatie in Leiden, ze zullen hier niet allemaal in detail worden besproken. De tekortkomingen zijn echter talrijk en zorgwekkend. De belangen van de klanten worden in ernstige mate geschaad. Met name Hudson springt er in negatieve zin uit (Randstad Rentree ook, maar met dat bedrijf heeft de gemeente Leiden geen nieuwe overeenkomst gesloten). Daarnaast zijn er ook problemen (geweest) met Serin, DZB en de Buurtwerkmaatschappij. Andere reïntegratiebedrijven zijn nog te kort werkzaam in Leiden.

Wat verder zoal opviel:

#### *Werkwijze enz.*

- Druk om trajectplan snel te tekenen, zonder dat mensen precies begrijpen wat ze tekenen.
- Geen (goede) kennis van en contacten lokale/regionale arbeidsmarkt .
- Te weinig nadruk op blijvende, dus echt duurzame, reïntegratie (veel langer dan zes maanden).
- Te weinig of helemaal geen noodzakelijke/gewenste scholing, terwijl die zeer belangrijk is voor werkelijk duurzame reïntegratie (zie ook deel 1). Ook slechte omscholing komt voor. Zo kan het voorkomen dat iemand een veel te lang durende cursus pc-vaardigheden en kreeg en voor een omscholing werd afgescheept met een LOI-pakket.
- Vaak zeer slechte nergens toe leidende trajectplannen.
- Verplicht vrijwilligerswerk (tot 40 uur p.w.!).

#### *Gebrek aan maatwerk*

- Klanten worden vaak in een soort kleuterklasjes gestopt, zonder rekening te houden met leeftijd en opleidingsniveau, waar ze hun tijd veelal zinloos doorbrengen. Veel groepsgewijze activiteiten, zowel navelstaarderige cursussen als sollicitatie-activiteiten (dat kan thuis ook). Ook hier in het geheel geen maatwerk. "Cursussen en trainingen" worden veelal als zinloos ervaren.

- Totaal geen maatwerk, nadruk vooral op laaggeschoold werk. Goed opgeleide mensen worden voor laaggeschoold werk naar bloemenkwekerij in Aalsmeer gestuurd (door Hudson) of een docent krijgt te moet thuiszorg- of productiewerk gaan doen.
- Er wordt soms geen of te weinig rekening gehouden met medische en psychische belemmeringen van klanten.
- Er wordt nogal eens geen of onvoldoende rekening gehouden met zorgtaken of ouderlijke plichten.

#### *Personeel en bejegening*

- Klanten worden vrijwel nooit gewezen op de klachten- en privacyreglementen. Soms zijn deze niet eens aanwezig.
- Nogal eens een botte bejegening, kleinering, intimidatie en/of bedreiging (met strafkorting) van klanten.
- Klanten voelen zich vaak niet serieus genomen.
- Slecht opgeleid personeel (bijv. een slecht Nederlands sprekende medewerkster meent een sollicitatiebrief te kunnen verbeteren).
- Veel personeelwisselingen en dus steeds wisselende contactpersonen zonder dossierkennis.
- Twijfels over opleidingsniveau, deskundigheid en capaciteiten van veelal jeugdige medewerkers.
- Klanten worden soms ontmoedigd om naar Cliëntenraad te gaan ("vindt SOZA niet leuk").

#### 2.2.4. *Uit de commentaren van de Cliëntenraad bij het reïntegratieplan 2005-2006 en de herziening gesubsidieerde arbeid (4/2005)*

**Reïntegratietrajecten** worden vaak zinloos door de ineffectieve en weinig cliëntgerichte werkwijze van reïntegratiebedrijven, ook in Leiden. De Cliëntenraad heeft in twijfels over de werkwijze van de in Leiden actieve reïntegratiebedrijven Hudson, Randstad Rentree, Rework en Serin alsmede over DZB en de Buurtwerkmaatschappij. Daar gaan dingen niet goed. Van echt individueel maatwerk, en werkelijk duurzame bemiddeling is nu veel te weinig sprake. Dat beïnvloedt de mate waarin een cliënt gemotiveerd is of kan worden, en ook de mate van vooruitgang in een traject.

Ook wordt er vaak niet of nauwelijks iets gedaan aan scholing, buiten de vrijwel nooit op het opleidings- en kennisniveau van de klant afgestemde en zinloze trainingen en cursussen van de reïntegratiebedrijven zelf. Van vak- en arbeidsmarktgerichte scholing is zelden of nooit sprake. In een typisch reïntegratietraject komen slechts zaken aan de orde als oriëntatie op beroep, eigen eigenschappen en kwaliteiten, presentatietechnieken, zgn. sollicitatietraining, zgn. sollicitatiebegeleiding (stelt in de praktijk niets voor) enz., soms grenzende aan new age-achtige of Ratelband-achtige praktijken. Dergelijke activiteiten vinden meestal in groepsverband plaats (kost het reïntegratiebedrijf weinig), met hoog en laag geschoolden en goed en slecht Nederlands sprekenden door elkaar.

Verzoeken om echte scholing en nuttige cursussen worden meestal afgewezen, want daar verdienen reïntegratiebedrijven niets of te weinig aan. Ook SOZA schiet op dit punt tekort; de reïntegratie is immers uitbesteed. De meeste reïntegratiebedrijven doen aan wat zij 'job hunting' noemen, een misleidende benaming. Het komt in de praktijk neer op het wijzen op vacatures in huis-aan-huis bladen of op websites, die een klant zelf ook wel kan vinden. Aan het opsporen van verborgen, niet-geadverteerde, vacatures wordt niets gedaan, en dus ook niet aan actieve bemiddeling. Daarnaast werken incompetentie, slechte omgangsvormen en een dreigende en autoritaire opstelling van medewerkers van reïntegratiebedrijven nogal eens demotiverend. Dat geldt ook voor de veelvuldige personeelwisselingen bij zowel SOZA als bij reïntegratiebedrijven, waardoor klanten steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen.

Kortom, er zijn vele redenen waarom een klant geen voortgang boekt, maar het aantal aanwijsbare verbeterpunten in reïntegratietrajecten is nog groter. Zolang klanten zich niet serieus genomen voelen en zolang reïntegratiebedrijven wordt toegestaan peperdure doch zinloze trajecten aan te bieden zullen er veel teleurgestelde en uiteindelijk gedemotiveerde klanten zijn. Slechts de veelvuldige dreiging met sancties (korting of stopzetten uitkering) houdt ze in een traject, maar vooruitgang is dan niet meer te verwachten.

De Cliëntenraad hoopt dat de onlangs ingevoerde bemiddeling (al in 2002 door de Cliëntenraad bepleit) bij problemen met reïntegratie en de persoonsgebonden reïntegratiebudgetten verbeteringen kunnen bewerkstelligen.

De CR onderschrijft het belang van een startkwalificatie of "opstapbaan" voor mensen die hier duidelijk baat bij kunnen hebben. Passende gesubsidieerde banen moeten wel beschikbaar zijn. Deze mogen geen reguliere banen verdringen, hetzelfde geldt voor stages.

**Gesubsidieerd werk** wordt door de Cliëntenraad vooral gezien als "doorstroom"-instrument. Dit betekent wel dat er hoge eisen moeten worden gesteld aan zo'n baan wat betreft afstemming op de capaciteiten, mogelijkheden en beperkingen van de betrokkene. Deze banen mogen geen reguliere banen verdringen, hetzelfde geldt voor stages.

Aanvullingen: het mag niet de bedoeling zijn dat met WWB-gelden in feite organisaties worden gesubsidieerd d.m.v. gesubsidieerde arbeidskrachten. Werk dat nodig wordt gevonden moet regulier worden gemaakt. Voor de categorie mensen die graag wil maar voor wie door allerlei persoonlijke beperkingen geen regulier werk is weggelegd en die niet WSW geïndiceerd zijn moeten beschermde permanente werkplekken worden gecreëerd.

## 2.3. Enkele aanvullende aanbevelingen

Aanbevelingen volgen in feite uit de hierboven vermelde klachten, knelpunten en problemen. Hieronder worden enkele aanvullingen genoemd.

- Ken uw klant!
- Klant werkelijk serieus nemen
- Klant beter informeren over traject, rechten, plichten, mogelijkheden enz.
- Klanten zonder kansen op de arbeidsmarkt geen reïntegratietrajecten laten volgen, en ook niet tot zogenaamd vrijwilligerswerk verplichten.
- Er zal meer rekening gehouden moeten worden met zorgtaken en ouderlijke plichten. Betere regelingen voor kinderopvang (niet alleen voor de jongsten), ook in schoolvakanties.
- Casemanagers moeten zich bewust zijn van de macht die hebben en dat die grote verantwoordelijkheden met zich mee brengt. Misbruik van die macht moet streng worden bestraft, zelfs met ontslag.
- Meer uitgaan van een positieve benadering. Dat is beter dan 'drang en dwang' en dreigen met of gebruik maken van sancties. Bijv. *"Ik ben er ook niet zo blij mee, maar de wet enz., dus laten we samen proberen er het beste van te maken."* is beter dan *"als je niet doet wat ik zeg wordt je uitkering gekort"*.
- Betere scholing van casemanagers, o.a. op het gebied van sociale vaardigheden en wellicht via rollenspelen, zodat ze leren beseffen hoe een klant zich kan voelen (Wat gij niet wilt....).
- SOZA moet meer grip krijgen op (het verloop van) de reïntegratietrajecten en op de werkwijze van reïntegratiebedrijven.
- Zowel casemanagers als medewerkers van reïntegratiebedrijven moeten meer doordrongen worden van het belang van individueel maatwerk, dat moet als het ware geïnternaliseerd worden. Daarbij mogen in het belang van de klant creativiteit en onconventionaliteit niet worden geschuwd. Een klant kan bijvoorbeeld meer hebben aan een thuiscomputer en een internetaansluiting dan aan bepaalde trajectonderdelen.
- Betere kwaliteit van reïntegratie. Dit houdt in meer aandacht voor arbeidsmarktgerichte scholing en werkelijk duurzame reïntegratie (blijvende plaatsing op de arbeidsmarkt), en minder nadruk op het scoren op de korte termijn. Dit zou ook meer scholing en meer duale trajecten kunnen betekenen, op basis van echt maatwerk, en met baangarantie. Het moet dus om meer gaan dan reïntegratie voor zes maanden. Daarom moet er een tweede toetsingsmoment komen, bijv. na twee jaar. Dit is in het belang van de werkzoekenden en hiermee kunnen draaideurklanten worden voorkomen.
- Reïntegratiebedrijven moeten veel meer aandacht en tijd besteden aan het opsporen van

verborgen vacatures. Maatwerk moet daarbij wel richting bepalend zijn.

- De klant moet één aanspreekpunt krijgen. Nu krijgen mensen wel eens te maken met drie, of soms vier!), instanties: SOZA, reïntegratiebedrijf, DZB (soms ook nog de Buurtwerkmaatschappij).

- Betere controle op voorlichting over klachten- en privacyregelingen door reïntegratiebedrijven.

- Gemeentelijk voorkeursbeleid voor langdurig werkzoekenden. Dit geeft ook een signaal aan andere werkgevers.

- Arcon keurmerk: *"Op termijn zou het zinvol zijn om alleen maar in zee te gaan met bedrijven die over een betrouwbaar keurmerk beschikken, van een onafhankelijke organisatie en niet van de brancheorganisatie. Het enige keurmerk dat nu in aanmerking komt is dat van Arcon. De criteria voor de verlening van het Arcon-keurmerk gaan uit van de belangen van de werkzoekende. SOZA zou samen met andere sociale diensten en andere uitkeringsinstanties dit keurmerk moeten gaan eisen van reïntegratiebedrijven. Op die manier is een minimum aan klantgerichtheid gewaarborgd.* (advies CIRd n.a.v. Evaluatie aanbesteding reïntegratietrajecten 2002).

- Er moet meer aandacht komen voor de persoonlijke problematiek van mensen. *"Het accent bij bestrijding van armoede en sociale uitsluiting is de laatste jaren steeds meer bij uitstroom naar betaalde arbeid komen te liggen (...). Voor een succesvol reïntegratiebeleid is aandacht voor de factor gezondheid (en met name de psychische component) van groot belang. Een zekere mate van (...) gezondheid is in het algemeen een belangrijke voorwaarde voor het succesvol afronden van een reïntegratietraject en voor het vinden van een betaalde baan. In het proces van sociale uitsluiting naar betaald werk zou bevordering van de (psychische) gezondheid daarom als onderdeel van een reïntegratietraject moeten kunnen worden opgenomen."* (SCP 18-10-2004). Dit geldt ook voor een stabiele woonsituatie.

-----00000-----

## 3. Bijlagen

### Bijlage 1: Afkortingen

AMW, Algemeen maatschappelijk werk

AWBZ, Algemene wet bijzondere ziektekosten

BPV, Breed Platform Verzekerden en Werk

Cie. SI, Gemeenteraadscommissie Sociale Infrastructuur

Divosa, Directeuren van Overheidsinstellingen Sociale Arbeid ('directeuren van sociale diensten')

DZB, De Zijl Bedrijven (Leids werkvoorzieningschap)

IWI, Inspectie Werk en Inkomen

LCR, Landelijke Cliëntenraad

MDMH, Maatschappelijke Dienstverlening Midden Holland

PGB, Persoonsgebonden budget (voor zorg)

RWI, Raad voor Werk en Inkomen

SCP, Sociaal-Cultureel Planbureau

SOZA, Dienst Sociale Zaken en Arbeidsmarktbeleid (gemeente Leiden)

SZW, Sociale Zaken en Werkgelegenheid

WWB, Wet werk en bijstand

### Bijlage 2: 12 rechten bij reïntegratie (FNV Bondgenoten)

Als uitkeringsgerechtigde heeft u bepaalde rechten, vindt FNV Bondgenoten. Helaas hebben zij die maar in zeer beperkte mate.

1. **Keuzerecht.** Uitkeringsgerechtigden moeten zelf het reïntegratiebedrijf kunnen kiezen. Ook moeten zij de overstap naar een ander bedrijf kunnen maken als de dienstverlening niet bevalt. Nu

is dit maar beperkt geregeld.

2. **Recht op begeleider of vertrouwenspersoon.** Uitkeringsgerechtigden moeten het recht hebben om iemand mee te nemen naar een keuring of een gesprek. Voor de publieke sector staat dit in de wet. De bond vindt dat het ook moet gelden voor reïntegratiebedrijven.

3. **Initiatiefrecht.** Uitkeringsgerechtigden kunnen actief op zoek gaan naar werk (recht). Als zij dat bij de uitvoeringsinstanties aanklaarten, moeten zij met voorrang en actief worden ondersteund.

4. **Budgetrecht.** FNV Bondgenoten wil dat uitkeringsgerechtigden een persoonsgebonden budget kunnen krijgen om zelf een reïntegratietraject in te kopen om daarmee hun kansen op een baan te vergroten. Dit recht geldt nu niet voor alle uitkeringsgerechtigden.

5. **Recht op een vaste consulent.** FNV Bondgenoten wil voor iedere uitkeringsgerechtigde een vast aanspreekpunt bij de uitvoeringsinstelling. Dit is niet wettelijk vastgelegd.

6. **Recht houden op oude (uitkerings)rechten.** (N.v.t. op bijstandsgerechtigden)

7. **Recht op informatie** (goed en tijdig). Reïntegratiebedrijven moeten hun klanten goede en juiste informatie geven, zodat iedereen weet waar hij of zij aan toe is. De reïntegratiemarkt is ondoorzichtig. De informatievoorziening kan veel beter!

8. **Recht op maatwerk.** Ieder mens is uniek. Een uitkeringsgerechtigde heeft recht op maatwerk bij reïntegratie en werk dat bij hem of haar past. Iedereen aan het werk, is het huidige beleid. Maatwerk en passend werk zijn geen wettelijke rechten.

9. **Recht op actieve ondersteuning.** Uitkeringsgerechtigden worden door reïntegratiebedrijven actief ondersteund bij het zoeken naar werk en krijgen daarbij begeleiding. Dit is geen wettelijk recht en ook niet altijd praktijk. Soms (vaak, CIRd) worden mensen naar een uitzendbureau of naar advertenties in de krant verwezen.

10. **Recht op volwaardige en duurzame banen.** Uitkeringsgerechtigden mogen niet worden afgescheept met tijdelijk werk of een uitzendbaan. Volwaardige (informatieblad: "passende") en duurzame arbeid vindt FNV Bondgenoten een recht voor iedereen. Dit niet per wet geregeld.

11. **Beroepsrecht.** Uitkeringsgerechtigden moeten via een onafhankelijke gerechtelijke instelling in beroep kunnen gaan tegen de fasen en stadia waarin zij m.b.t. reïntegratie ingedeeld worden, en ook tegen de beslissingen die voor en/of over hun worden genomen in het kader van de reïntegratie. Dit is nu onvoldoende mogelijk.

12. **Baangarantie.** Cursussen of opleidingen met een baangarantie moeten die waarmaken. Aan een reïntegratietraject moet een baangarantie zitten. Het eerste is een recht. Het tweede helaas niet.

### **Bijlage 3: Slagingspercentage**

*(...) Onderzoek wijst uit dat van de werklozen zonder reïntegratietraject 56 procent een baan vindt, terwijl dat na 'interventie' 73 procent is. Bij navraag blijkt dat het hier gaat om twee heel verschillende, onvergelijkbare groepen werklozen. De eerste zijn mensen die zo'n goede kans op werk hebben dat het CWI hun geen hulp biedt. Ruim de helft van die mensen vindt ook metterdaad snel een baan. De andere helft niet en die krijgt na een half jaar alsnog hulp en komt in de tweede groep terecht. Van hen vindt 73 procent een baan, maar of dat te maken heeft met het reïntegratietraject, is zeer de vraag: het kan net zo goed liggen aan het feit dat ze langer dan de eerste groep naar een baan hebben kunnen zoeken. Uit: Intermediair, 14-9-2004.*

*Zo hoorde ik eens een reïntegratiemanager pochen over een slagingspercentage van 50%. Bij doorvragen bleek dat zijn bedrijf op verzoek van een gemeente begonnen was met het bekijken van honderd dossiers. de helft bleek op voorhand niet bemiddelbaar en werd terzijde gelegd. De overige dossiers werden uitvoeriger onderzocht, waarna er weer een aantal afviel. Vervolgens werden er gesprekken gevoerd met de mensen die nog in de race waren. Na stevige selectie*

bleven er uiteindelijk zes bijstandsgerechtigden over die een reïntegratietraject aangeboden kregen. Drie trajecten waren succesvol afgerond. De drie uitkeringsgerechtigden waren weer aan het werk. Drie van de zes zei hij triomfantelijk, is 50%. Op mijn tegenwerping dat drie van de honderd slechts 3% is, zei hij dat met de gemeente was afgesproken dat pas begonnen werd met tellen nadat de selectieprocedure was afgerond. En dat betekende dat zijn 50% volkomen terecht was.

Na doorvragen gaf hij toe natuurlijk wel betaald te zijn voor het hele project, inclusief voorselectie. En wat er met de andere 94 bijstandsgerechtigden was gebeurd, wist hij niet. Dat viel niet onder zijn verantwoordelijkheid.

Uit: K. Dekkers, *De vier van vier miljoen* (artikel over reïntegratiebedrijven in Wig, nieuwsbrief van stichting De Pijler, jaargang 12 nr. 1, april 2005).

### **Rekent u even mee?**

Voor WW'ers en WAO'ers zegt Borea een gemiddeld plaatsingspercentage te halen van 43,5 procent. Dat lijkt heel behoorlijk. Alleen rekent Borea niet mee: de eerste 13,2 procent waarvoor ze geen bemiddeling doen (het gaat hier om mensen die wel door de uitkeringsinstantie zijn aangemeld, maar voor wie uiteindelijk om allerlei reden geen trajectplan wordt opgesteld, red.) Daarnaast bemiddelen ze mensen naar gesubsidieerd werk en zelfs naar vrijwilligerswerk. Bovendien tellen ze de mensen mee die niet de vereiste zes maanden aan het werk blijven. Als we al deze cijfers wel berekenen dan komen we op een schamele 28 procent. Dit alles op basis van cijfers van de branche zelf.

Dan de bijstandsgerechtigden. Borea zegt zelf 23,4 procent te plaatsen, maar als we bovengenoemde categorieën aftrekken dan gaat het percentage hard naar beneden. Niet in behandeling: 13,6 procent; doorverwijzen naar gesubsidieerd werk: 39,7 procent; doorverwezen naar vrijwilligerswerk: 12,9 procent; mensen die niet langer zes maanden aan de slag bleven: 17,6 procent.

Als we al deze percentages verrekenen dan komen we op een succesvol plaatsingspercentage van 3,8 procent, welgeteld 527 mensen. Uit: Reïntegratiemarkt blijft falen, Mugweb Magazine, april 2005.

### **Bijlage 4: Een reïntegratietraject**

In de augustus 2003 ben ik door SOZA geplaatst in een reïntegratietraject bij reïntegratiebedrijf RIB. Dit traject loopt nu al bijna een jaar. Mijn ervaringen zal ik beschrijven aan de hand van de bijgevoegde kopie van de financiële uitwerking van het plan, zodat u kunt zien wat de kosten zijn en welke diensten er daadwerkelijk voor dit geld geleverd worden.

#### *Intake en AIP: € 451,00*

Dit betreft één of hooguit twee gesprekken in augustus 2003 met de bedoeling het trajectplan op te stellen. Toen had ik al het gevoel dat het allemaal best korter en bondiger zou kunnen, bepaalde zaken leken me zeker overbodig. Ik zoek gewoon een baan, en ik meende en hoopte dat zij mij daarbij behulpzaam zouden zijn. Maar zo werkt het kennelijk niet. (Wat AIP is weet ik niet).

#### *Oriëntatie op kwaliteiten, eigenschappen en beroep: € 677,00*

Gedurende de maanden september en oktober 2003 heb ik een zogeheten training 'beroeporiëntatie' gevolgd. Dit waren zes bijeenkomsten met een groep bij RIB. Ik moet helaas concluderen dat ik hier niets aan heb gehad, noch wat betreft het vinden van een baan, noch persoonlijk op welke wijze dan ook (het was wel gezellig). Vanuit mijn achtergrond (psychologie) was ik al bekend met het grootste deel van de inhoud van de cursus. Relevante kwesties als de situatie op de arbeidsmarkt; waar liggen kansen e.d. kwamen onvoldoende aan de orde. Op vragen hierover bleven de antwoorden steeds vaag.

#### *Sollicitatie instructie: € 451,00*

Dit betreft uitsluitend het schaven aan mijn C.V. Hierover heb ik een kort gesprekje gehad.

#### *Sollicitatiebegeleiding: € 790,00*

Dit is niet aan de orde gekomen. De sollicitaties gedurende deze periode heb ik geheel zelfstandig uitgevoerd (zoals altijd); dit betreft het opsporen van vacatures, brieven schrijven, gesprekken voeren. De bijdrage van RIB hieraan was nul (en lijkt mij ook overbodig).

#### *Jobhunting: € 1353,00*

Dit betreft (tot nu toe): tweemaal een kopie van een vacature uit 'Het op Zondag'; eenmaal een

bericht over een vacature bij een soort 'onderaannemer' van RIB waar ik nooit meer iets van heb gehoord; eenmaal een bericht over een vacature bij een zorginstelling hetgeen bij nader inzien een misverstand bleek te zijn (er was geen vacature); voorts het plan mij als collega op RIB aan te stellen hetgeen ook niet door kon gaan aangezien er geen gelegenheid was mij in te werken. Tot slot ben ik nog eenmaal voor een sollicitatiegesprek naar een winkel op Schiphol gestuurd waar ik na aankomst vrijwel onmiddellijk weer kon vertrekken omdat de werktijden voor mij volkomen onmogelijk bleken te zijn (nl. 's nachts en op oproepbasis; hetgeen niet kan omdat ik een eenoudergezin vorm). Niet goed voorbereid; RIB wijst in deze met de vinger naar de werkgever.

Ik ben zeer, zeer teleurgesteld, want ik had echt mijn hoop op dit onderdeel gevestigd.

*Coaching nieuwe start: € 1353,00*

Niet van toepassing aangezien er geen sprake is van een nieuwe start.

De overige posten op de financiële uitwerking betreffen administratieve handelingen door RIB.

Samenvattend kan ik stellen dat ik vier á vijf gesprekken heb gehad en bovengenoemde training heb gevolgd.

Momenteel is er op initiatief van RIB een zogeheten Job Center gaande waar ik aan deelneem. Dit zijn ca. zes bijeenkomsten in groepsverband alwaar wij kranten mogen doornemen, op de computer vacatures kunnen opsporen en brieven kunnen schrijven. Ik trof daar enkele mensen die ik een jaar geleden ook op de training tegenkwam. Wij zijn het er allemaal over eens dat we bovengenoemde zaken thuis al doen. Deze bijeenkomsten zijn dan ook (tot nu toe) zinloos gebleken.

Het gaat mij in deze niet om bepaalde personen. Het gaat mij om het feit dat er in deze tijd van bezuinigingen (waar ik persoonlijk ook al behoorlijk de gevolgen van ondervind) zoveel geld over de balk gegooid wordt aan dit soort 'reïntegratie' praktijken.

Bovendien wil ik nog opmerken dat deze hele kwestie zeer demotiverend werkt. Daarbij doel ik op het gedwongen worden zinloze dingen te doen; het voortdurende voorspiegelen van succes terwijl dit steeds weer op een mislukking uitloopt of niet doorgaat (buiten mijn schuld); de vernederende opmerkingen en dreigementen (misbruik van machtspositie).

Tot slot ga ik er van uit dat ik door het schrijven hiervan op geen enkele wijze gedupeerd word noch ter verantwoording word geroepen door betrokkenen (ik zal daar ook niet aan meewerken). (...) Het is uitsluitend mijn bedoeling een bijdrage te leveren aan een beter reïntegratiebeleid; een beleid waar klanten ook daadwerkelijk bij gebaat zijn; een beleid dat erop gericht is klanten aan het werk te helpen en niet uitsluitend reïntegratiebedrijven werk te verschaffen (dat duur betaald wordt en veelal niet geleverd).

(naam en adres klant en reïntegratiebedrijf RIB bij de Cliëntenraad bekend)

## **Bijlage 5: WWB en onbetaalde arbeid:**

### **5a. Samenvatting van een juridische notitie:**

- 1) Gemeenten kunnen aan bijstandsgerechtigden met redelijke perspectieven op de arbeidsmarkt tijdelijk (Sociale Alliantie en LCR: 3 maanden stage; kabinet: 6 maanden) onbetaalde arbeid opleggen.
- 2) Dat kan niet collectief, maar pas na individueel onderzoek.
- 3) Uit dit onderzoek moet blijken dat betrokkene baat heeft bij het opdoen van werkervaring of moet wennen aan het verrichten van betaalde arbeid.
- 4) Het mag alleen als onderdeel van een traject richting reguliere betaalde arbeid.
- 5) Bezuinigingen mogen niet het doel zijn, dus WIW- en ID-banen vervangen door onbetaald werk door bijstandsgerechtigden mag niet.
- 6) Er mag niet sprake zijn van een feitelijke dienstbetrekking.
- 7) Het een en ander moet vastgelegd te worden in een beschikking en een contract.
- 8) Voor klanten met weinig of geen kansen op de reguliere arbeidsmarkt kan de gemeente onbeloofde arbeid op eigen initiatief van de cliënt toestaan of stimuleren, bijv. als middel tegen maatschappelijk isolement.

Verplichting tot onbetaalde arbeid mag nooit collectief worden opgelegd.

Leeuwarden, 20-6-2003, Voorzitter & secretaris PEL (aanpassing CIRd: 5-8-2004)

#### **5b. De staatssecretaris (Rutte) over werken met behoud van uitkering**

- Aan het ontvangen van een bijstandsuitkering is niet de verplichting verbonden om een tegenprestatie te leveren in de vorm van productieve arbeid. Voorzieningen worden aangeboden in het kader van de bevordering van de uitstroom uit de bijstand en zijn gericht op het bevorderen van de mogelijkheden van de cliënt om uit te stromen naar betaalde arbeid. De activiteiten (..) verschillen daarom essentieel van productieve arbeid op basis van een arbeidsovereenkomst. Het kenmerk van een arbeidsovereenkomst is immers dat de werknemer zich tegenover het ontvangen van loon verbindt tot het doen van productieve arbeid met het oog op het realiseren van het bedrijfsdoel van de werkgever. Bij het aanbieden van 'werken met behoud van uitkering' als voorziening gericht op arbeidsinschakeling dient het college steeds dit verschil in karakter tussen de rechten en plichten bij het ontvangen van bijstand en de verhouding tussen werkgever en werknemer in het kader van een dienstbetrekking voor ogen te houden.

- Een en ander betekent concreet onder meer dat de aangeboden werkzaamheden onder de noemer 'werken met behoud van uitkering' altijd vervat moeten zijn in een individuele beschikking. Het betekent ook, dat het college niet mag weigeren een uitkeringsaanvraag in behandeling te nemen als de cliënt (...) te kennen geeft niet aan het aanbod te willen meewerken.(...)

- Het traject dient in de vervolgfase zo te zijn vormgegeven dat er geen situatie ontstaat die vergelijkbaar is met een reguliere arbeidsovereenkomst. Zo zullen de activiteiten per definitie tijdelijk moeten zijn en zich (...) moeten onderscheiden van de werkzaamheden die bijv. bij diezelfde werkgever worden verricht in het kader van een dienstbetrekking. Dat kan door zorg te dragen voor een forse component scholing of training of door het formuleren van toetsbare leerdoelen aangevuld met specifieke afspraken over 'arbeidstijden', 'tussenstappen' en/ of bemiddelingsactiviteiten. - Het naleven van deze voorwaarden is van belang omdat zo de kans aanzienlijk vermindert dat de rechter concludeert dat er sprake is van schending van het beginsel van gelijke behandeling van werknemers en/of dat er sprake is van een door de partijen niet beoogde feitelijke arbeidsovereenkomst. Bovendien wordt zo voorkomen dat 'verdringing' optreedt van al dan niet gesubsidieerde arbeid waardoor er minder vraag ontstaat naar reguliere of gesubsidieerde arbeidskrachten.

Uit: 2e Kamerstuk 28 870 nr. 102 (2003-2004)

- Staatssecretaris Van Hoof is eveneens geen tegenstander van werk met behoud van uitkering, mits dit een tijdelijk karakter heeft en niet tot verdringing leidt, en bij voorkeur plaatsvindt in de vorm van duale trajecten (werk plus opleiding) voor jongeren (kabinetsreactie op RWI-rapport, 12 juli 2005). Staatssecretaris Van Hoof werkt aan een regeling om langdurig werklozen uit de bijstand aan een betaalde baan te helpen. Werken met behoud van uitkering mag al, maar Van Hoof wil het ook mogelijk maken om uitkeringen in te zetten als loonkostensubsidie voor werkgevers die bijstandsgerechtigden in dienst nemen. De nieuwe 'participatiebanen' mogen bestaande banen niet verdringen (Miljoenennota 2006, 20 september 2005). In feite heeft Leiden al een dergelijke regeling, al wordt die gefinancierd vanuit het werkdeel WWB.