



Foto: Freeimages.com / Krzysztof Kozerski

Casusonderzoek:

Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Uitgave en rapportage in opdracht van afdeling Samen Leven:
Onderzoek en Statistiek, gemeente Amersfoort.

Dorien de Bruijn
Zwaantina van der Veen

oktober 2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoeksvragen	5
1.3 Onderzoekskader	6
1.4 Onderzoeksopzet	8
Resultaten	10
2. Overstijgende blik	11
3. Jongeren	14
4. Ouderen (50+)	22
5. Mensen met een arbeidsbeperking	30
6. Statushouders	37
Bijlagen	45
Bijlage 1 Casusselectie	46

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Jaarlijks verschijnt de Amersfoortse monitor sociaal domein, waarin we de effecten van alle veranderingen sinds 2015 volgen. Een belangrijk uitgangspunt van de monitor is tellen en vertellen. Het vertellen wordt onder andere ingevuld door een jaarlijks kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van cliënten. Sinds de monitor van 2018 staat in de monitor elk jaar een thema centraal en over dat thema gaat dan ook het kwalitatieve onderzoek. Tijdens de Ronde van 9 oktober 2018 noemden raadsleden werk en inkomen het vaakst als thema voor de monitor van 2019, met daarbij een kwalitatief onderzoek over de ervaringen van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dit gaat om de brede groep mensen met re-integratie.

1.2 Onderzoeksvragen

Het doel van het kwalitatieve onderzoek is leren van de ervaringen van de mensen met re-integratie over passende ondersteuning bij verschillende afstand tot de arbeidsmarkt. De hoofdvraag is: welke succes- en verbeterpunten kunnen we halen uit de ervaringen van mensen met re-integratie wat betreft passende ondersteuning?

De bijbehorende deelvragen zijn:

- Hoe was de beginsituatie van de klant? En hoe is de situatie nu? En wat is volgens de klant en trajectbegeleider het belangrijkste verschil? En wat is het uiteindelijke doel van het re-integratietraject? (bv. naar werk, participatie, vaardigheden, vertrouwen in eigen kunnen)
- Welke route heeft de klant tot nu toe afgelegd?
- Hoe heeft de klant de route tot nu toe ervaren? Wat vond de klant er goed aan en hoe kan het volgens hem/haar beter? En hoe ervaart de trajectbegeleider de afgelegde route? Wat vond hij/zij goed gaan en wat kan volgens hem/haar beter?
- Hoe heeft de klant de bejegening door de trajectbegeleider ervaren? Welke interventies heeft de trajectbegeleider ingezet om de klant te ondersteunen? Wat gaat goed en wat kan beter?
- In hoeverre vindt de klant ondersteuning tot nu toe passend? En hoe ervaart de trajectbegeleider dit? Wat gaat goed en wat kan beter?
- Heeft de ondersteuning de klant tot nu toe verder geholpen?
- Welke aanvullende hulp / ondersteuning ontvangt de klant naast het re-integratietraject? Hoe vond de klant, indien van toepassing, de afstemming tussen

de verschillende instanties? (bv. met wijkteams, klantmanagers, Stadsring51) En in hoeverre draagt de aanvullende ondersteuning bij aan de doelen van het re-integratietraject? En in hoeverre draagt het re-integratietraject bij aan de doelen bij andere instanties?

1.3 Onderzoekskader

Onderzoek onder klanten en professionals

Het onderzoek richt zich op mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit gaat om de brede groep mensen met re-integratie (en bijstand). Nuggers (niet-uitkeringsgerechtigden), klanten van de minimacoach (die geen re-integratietraject volgen), statushouders met een activeringsprofiel (die geen traject naar werk volgen), en klanten met alleen bijstand laten we buiten beschouwing. Bij klanten die alleen in de bijstand zitten, is door de klantmanager ingeschat dat er op dit moment niet meer haalbaar is qua participatie of werk. Een re-integratietraject zou in deze fase van hun leven niet bijdragen aan een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt.

Verder bevragen we verschillende professionals, namelijk de bij de klant betrokken trajectbegeleider. Zij kunnen toelichten waarom welke keuzes zijn gemaakt. Het meenemen van het perspectief van de professionals was ook een wens geuit door raadsleden in de Ronde van 9 oktober.

Specifieke groepen geselecteerd

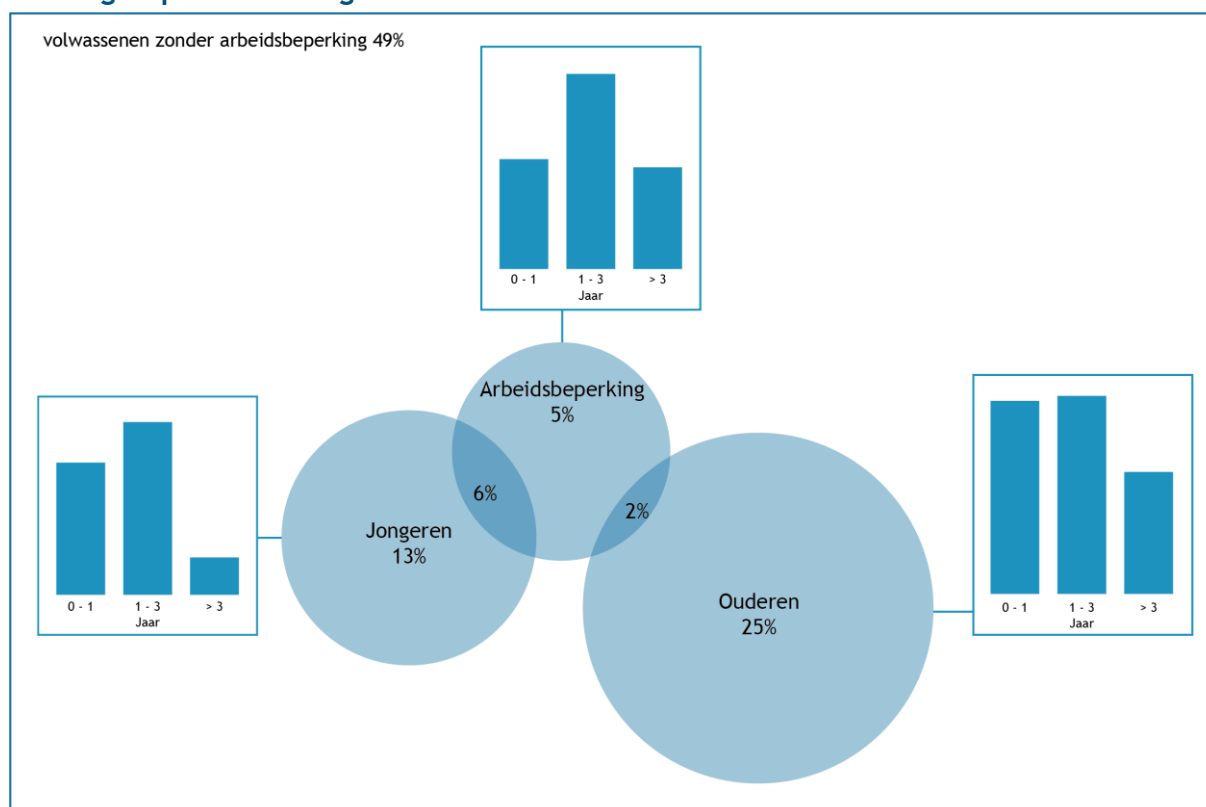
We onderscheiden vier subgroepen: jongeren (onder 27 jaar), ‘ouderen’ (50 jaar of ouder), statushouders en mensen met een arbeidsbeperking. Hiervoor is bewust gekozen, omdat dit specifieke, complexe of nieuwe groepen zijn van wiens ervaringen we daarom (het meest) kunnen leren. Er is overlap tussen deze subgroepen.¹ Tegelijkertijd omvatten deze vier subgroepen niet alle klanten van re-integratie. Bijvoorbeeld klanten zonder arbeidsbeperking en zonder statushouderschap in de leeftijd van 27 tot 50 jaar vallen hier buiten, evenals statushouders zonder traject naar werk.

Selectie Arbeidsintegratie

Gedurende het jaar 2018 hadden 3877 personen een re-integratietraject bij Arbeidsintegratie, waaronder niet-uitkeringsgerechtigden (‘nuggers’) en klanten van de minimacoach. Van deze re-integratieklanten hadden 2332 personen ook bijstand. Hieruit selecteerden we de subgroepen jongeren (27-), ouderen (50+) en mensen met een arbeidsbeperking voor de interviews. In figuur 1 staat informatie over deze subgroepen en is ook zichtbaar dat de klanten in de leeftijd van 27 tot 50 jaar zonder arbeidsbeperking buiten de selectie vielen, hoewel ook deze klanten een afstand tot de arbeidsmarkt hebben.

¹ De overlap tussen statushouders en andere klanten kunnen we niet weergeven, omdat we de informatie van beide groepen niet kunnen koppelen.

Figuur 1 Klanten met een re-integratietraject in 2018 (en bijstand), met omvang van de groep en uitkeringsduur



Toelichting: voor 'arbeidsbeperking' is in dit figuur indicatie banenafpraak gebruikt als indicator voor een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Bron: Arbeidsintegratie, bewerking O&S

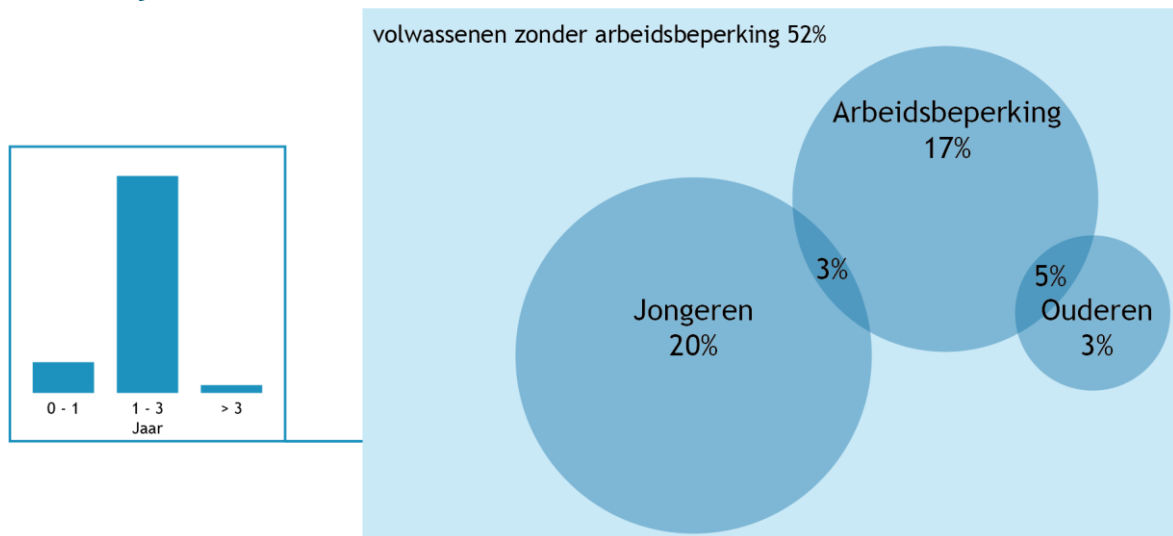
Selectie NVA

In 2018 hadden 459 statushouders een traject bij NVA. Hiervan hadden 151 statushouders een activeringsprofiel en 14 een zorgprofiel. De overige 294 statushouders hadden een traject naar werk. Hieruit selecteerden we de subgroep statushouders voor de interviews. In figuur 2 staat informatie over deze subgroep.

Niet de ervaringen van 'de gemiddelde' klant met re-integratie

Bij kwalitatief onderzoek, en dus ook dit casusonderzoek, kunnen we geen statische uitspraken doen over de totale populatie van de doelgroep. De specifieke subgroepen klanten vormen een selecte, niet-representatieve groep, omdat er naast deze groepen ook andere mensen met een re-integratietraject zijn. In dit rapport beschrijven we dus niet de ervaringen van 'de gemiddelde' klant met re-integratie. Toch kiezen we voor deze subgroepen, omdat we kunnen leren van de ervaringen van deze mensen: dit zijn specifieke, complexe of nieuwe groepen. Deze ervaringen kunnen binnen deze groepen wel representatief zijn in inhoudelijke zin, want het kan het hele scala aan mogelijke ervaringen representeren die binnen een bepaald onderwerp kunnen worden gevonden. Daarbuiten valt ook van iedere afzonderlijke casus te leren.

Figuur 2 Statushouders met een traject naar werk in 2018, met omvang van de groep en trajectduur



Toelichting: voor 'arbeidsbeperking' is in dit figuur '600 uur' inspanning voor inburgering gebruikt als indicator voor een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Bron: Arbeidsintegratie, bewerking O&S

1.4 Onderzoeksopzet

Onderzoeksmethode

Voor dit kwalitatieve onderzoek gebruiken we de methode van casussen. Deze methode biedt een verdiepende illustratie van persoonlijke ervaringen, waarbij zowel de klant als de trajectbegeleider zijn of haar beleving vertelt.

Casusselectie en privacy

We wilden een inhoudelijk representatieve groep mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt interviewen. Om de representativiteit te waarborgen heeft Onderzoek & Statistiek (O&S) een lijst van actieve klanten uit het systeem opgesteld op basis van vooraf vastgestelde selectiecriteria. De trajectbegeleiders moesten de klanten benaderen in de volgorde van de lijst. In bijlage 1 staat de casusselectie beschreven.

In verband met privacywetgeving en de inschatting of een bepaald persoon voor het onderzoek benaderd kan worden, benaderde de betreffende trajectbegeleider zelf de klant van deze lijst voor deelname aan het onderzoek. Overigens konden trajectbegeleiders in uitzonderlijke gevallen beslissen dat het niet wenselijk was om een uit het systeem geselecteerde klant te benaderen voor een interview, bijvoorbeeld in verband met een ernstige ziekte of psychose.

Aantal casussen

Voor het onderzoek interviewden we uiteindelijk twintig klanten en hun trajectbegeleider. We spraken vijf jongeren, zes 'ouderen' (50+), vier mensen met een arbeidsbeperking en vijf statushouders.

De eerste vijf benaderde statushouders wilden allemaal meewerken aan een interview. Van de klanten van Arbeidsintegratie (jongeren, ouderen en mensen met een arbeidsbeperking) kon niet iedereen worden benaderd. Ook wilden niet alle klanten die werden benaderd meedoen. In bijlage 1 staan de redenen waarom klanten niet werden benaderd of niet mee wilden doen.

Uitvoering interviews en opbouw rapport

Bij alle interviews hanteerden we een gespreksleidraad, maar werd de klant en trajectbegeleider ruimte geboden om hun eigen verhaal te doen.

9

Stap 1. Interview met de trajectbegeleider van afdeling Arbeidsintegratie of NVA
Per casus bespraken we eerst de situatie van de klant met zijn of haar trajectbegeleider. Deze interviews gaven inzicht in het feitelijke traject en eventueel ingezette instrumenten bij die klant. Ook vroegen we naar de reflectie hierop van de trajectbegeleider. De interviews duurden meestal circa een uur, maar soms korter als er sprake was van een korter traject. Alle interviews zijn face to face uitgevoerd op de locatie van Arbeidsintegratie dan wel NVA.

Stap 2. Interview met de klant

De klanten zijn uitgebreid gevraagd naar hun ervaringen met onder andere hun traject, de ontvangen ondersteuning en hun trajectbegeleider. De interviews varieerden in duur van 0,5 uur tot ruim een uur, maar duurden meestal circa een uur. Alle interviews zijn face to face uitgevoerd, waarvan zeventien interviews op de locatie van Arbeidsintegratie dan wel NVA. De overige drie interviews zijn op verzoek van de klant bij de klant thuis gehouden. Twee klanten interviewden we met behulp van een tolk. Bij één interview spraken we niet de klant zelf, maar zijn ouder. Verder was in enkele gevallen een naaste of begeleider van de klant aanwezig tijdens het interview.

Na afloop maakten we van ieder interview een gespreksverslag. Deze gespreksverslagen dienden als input voor de casusbeschrijvingen in deze rapportage. Een overstijgende blik op iedere subgroep (jongeren², ouderen (50+), mensen met een arbeidsbeperking, en statushouders) staat aan het begin van het betreffende hoofdstuk, gevolgd door de casusbeschrijvingen. Een overstijgende blik op alle casussen staat in hoofdstuk 2.

Vervolg: leren van resultaten

Omdat het doel van het onderzoek is om te leren van de ervaringen van klanten, hebben trajectbegeleiders op basis van het concept rapport uitgebreid gesproken over wat zij kunnen leren van de casussen. Verder hebben zij op basis van deze besprekingen bepaald wat zij willen behouden en verbeteren in hun werk, en wat daarin eerste stappen zijn. De uitkomsten van deze sessies worden deels ook meegenomen in de raadsinformatiebrief bij de Amersfoortse monitor sociaal domein van 2019.

² De subgroep 'jongeren' bevat één casus van iemand rond de dertig. Deze klant was geselecteerd voor de subgroep 'arbeidsbeperking', maar bleek geen indicatie banenafpraak te hebben. Vanwege haar jonge leeftijd en opleidingsvraagstuk hebben wij deze klant toegevoegd aan de subgroep 'jongeren'.

Resultaten



Foto: Arie Korpershoek

2. Overstijgende blik

11

Geen route hetzelfde

De afgelegde route verschilt per klant. Klanten van Arbeidsintegratie komen weliswaar vaak via hun klantmanager in een re-integratietraject en statushouders komen bijna altijd vanuit het azc bij de NVA. Maar eenmaal in traject verschilt per klant welke ondersteuning wordt ingezet, met welk doel en welke rol de trajectbegeleider hierin inneemt.

Trajectbegeleiders zoeken hierbij naar een oplossing die het beste past bij de klant en zijn situatie. Vrijwel elk traject is anders en er is dus vaak sprake van maatwerk, waarbij er soms oplossingen zijn buiten de regels om. Bijvoorbeeld in casussen waar jongeren een opleiding mogen volgen met behoud van uitkering, omdat dat de baankansen en dus uitstroomkansen uit de uitkering vergroot. Of een casus waarin geen sancties worden opgelegd, omdat de klant dan misschien dakloos wordt en verder afzakt.

Zoektocht naar maatwerk en wat haalbaar is

In de meeste trajecten is het voor zowel klant als trajectbegeleider zoeken: wat is haalbaar? Wat past? En wat mag je van een klant verwachten? Regelmatig verloopt een traject anders dan vooraf verwacht en soms moet het doel van het traject worden bijgesteld. Een persoon valt bijvoorbeeld terug; iemand lijkt geschikt voor werk, maar is dat toch niet; of blijkt de situatie van de klant anders dan op basis van de beschikbare gegevens bij de start kon worden vastgesteld. In andere trajecten ging het juist sneller dan verwacht, bijvoorbeeld omdat de klant zelf heel actief en gemotiveerd was. Doordat trajecten regelmatig anders verlopen dan verwacht, houden diverse trajectbegeleiders nog even een vinger aan de pols als klanten uitstromen naar werk.

Maatwerk bepalend voor passendheid ondersteuning...

Of een trajectbegeleider maatwerk levert, blijkt bepalend voor hoe de klant de passendheid van de ondersteuning ervaart. Als de adviezen en ingezette instrumenten niet passen bij de behoefte van de klant, of de trajectbegeleider geen rekening houdt met zijn situatie of gezondheidstoestand, dan vinden de klanten de ondersteuning niet passend. Trajectbegeleiders zeggen dat ze proberen aan te sluiten bij de klant en zijn situatie, maar dat soms iets anders nodig is, waardoor de klant het op dat moment soms niet als passend ervaart. Zo vond een jongere de strenge houding van zijn trajectbegeleider niet fijn, maar ziet hij achteraf in dat hij haar houding wel nodig had en is hij uiteindelijk wel tevreden over haar. Ook stimuleren trajectbegeleiders klanten om zelf tot passende oplossingen te komen, maar voelt dit voor klanten soms alsof ze (te) veel zaken zelf moeten uitzoeken.

Maar als klanten wel maatwerk hebben ervaren, dan zijn ze juist heel tevreden en dankbaar. Het leveren van maatwerk blijkt ook uit ander onderzoek een belangrijke

werkzame factor in trajecten van de NVA.³ Overigens vinden meer klanten de ondersteuning passend dan niet passend.

... maar ook houding en persoonlijke klik met trajectbegeleider belangrijk

Klanten zijn vaak (erg) tevreden over hun trajectbegeleider. Ze vinden het belangrijk dat de trajectbegeleider aandacht heeft voor hen als persoon en naast hen gaat staan. Ze waarderen het dat de trajectbegeleider echt luistert en ze voelen zich begrepen. Door die houding en persoonlijke klik vinden ze dat de trajectbegeleider en zijn of haar advies bij hen past. Hoewel de meerderheid tevreden is, zijn enkele klanten minder tevreden over hun trajectbegeleider. Ze ervaren bijvoorbeeld geen persoonlijke klik of voelen zich onbegrepen. Ze vinden het advies van hun trajectbegeleider dan ook niet passend. Enkele klanten hebben door de tijd verschillende trajectbegeleiders gehad en waren soms meer tevreden over de ene dan de andere trajectbegeleider.

Meeste klanten verder geholpen

Veertien van de twintig klanten vinden dat de ondersteuning hen verder heeft geholpen. Ze noemen hierbij vaak persoonlijke ontwikkeling, maar ook het vergroten van baankansen (door opleiding, werkervaring of groter netwerk), vinden van werk en statushouders met taal. De andere klanten vinden dat het (nog) niet geholpen heeft, bijvoorbeeld omdat ze pas kort in traject of nog zoekend zijn, of vanwege persoonlijke omstandigheden. Overigens denken sommige trajectbegeleiders van deze klanten dat het traject hen wel heeft geholpen. Twee trajectbegeleiders zeggen dat hun klant terugvalt door een verslechtering van hun persoonlijke situatie, zoals hun psychische gezondheid.

Wisselende ervaringen met snelheid

Klanten ervaren de snelheid van de ondersteuning wisselend, vooral statushouders en mensen met een arbeidsbeperking. Soms wil een klant te snel naar eigen zeggen of volgens de trajectbegeleider, soms wil de trajectbegeleider sneller dan de klant. Andere trajecten gaan soms (te) langzaam door de persoon zelf, of door externe omstandigheden zoals gezondheidstoestand, gezinssituatie of diplomawaardering. De klant en trajectbegeleider ervaren de snelheid ook nogal eens anders. Overigens zijn 'ouderen' (50+) en vooral jongeren overwegend tevreden over de snelheid.

Tevredenheid over bereikbaarheid klanten en trajectbegeleiders

Klanten en trajectbegeleiders zijn (erg) tevreden over elkaars bereikbaarheid. Veel contact vindt plaats via de telefoon en mail, waarop trajectbegeleiders vaak zeggen snel te reageren. Wie hiervoor het initiatief neemt, verschilt per casus en per situatie.

Verschillende achtergronden

De achtergronden van de klanten zijn heel wisselend. Sommigen hebben vroeger altijd gewerkt, maar er zijn ook (50+) klanten die nog nooit gewerkt hebben. Verder hebben verschillende klanten te maken (gehad) met dak- of thuisloosheid, verslaving, ernstige psychische problemen, begeleid wonen en/of maatschappelijke opvang. En dit betreft niet

³ Verwey-Jonker Instituut - Stavenuiter, M., Tinnemans, K., Kahmann, M., & Hoff, M. van der (2019). *Statushouders tussen droombaan en realiteit: de werking van twee interventies voor arbeidstoeleiding (VIP en NVA Werktrajecten)*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. En bijbehorende handleiding 'Werkzame factoren van interventies arbeidstoeleiding statushouders (VIP en NVA Werktrajecten)'.

uitsluitend klanten met een arbeidsbeperking. Verder vertellen enkele trajectbegeleiders dat hun klant (mogelijk) in de toekomst een indicatie banenafpraak krijgt en dan wordt opgenomen in het doelgroepregister.

Weinig afstemming tussen trajectbegeleider en aanvullende ondersteuning

Vrijwel alle klanten hebben naast hun traject aanvullende ondersteuning (gehad).

Jongeren, ‘ouderen’ (50+) en mensen met een arbeidsbeperking ontvangen vooral psychologische hulp, statushouders vooral maatschappelijke begeleiding van de NVA. Tussen de trajectbegeleider enerzijds en de klantmanager of maatschappelijke begeleider van de NVA anderzijds is wel contact, maar met de meeste andere organisaties (zoals wijkteam of psycholoog) vindt weinig of geen afstemming plaats. Dit is volgens klant en trajectbegeleider ook niet altijd nodig, en vanwege privacywetgeving ook niet altijd mogelijk. In verschillende casussen is aanvullende ondersteuning of een beoordeling van betrokken organisaties wel noodzakelijk om het doel te kunnen halen. In een van deze casussen verloopt die afstemming traag, waardoor het traject op dat moment niet verder kan. In enkele andere casussen werken de betrokken organisaties overigens wel nadrukkelijk samen aan hetzelfde doel.

Twee specifieke organisaties die in enkele casussen ter sprake kwamen, zijn het UWV en het UAF. Over het UWV komt in verschillende interviews terug dat klanten last hebben van de UWV-periode met weinig ondersteuning en veel afwijzingen op sollicitaties. Daarnaast noemen trajectbegeleiders van de NVA dat de samenwerking met het UAF nog niet optimaal is, omdat soms onduidelijk is waarvoor ze deze organisatie precies kunnen inzetten.

Leren van de resultaten: succes- en aandachtspunten

Over het algemeen zijn klanten vaak tevreden met de ondersteuning van de trajectbegeleider en er zijn uit de casussen dan ook verschillende succespunten te halen. Daarnaast zijn er ook verbetermogelijkheden. Een belangrijk succespunt is de houding van de trajectbegeleider. Klanten benadrukken vaak hoe deze houding helpt bij het behalen van het doel in hun traject. Een persoonlijke klik met hun trajectbegeleider is hierbij een belangrijke voorwaarde. Wat betreft passende ondersteuning is maatwerk vaak een succespunt en dit vinden klanten erg belangrijk.

Bij de klanten die niet (helemaal) tevreden zijn over de passendheid, lijkt de meeste winst te behalen bij het met de klant (blijven) bespreken in hoeverre de ingezette instrumenten en ondersteuning passen en waarom de trajectbegeleider ergens voor kiest. Dus dat de verwachtingen en ervaringen van zowel klant als trajectbegeleider over en weer duidelijk zijn. Daarnaast blijkt uit sommige casussen het belang van sneller meer duidelijkheid over wat bij de klant past qua gezondheidssituatie (bijvoorbeeld door meer afstemming met de medisch specialist). Meer of sneller hierover afstemmen met andere organisaties, met toestemming van de klant, lijkt hierbij in deze situaties te kunnen helpen om het doel van het traject (sneller) te halen.

3. Jongeren

Jongeren: Klanten van 18 tot 27 jaar met een traject bij Arbeidsintegratie

14

Overstijgende blik

Vergeleken met de andere geïnterviewde subgroepen is bij de groep jongeren het (weer) gaan volgen van een opleiding relatief vaker het eerste doel van het traject. Dit met het oog op het vergroten van baankansen. Het is vaak nog wel zoeken naar welke opleiding en loopbaan bij de jongeren past.

Drie jongeren vonden de ondersteuning en/of trajectbegeleider soms niet passend. Deze jongeren vonden bijvoorbeeld de adviezen niet bruikbaar of zagen het nut van bepaalde ondersteuning niet. Wat opvalt is dat wel alle jongeren vinden dat de ondersteuning hen heeft geholpen. Bijvoorbeeld met meer rust, een helder toekomstbeeld, behalen van startkwalificatie en vergroten baankansen, bij persoonlijke ontwikkeling, of zelf verantwoordelijkheid nemen.

Ondersteuning is volgens jongeren passend als het maatwerk is: bijvoorbeeld geschikte vacatures sturen, het initiatief bij de klant leggen of de klant juist pushen, of een uitzondering op de regels maken. Jongeren zijn positief over hun trajectbegeleider als die meedenkt, de goede toon aanslaat, niet afstandelijk is en aandacht voor hen heeft als mens.

Tot slot valt op dat bijna alle jongeren tevreden zijn over de snelheid waarmee ze ondersteuning kregen. Zo vond één het zelfs boven verwachting snel geregeld, een ander vond het juist fijn dat ze de tijd kreeg en de snelheid werd aangepast op haar situatie.



Aandachtspunten volgens klanten: aansluiten bij behoeften (qua advies en ondersteuning)



Succespunten volgens klanten: maatwerk, verder geholpen en snelheid

Casus 1

Meneer is begin twintig en woont bij zijn moeder. Hij ontvangt zo'n twee jaar een uitkering en is ongeveer even lang in beeld bij de trajectbegeleider. We interviewen zijn moeder, omdat hijzelf autistisch is en daarom niet aanwezig kon zijn bij het interview. Bij gesprekken met de trajectbegeleider is meneer wel zelf aanwezig, maar ook dan vindt het gesprek plaats met zijn moeder.

Maatwerk route past heel erg

Na zijn middelbare school had meneer een tussenjaar en zat hij in de uitkering. Zijn moeder vertelt dat het doel van het tussenjaar was: *“Wat wil je nu verder doen in je leven?”*. Toen bleek hij aan de universiteit te willen studeren. *“Het is echt zijn wens. Ik had nooit bedacht dat hij naar de universiteit zou willen.”* Hun plan om van de havo naar de universiteit te komen heeft ze besproken met de klantmanager en trajectbegeleider en die reageerden heel positief: *“Meteen volmondig ‘wat een goed plan. We zien dat hij ervoor wil gaan’”*. Er is toen voor hem een uitzondering gemaakt om met behoud van uitkering een propedeuse te halen en de gemeente betaalde die kosten voor de thuisstudie. De trajectbegeleider zegt over deze uitzondering: *“Als we het niet doen, schrijven we zo'n jongen af”*. Want dan blijft hij waarschijnlijk langdurig in de uitkering.

Snelheid boven verwachting

De moeder is heel tevreden over de snelheid. *“Het ging allemaal heel snel. Heel fijn dat ze heel snel duidelijkheid gaven.”* Ze noemt de snelheid boven verwachting: ze had op een aantal maanden gerekend, maar binnen twee weken was het geregeld. *“Daadkrachtig, dat is gewoon heel fijn als je met instanties te maken hebt.”* Deze route past volgens haar heel erg bij haar zoon, omdat dit is wat hij zelf wil en waar hij gemotiveerd voor is. *“Het is heel fijn als iemand gemotiveerd is om op dat moment te kunnen doorpakken.”* Ook de trajectbegeleider vindt het passend: *“Helemaal aangesloten op hun of zijn wensen”*.

Begeleiding noodzakelijke aanvulling voor studie

Naast de thuisstudie ontvangt meneer ook dagelijks begeleiding. Deze ondersteunt hem bijvoorbeeld in het leren van sociale vaardigheden en gesprekjes voeren, reizen met openbaar vervoer, en verbeteren van zijn gezondheid. Zijn moeder zegt hierover dat ze niet alleen kunnen inzetten op studeren, *“daarvoor zijn ook ontwikkelingen nodig op ander gebied”*.

Universiteit en uitstroom uit uitkering haalbaar

Het doel van het traject is dat meneer na het behalen van de propedeuse aan de universiteit gaat studeren en op dat moment uit de uitkering stroomt, en daarna een baan vindt. Zijn moeder zegt: *“Ik heb het altijd als haalbaar gezien”*. Volgens haar heeft haar zoon een ‘uniek talent’. *“Als je dat kan ontwikkelen, en iets kan zoeken waar je dat unieke talent kan gebruiken, dan kan hij iets wat een ander niet kan.”* De trajectbegeleider vindt het lastig inschatten wat haalbaar is. *“Het is niet iemand om zomaar te bemiddelen naar werk.”* Hij heeft volgens haar wel de intelligentie voor de universiteit, maar de randvoorwaarden zijn belangrijk en dan is het misschien wel mogelijk. Bovendien: *“Als we hem dit niet aanbieden wordt hij ontzettend ongelukkig. [...] Hij moet uitgedaagd worden.”*

Zeer positief over trajectbegeleider

Over de trajectbegeleider is de moeder louter positief. *“Ik heb echt geen enkele kritiek.”* *“Ik vind haar heel daadkrachtig, ik vind haar heel positief en ik vind haar heel empatisch.”* Ze vertelt hierover: *“Ze keek echt naar hoe zoon is. [...] Ze kijkt echt naar de mens die erachter zit, en niet binnen het kader waarbinnen gewerkt moet worden”*. Dat is volgens haar echt een andere insteek en dat deed wat met haar zoon: *“Ze zei: ‘wij staan achter je, we gaan dit met elkaar doen’”*. Verder geeft ze aan dat ze het heel prettig vond dat de trajectbegeleider ook dingen aan haar zoon zelf vroeg en niet alleen met haar als moeder sprak. Dat was volgens haar heel goed voor haar zoon zijn zelfvertrouwen, dat de trajectbegeleider niet ‘over zijn hoofd heen’ praatte en *“hij heel erg voor vol werd aan gezien”*. De trajectbegeleider vertelt daarentegen dat ze weinig met de klant zelf spreekt maar vooral via zijn ouders. Ze vertelt: *“Ik zoek het contact eigenlijk ook niet, omdat ik denk dat hij zich ongemakkelijk bij voelt. [...] Dan laat ik hem zo tegen zijn tekorten aanlopen”*. Wel vraagt ze altijd aan de klant of hij het goed vindt dat ze het gesprek voert met zijn moeder.

(vervolg)

Groot verschil: zelf verantwoordelijkheid nemen

Zijn moeder ziet veel verschil tussen de situatie toen het traject begon en de situatie nu. Ze vertelt: *“Structuur, dagindeling, duidelijk doel waar hij naartoe werkt, consciëntieus.”* En: *“het ontwikkelen van vaardigheden, en daardoor krijgt hij meer zelfvertrouwen, en ook meer dat hij gevoel krijgt dat hij recht heeft op een toekomst”*. Dat gevoel was hij kwijt doordat hij in het onderwijs continue werd onderschat en gewezen op wat hij niet kon. Over zijn huidige situatie zegt zijn moeder: *“Hij heeft verantwoordelijkheid genomen voor zijn eigen leven, en is zich daardoor ook veel verantwoordelijker gaan gedragen”*. Dat hij nu zelf verantwoordelijkheid neemt is volgens zijn moeder het belangrijkste. *“Hij heeft hele grote stappen gemaakt”*. Ook de trajectbegeleider denkt dat het traject meneer absoluut heeft verder geholpen. *“Het was hard werken en iedereen in omgeving probeert te ondersteunen.”*

Casus 2

Alleenstaande man van rond de 25 jaar die tussen de 3 en 5 jaar een bijstandsuitkering heeft. Hij was voor zijn uitkering dakloos. Hij zit nu zo'n 1,5 jaar in traject en heeft eerder ook een traject gehad. Hij heeft nu werk en woont zelfstandig, na drie jaar begeleid wonen.

Klant wil graag werken

Meneer heeft nooit een uitkering gewild, maar geeft aan dat het door zijn situatie (geen huis en werk) wel nodig was. Hij wilde wel werken voor de uitkering die hij kreeg en wilde *“zo snel mogelijk weer aan de bak”*. Hij had anders het idee dat mensen dachten dat hij thuis zat te niksen. Dat beeld had hij zelf namelijk ook van mensen met een uitkering. Hij geeft aan dat hij toen niet doorhad dat er soms een situatie is dat werken niet mogelijk is.

“Verhaal dat zich nog moest ontspinnen”

Toen meneer bij de trajectbegeleider binnenkwam was het idee dat hij snel naar werk uit kon stromen. Dit bleek tijdens het traject niet het geval. Deze problemen werden steeds duidelijker doordat hij bij proefplaatsingen grensoverschrijdend gedrag vertoonde. Tijdens het traject kreeg de trajectbegeleider, met toestemming van de klant, informatie van zijn eerdere onderwijsinstelling over zijn problemen. Daaruit bleek dat hij complexe psychische problemen had, waardoor betaald werk helemaal nog niet haalbaar was. Toen later ook op een oriëntatie-/werk mee plek meer begeleiding nodig bleek te zijn dan daar mogelijk was, heeft hij een tijd een dagactiviteit (wmo) gehad. Door therapie kreeg hij zijn impulsgedrag meer onder controle. Daarna kreeg hij via een oud-werkgever een meeloopstage en daar heeft hij nu een halfjaarcontract onder begeleiding van een jobcoach. Hij is net uit de uitkering, maar de trajectbegeleider houdt nog een vinger aan de pols en indien nodig kan hij weer versneld in de bijstand en in een traject instromen.

De trajectbegeleider zegt over dit traject dat er stappen doorlopen zijn die, achteraf gezien, niet nodig waren geweest. Hij heeft het over *“een verhaal dat zich nog moest ontspinnen”*. Als hij eerder had geweten van de complexe psychische problemen, dan waren ze het traject anders gestart. *“Maar gezien de informatie die ik had, was dit een logisch pad”*. De klant noemt dat het traject hem te lang duurde en dat het type werk niet altijd helemaal bij hem paste. Het traject dat hij moest doorlopen, daar was hij naar eigen zeggen *“wat te ongeduldig voor”*. Maar achteraf zegt hij wel in te zien dat het op deze manier nodig was.

Zoeken naar maatwerk zonder willekeur

De trajectbegeleider geeft aan dat hij in dit traject steeds op punten kwam waarbij hij kon kiezen tussen *“links en rechts”*. En op die punten had de klant volgens de trajectbegeleider ook tijdelijk zijn uitkering kwijt kunnen raken of sancties kunnen krijgen. Bijvoorbeeld bij de proefplaatsingen waar hij steeds over grenzen heen ging. Maar voor deze sancties heeft de trajectbegeleider nooit gekozen. *“Kun je iemand iets kwalijk nemen als hij iets niet snapt? Hij zoekt huiselijkheid en warmte op en gaat daarin over grenzen van anderen.”* De trajectbegeleider vindt dat hij steeds de juiste keuze gemaakt heeft. *“Als we uitkering tijdelijk afgenomen hadden, dan was hij misschien dakloos geworden en verder afgezakt door zijn*

(vervolg)

problemen. Maar het is wel zoeken naar manieren om geen willekeur te krijgen, maar wel maatwerk te leveren. Maar bij de een werkt iets wel en bij de ander niet." In zulke gevallen geeft de trajectleider aan dat hij wel overlegt met andere collega's om te horen hoe zij in deze situatie staan.

Tevreden over hulp trajectbegeleiders

De klant heeft twee verschillende trajectbegeleiders gehad. Hij geeft aan dat hij in het begin mensen vaak niet mag en dat was ook bij de eerste trajectbegeleider het geval. *"Ze is een streng en duidelijk persoon, waar ik vaak tegen aan schopte."* Maar achteraf ziet hij in dat hij haar houding *"ergens wel goed kon gebruiken"* en dat hij *"altijd wel iets nodig heeft om tegenaan te schoppen"*. Zo had hij moeite met het volgens hem *"autoritaire"*, maar uiteindelijk is hij wel tevreden over haar. Zo mist hij soms het gevoel dat mensen om hem geven en tijd hebben voor hem en dat had hij bij haar niet. *"Aandacht voor mij als mens is belangrijk."* En bij haar had hij het idee dat ze het beste met hem voor had. Hij vond het dan ook jammer toen hij haar niet meer als trajectbegeleider had.

Alhoewel het hem niet duidelijk is waarom hij een andere trajectbegeleider kreeg en hij dit soort wisselingen lastig vindt, is hij ook over de tweede en huidige trajectbegeleider tevreden. Hij mag hem als persoon en kan prima met hem samenwerken. De klant noemt deze trajectbegeleider *"professioneel maar niet afstandelijk"*. Hij geeft aan dat hij dat niet afstandelijke ook nodig heeft om iemand te kunnen vertrouwen. Verder vindt de klant het fijn dat hij rustig is. Zijn trajectbegeleider stelt hem bijvoorbeeld gerust en zegt dan *"door welke zure appel"* hij heen moet bijten. Dit helpt hem. De huidige trajectbegeleider vindt dat hij *"naast de klant is gaan staan, samen op zoek. Maar dat betekent niet hem in alles gelijk geven. Die houding is wel heel belangrijk."* Over het hele traject van beide begeleiders zegt meneer: *"Ik ben de trajectbegeleiders ook wel dankbaar. Natuurlijk is het hun werk, maar voor mij is het meer dan dat."*

Arbeidsintegratie, wijkteam en dagactiviteiten hetzelfde doel

De klant had eerst een thuis nodig, voordat hij kon gaan werken en hier heeft de trajectbegeleider dan eerst ook op ingezet. Hij had hierover overleg met het wijkteam. En ook met de begeleider van dagactiviteiten had hij later overleg. De trajectbegeleider geeft aan dat de samenwerking met het wijkteam en de dagactiviteiten goed was. Hij geeft aan dat ze samen werken aan het doel van 'meer zelfstandigheid in wonen en werken'. Dit doel is uiteindelijk ook bereikt, omdat hij nu werk heeft en zelfstandig woont.

Door ondersteuning en werk nu meer rust

De trajectbegeleider noemt dat het belangrijkste verschil in het traject komt door de therapie die de klant gehad heeft. Daardoor ziet de klant in dat hij soms over grenzen heengaait. Meneer geeft aan dat hij door het traject nu meer vrijheid heeft en *"een rustige basis"*. *"Daarom ben ik blij dat ik van de uitkering af ben. Geen regels waar ik aan hoef te voldoen. Binnen de sociale norm natuurlijk. Alhoewel, soms even erbuiten. Want zo ben ik."* Zonder het traject denkt hij dat hij zelf misschien ook wel werk had gevonden, maar dan zou hij wel veel meer gespannen zijn met veel gedoe voor hem erom heen. *"Ik heb geleerd dat dingen tijd nodig hebben en dat ik vanuit rust moet handelen."* Het werk wat hij nu doet, is nog niet zijn passie, maar hij *"weet niet wat dat wel is. Maar dat is nog een proces"*. Over een jaar wil hij kijken wat hij hierna qua werk wil doen wat meer zijn passie is. Al wil hij dan wel eerst wat anders vinden, voordat hij bij zijn huidige werk stopt.

Casus 3

Alleenstaande man van halverwege de twintig van niet-westerse komaf. Meneer heeft sinds ongeveer 1,5 jaar een re-integratietraject bij Arbeidsintegratie en ontvangt sindsdien ook bijstand. Volgens de trajectbegeleider heeft hij bij zijn zoektocht naar werk mogelijk last van zijn opvallende uiterlijke kenmerken. De trajectbegeleider vermoedt dat dit bij werkgevers een onterecht negatieve eerste indruk op kan roepen, terwijl de klant juist vriendelijk en enthousiast is en graag wil werken.

Nog geen duurzame uitstroom naar werk

Meneer heeft al meerdere keren een re-integratietraject gehad. Tussendoor stroomt hij telkens voor een korte periode uit naar werk, totdat het werk weer stopt om voor de klant en trajectbegeleider onduidelijke redenen. Zo vertelt meneer over zijn laatste werk dat hij na een maand zomaar ineens samen met twee anderen naar huis werd gestuurd en niet weet waarom. Omdat meneer in het verleden vaker kort uitstroomde en daarna terugviel in de bijstand, sluit de trajectbegeleider het traject niet meteen als meneer uitstroomt naar werk. Dit omdat bij deze meneer niet het plaatsen bij een werkgever lastig is, maar het volhouden. De trajectbegeleider wil dat meneer duurzaam uitstroomt naar werk en denkt dat het haalbaar is, maar *“weet niet of het dit keer lukt of een volgende keer”*. Dat het lastig is om duurzaam uit te stromen, blijkt ook uit het feit dat meneer tijdens het interview met de trajectbegeleider net weer werk had, maar een paar weken later tijdens het interview met hemzelf niet meer. Ook meneer zelf noemt werk het doel van het traject en denkt dat dat gaat lukken: *“Ben handig, ben sterk, dus gaat lukken”*.

Adviezen vorige trajectbegeleider pasten niet

Meneer vertelt dat toen zijn huidige traject 1,5 jaar geleden begon hij geen vaste woon- of verblijfplaats had. Naast zijn re-integratietraject werd hij toen begeleid door een wijkteam dat hem onder andere hielp bij het vinden van een kamer. Over de hulp van zijn toenmalige trajectbegeleider en wijkteam zegt hij: *“Vond het wel fijn, maar ze hebben niks geregeld”*, omdat het geen baan opleverde. Meneer is bovendien ontevreden over zijn toenmalige trajectbegeleider. De adviezen die zij gaf, vond meneer niet passend. Volgens meneer kwam ze elke keer met hetzelfde en *“dat maakt me boos”*. Verder zegt hij over haar: *“Die wilde me niet helpen, die hield me beneden”*. Ze zei volgens meneer gewoon *“ga zoeken”*, terwijl hij hulp had gewild bij het zoeken naar banen en de inrichting van zijn huis. Zijn huidige trajectbegeleider zegt dat het destijds lastig was om afspraken met hem te maken en dat hij regelmatig niet kwam opdagen. Daarom is na een jaar besloten over te stappen op een nieuwe trajectbegeleider voor een ‘frisse wind’.

Maatwerk van huidige trajectbegeleider past goed

Over de huidige trajectbegeleider is meneer zeer tevreden. Hij vindt dat de trajectbegeleider hem goede vacatures, informatie over open dagen en andere tips doorstuurt. *“Hij weet wat ik zoek.”* De trajectbegeleider denkt volgens hem goed mee en begrijpt wat hij wil. De trajectbegeleider zegt zelf dat hij zoekt naar passend werk bij een leuk bedrijf, zodat het echt bij meneer past. Meneer zegt over de trajectbegeleider: *“Hij doet zijn best.”* Ook als bijvoorbeeld een open dag niet bij hem paste, dan vond meneer het toch goed om hem te hebben bezocht. Meneer vertelt verder dat de trajectbegeleider banen voor hem zoekt, maar dat hij zelf soms ook zoekt. Hij zegt hierover: *“Trajectbegeleider helpt mij, maar ik help mezelf ook”*. Hij vindt de trajectbegeleider vriendelijk en open en voelt zich daardoor ook goed. Hierdoor kunnen ze goed communiceren en open zijn naar elkaar: *“Anders past het niet”*.

Activering het belangrijkste

Toen meneer bij zijn huidige trajectbegeleider kwam, had hij inmiddels een huis. De trajectbegeleider hielp hem om zijn thuissituatie op orde te krijgen (zoals financiering voor de inrichting van zijn huis). Dit was volgens hem nodig, zodat meneer verder kon met zijn leven. Daarna volgde baanbemiddeling. De trajectbegeleider heeft een coachende rol aangenomen en noemt activering van meneer het belangrijkste in dit traject. Hij vertelt bijvoorbeeld dat hij meneer contact op liet nemen met schuldeisers en hem daarbij coachte. En soms ging het gesprek even op de speaker als meneer een vraag niet begreep. De trajectbegeleider ziet dat de woning meneer stabiliteit biedt, evenals het werk en inkomen (dat meneer nog wel had op het

(vervolg)

moment van het interview). Volgens hem komt meneer afspraken na (bijvoorbeeld inschrijven bij uitzendbureau) en heeft meneer zich op zijn manier ingezet. De trajectbegeleider zegt hierover: *“Soms zou ik meer willen, maar binnen zijn mogelijkheden was dit haalbaar”*. Meneer zelf zegt: *“Hij laat me niet stilzitten, hij blijft me pushen”*, en dat vindt meneer bij hemzelf passen. Hij vindt dat het nu veel beter met hem gaat dan toen zijn huidige traject begon. Hij vertelt bijvoorbeeld dat hij opener is en meer met mensen praat. Hij zegt: *“Als ik nu werk krijg, is alles precies goed”*.

Casus 4

Mevrouw is begin twintig en ze woont samen met haar jonge kind. Na een periode zonder huis en daarna begeleid wonen, woont ze sinds enkele maanden op zichzelf met ambulante begeleiding. Ze heeft bijna een jaar een uitkering en heeft sindsdien een traject bij Arbeidsintegratie.

Route niet altijd passend

Op het moment dat mevrouw begeleid woonde, ging ze niet naar school, werkte ze niet en had ze geen diploma. Ze heeft toen een uitkering aangevraagd en kwam via de klantmanager bij Arbeidsintegratie. Het doel was dat ze een maand later zou starten met een opleiding, maar ze werd niet toegelaten. Toen verschoof het traject eerst naar haar thuissituatie, voordat school aan bod kwam. Mevrouw had gesprekken met de trajectbegeleider om te *“oriënteren: wat wil ik? [...] Ik had al heel veel gedaan en was een beetje ten einde raad”*. Na een tijdje is mevrouw gestart op een plek tussen school en vrijwilligerswerk in *“om ritme in mijn dagelijkse leven te krijgen. [...] Het heeft niet zo goed geholpen, ik was bijna altijd te laat.”* Mevrouw vertelt dat ze het nut niet zag en ze had een conflict had met de begeleider ter plaatse, omdat hun karakters botsten. Daarom is ze in overleg met de trajectbegeleider gestopt. Ook de trajectbegeleider zag dat het niet paste, maar denkt dat ander vrijwilligerswerk niet beter had gepast. Mevrouw geeft aan dat deze plek haar wel inzicht gaf in dat ze echt iets moest gaan doen, óf gaan werken óf naar school. Ook de trajectbegeleider zegt dat mevrouw de druk die op deze plek zat wel nodig had om dingen te gaan aanpakken.

Daarna heeft mevrouw een studieloopbaancursus gevolgd. Ook dat vond ze niet helemaal passen: de cursus *“was dubbel, alles wat ze vertelden wist ik al”*. Het ging bijvoorbeeld over haar interesses en waar ze goed in zou zijn. Door de cursus leerde ze wel dat haar denkniveau hoger ligt dan ze dacht en deze testresultaten kan ze meenemen naar de toelating tot een nieuwe opleiding. Verder hoorde ze tijdens deze cursus ervaringen van anderen en dat hielp haar bij haar studiekeuze: *“we hielpen elkaar”*.

Snelheid aanpassen aan situatie gaf rust

Mevrouw zegt over haar trajectbegeleider: *“Ze heeft echt gekeken wat voor mij en mijn situatie haalbaar is”*. Mevrouw wil over enkele maanden alsnog starten met een opleiding, een jaar later dan in eerste instantie de bedoeling was. *“De trajectbegeleider heeft mij de tijd gegeven.”* Dit gaf mevrouw rust en dat vond ze heel fijn. *“Het past bij mijn tempo.”* Ook de trajectbegeleider is tevreden over de snelheid. Ze vindt dat het afgelopen jaar goed is geweest voor mevrouw om de boel op de rit te krijgen. Het starten van een nieuwe opleiding had volgens haar niet eerder gekund. De trajectbegeleider hoopt dat de opleiding past, maar heeft wel enige twijfel of het mevrouw lukt naast het zorgen voor haar kind en eigen woning.

Trajectbegeleider past bij mevrouw

Behalve dat mevrouw het fijn vond dat de trajectbegeleider de snelheid aanpaste aan haar situatie, is mevrouw ook heel blij met haar trajectbegeleider als persoon. *“Ik vind haar een hele leuke trajectbegeleider. [...] Het past gewoon.”* Ze ervaart een klik. *“Ik kan alles met haar bespreken. [...] Ze denkt out of the box, ze denkt mee.”* Mevrouw zegt dat de trajectbegeleider haar helpt om dingen anders te zien. En ze vindt dat haar trajectbegeleider de goede toon vindt en fijn communiceert.

(vervolg)

Grootste verschil: toekomstbeeld helder

Mevrouw noemt als belangrijkste verschil met toen haar traject begon: *“Ik weet nu wat ik wil doen”*. Ze zegt dat ze erg trots op zichzelf is. Een jaar geleden had ze geen eigen huis, voelde ze zich niet lekker in haar vel en dat vond ze geen goede situatie voor haar kind. Nu voelt haar situatie beter: ze heeft een huis, haar opleiding gaat starten en ze weet wat ze daarvoor moet doen. *“M’n beeld voor de toekomst is nu wel helderder.”* Het traject, de studieloopbaancursus en vrienden hebben bijgedragen aan het vinden van een passende opleiding, en dat vindt ze belangrijk voor de toekomst. Na haar opleiding wil ze werken, schuldenvrij worden en haar huis behouden.

Als tweede verschil noemt ze: *“Ik heb een soort van team achter me”*, terwijl ze vroeger alles zelf deed. Ze noemt bijvoorbeeld haar trajectbegeleider die bij het toelatingsgesprek voor een nieuwe opleiding kan zeggen dat ze echt gemotiveerd is en heel graag wil.

Organisaties werken samen aan één einddoel

Naast haar re-integratietraject ontvangt mevrouw ook ambulante begeleiding. Deze begeleiders helpen haar onder andere bij het regelen van zaken voor haar huis, haar kind en haar financiën en schulden. Deze organisatie en de trajectbegeleider stemmen onderling af en dat vindt mevrouw prima als ze het van te voren weet. Voor haar voelt het nu soms alsof het ook een beetje achter haar rug gebeurt. De trajectbegeleider vindt de afstemming met de andere organisatie en mevrouw prettig, omdat ze informatie en elkaars gezichtspunt uitwisselen. Mevrouw zegt dat elke organisatie een eigen doel heeft dat past bij de hulpvraag die daar ligt, maar dat ze samenwerken aan één einddoel. *“Ze werken allemaal aan het doel om mij terug te zetten in maatschappij, dat ik weer op eigen benen kan staan.”*

Casus 5

Mevrouw is rond de dertig en alleenstaand met kinderen. Ze is na haar scheiding in de bijstand terecht gekomen. Ze ontvangt geen alimentatie en werkte destijds te weinig uren, waardoor ze aanvullend bijstand kreeg. Ze had bij de start van haar uitkering geen startkwalificatie. Ze ontvangt ruim 1,5 jaar aanvullende uitkering en kreeg ruim een jaar trajectbegeleiding, maar dit is onlangs gestopt.

Opleiding met uitkering om baankans te vergroten

Mevrouw is vrij snel na start trajectbegeleiding begonnen met MBO-opleiding op niveau 2 in een sector waar ze al werkervaring had. Omdat er in de gekozen sector veel werk is, werd voor mevrouw een uitzondering gemaakt om zes maanden met behoud van uitkering de opleiding te starten via een nieuw traject van het UWV met baangarantie. De trajectbegeleider zegt hierover dat ze de ongelijkheid van verschillende trajecten lastig vindt. Ze vindt het belangrijk dat voor iedereen dezelfde regels gelden. *“Maar ik ben wel voor mijn klant gaan staan, want dit is het beste voor haar”*. Verder geeft ze aan: *“Ik gun iemand ook een nieuwe kans, omdat ze door omstandigheden vroeger de opleiding niet af kon maken”*. Over dat de trajectbegeleider dit geregeld heeft, zegt mevrouw: *“Ben haar echt dankbaar daarvoor”*. Dit omdat de opleiding en het werk echt bij haar passen. Nu werkt ze al een half jaar. En over een half jaar gaat ze starten met MBO niveau 3 en deze opleiding betaalt haar werkgever. Met deze opleiding kan ze waarschijnlijk helemaal uitstromen uit de uitkering, omdat ze dan nog meer uren kan werken. Alhoewel de trajectbegeleider eerst nog *“een vinger aan de pols”* hield, is mevrouw momenteel uitgestroomd uit het traject. Dit omdat er zicht is op duurzame uitstroom uit de uitkering.

Onduidelijkheid over baangarantie

Mevrouw is via het UWV de opleiding gestart. Er zat een baangarantie van 24 uur per week aan vast en dan zou mevrouw uit de uitkering zijn. Maar uiteindelijk kreeg ze eerst een contract voor 20 uur en daarna 16 uur. Het wordt de trajectbegeleider niet duidelijk waarom de opleider zich niet aan de afspraak houdt en waarom de uren minder zijn geworden. Zij noemt het ook lastig om te achterhalen waar dit hem in zit, omdat er verschillende partijen (opleider, werkgever en

(vervolg)

UWV) bij betrokken zijn en zij aangeeft dat ze geen contact mag opnemen met de werkgever en geen terugkoppeling kan krijgen van het UWV omdat de opleider niets meer van zich laat horen.

Gemotiveerd om snel uit uitkering te komen

Mevrouw geeft aan dat toen ze bij de trajectbegeleider kwam, ze echt alles wilde doen om uit de uitkering te komen: *“Wilde echt niet in de uitkering”*. Ze wilde eerst wel werk gaan doen wat haar niet leuk leek, maar de trajectbegeleider stimuleerde haar om na te denken over wat ze echt wilde. Dit omdat de trajectbegeleider dit als de snelste manier zag om langdurig aan het werk te blijven.

Onduidelijkheid over regeling bijzondere bijstand voor kinderopvang

Mevrouw kreeg tijdens het traject aanvullend bijzondere bijstand voor de eigen bijdrage kinderopvangtoeslag. Via de trajectbegeleider is zij geholpen met de aanvraag. Mevrouw zegt hierover: *“Ze heeft me heel goed geholpen hiermee”*. Momenteel heeft ze die toeslag vanuit de gemeente niet meer, terwijl ze er volgens de trajectbegeleider wel recht op heeft. Volgens de trajectbegeleider heeft ze mevrouw hierop herhaaldelijk gewezen, maar heeft mevrouw dit niet geregeld. De trajectbegeleider weet niet waarom ze dit niet oppakt. *“Dan zal ze het nu zonder wel redden?”* Mevrouw geeft aan dat ze dacht dat ze hier geen recht meer op heeft, omdat het traject bij Arbeidsintegratie afgesloten is.

Positief over trajectbegeleider

Mevrouw is heel positief over haar trajectbegeleider en ‘zou niet weten wat ze beter kan doen’. Ze noemt haar een *“meelevende lieve vrouw”*. Zo vond mevrouw het fijn dat de trajectbegeleider checkte bij haar of ze wel echt klaar was voor de opleiding, omdat ze destijds niet lekker in haar vel zat. *“Dat deed me wel wat, ze leeft echt mee”*. Verder twijfelde mevrouw wel of ze het werk en de opleiding aankon en geeft mevrouw aan dat de trajectbegeleider haar echt motiveerde door te zeggen dat ze het kon. De trajectbegeleider is op haar beurt positief over de klant: *“Knap hoe ze het doet zonder hulp als alleenstaande moeder. Ze doet het toch.”*

4. Ouderen (50+)

Ouderen: Klanten van 50 jaar of ouder met een traject bij Arbeidsintegratie

Overstijgende blik

22

Wat opvalt is dat de 50+'ers over het algemeen (op één na) heel gemotiveerd zijn om te werken, maar dat het zoeken is naar wat haalbaar is. Zo waren één 50+'er en haar trajectbegeleider zoekende wat qua werk bij haar paste, waardoor deze 50+'er de toegestuurde vacatures niet passend vond. Daarnaast miste ze structuur met een stappenplan in het traject.

Alle 50+'ers vonden hun trajectbegeleider bij hen passen. De persoonlijke klik die ze met hun trajectbegeleider hadden en zijn of haar houding blijken hiervoor belangrijk. Ze noemen de aandacht voor hen als persoon, het 'naast je gaan staan' en het delen van eigen ervaringen door de trajectbegeleider.

Daarnaast blijkt de ondersteuning de 50+'ers op verschillende vlakken verder te hebben geholpen. Bijvoorbeeld bij persoonlijke ontwikkeling, weer onder de mensen zijn, of dingen willen aanpakken.



Aandachtspunten volgens klanten: ondersteuning niet passend (te weinig structuur)



Succespunten volgens klanten: klik, juiste houding trajectbegeleider, verschillende effecten ondersteuning

Casus 6

Meneer is rond de 60 jaar en heeft altijd gewerkt, totdat hij na een burn-out ontslag heeft genomen; het werk paste niet meer. Na 3 jaar een WW-uitkering kwam hij bij de gemeente voor een uitkering en is hij via de klantmanager bij Arbeidsintegratie terecht gekomen. Hij heeft nu zo'n half jaar deze uitkering en zit sindsdien in traject bij Arbeidsintegratie. Daarnaast is en was meneer mantelzorger voor zijn partner.

Weinig bereikt tijdens periode in WW

Meneer heeft veel gesolliciteerd toen hij WW had, maar dat heeft hem geen baan opgeleverd. Hij dacht eerst dat hij zo weer een andere baan zou hebben met zijn achtergrond en ervaring, maar dat viel tegen. Hij geeft aan dat hij in deze UWV-periode erg in zijn eentje aan het solliciteren was. Bij de gemeente heeft hij het gevoel dat hij *'in beeld is'*. De trajectbegeleider vertelt over deze periode: *"Ik baal ervan dat zo'n persoon pas na 3 jaar bij ons kwam. Want dan heb je al heel veel afwijzingen gehad en dat doet wat met iemand. Dat had volgens mij voorkomen kunnen worden als hij hier eerder was geweest. Ik vind het frustrerend dat er vanuit het UWV weinig actief geholpen wordt en dat klanten alleen aan verplichtingen moeten voldoen."*

Moeilijk weg vinden na einde WW-uitkering

Wat beter had gekund, was de informatie over de mogelijke gemeentelijke regelingen na de WW-periode. Meneer vertelt dat hij 3 maanden voor het aflopen van de WW wel een brief kreeg waarin werd verwezen naar allerlei regelingen waarover je meer kon vinden op internet. Maar het was voor hem via internet echt een hele zoektocht om dan te vinden waar je recht op hebt. Dat terwijl meneer vanuit zijn eerdere werk meer kennis van regelingen en financiën heeft dan de gemiddelde inwoner. *"Het zou voor mij, en waarschijnlijk veel mensen met mij, veel fijner zijn als je ook echt gewezen wordt op een persoon waar je naartoe kan gaan met vragen. Ik spreek gewoon ook graag iemand van vlees en bloed, in plaats van alles op internet uitzoeken. In de brief zouden ze bijvoorbeeld naar het geldloket van Stadsring 51 of naar Indebuurt033 kunnen verwijzen."*

Bijgesteld doel: van betaald werk naar vrijwilligerswerk

Op basis van het eerste gesprek tussen de trajectleider en de klant, was het idee om op zoek te gaan naar betaald werk. Maar tijdens het eerste gesprek met de medewerker van het Werkgeversservicepunt (WSP) bleek dat dit nog niet geschikt was. Meneer zegt dat hij zich in het eerste gesprek met de trajectbegeleider beter voorgedaan heeft dan hij zich voelde, omdat hij geen nee durfde te zeggen en hij niet wist of vrijwilligerswerk ook een optie was. De medewerker van het WSP zag dat betaald werk niet haalbaar was. *"Zij zag hoe ik werkelijk was. Daar ben ik haar heel dankbaar voor. Als ik direct in een betaalde baan was begonnen, dan verwacht ik dat ik na 4 of 5 weken weer was uitgevallen."* De trajectbegeleider geeft aan dat deze klant hem erg deed denken aan een andere klant die hij heel snel aan betaald werk had geholpen. Daarom zette hij daar direct op in. Achteraf zegt hij hierover: *"Ik had wel meer door kunnen vragen over hoe het nu met hem gaat"*. Dit noemt de klant ook als verbeterpunt. Dat de trajectbegeleider in het eerste gesprek, net als de medewerker van het WSP, meer vragen stelt als: *"Hoe gaat het nu met je?"*, *"Wat kun je aan?"* en *"Wat kun je niet aan?"*. *"En ik had me ook meer open moeten stellen."* Meneer had namelijk tijdens het eerste gesprek wel twijfels over betaald werk, maar durfde deze niet te noemen omdat hij zijn uitkering niet kwijt wilde raken.

Heel passend vrijwilligerswerk

Na het gesprek met het WSP is gekozen om op zoek te gaan naar vrijwilligerswerk. *"Toen had ik echt contact met de trajectbegeleider. Toen had ik het idee: hij staat naast me en niet dat hij me opdrachten gaat geven van 'jij moet dit en jij moet dat'. [...] Het tweede gesprek sloot helemaal aan bij mijn situatie."* Via een tip van de trajectbegeleider heeft meneer het huidige vrijwilligerswerk gevonden. Over het moment dat hij hoorde dat hij daar kon komen zei hij: *"Ik kon het bijna niet geloven, na 3 jaar solliciteren en afgewezen worden"*. Zowel de trajectbegeleider als de klant noemen het vrijwilligerswerk wat hij doet heel passend, omdat het bedrijf erg past bij wat de klant belangrijk vindt qua levensvisie en omdat het dichtbij is. Zelf had meneer een ander soortgelijk bedrijf op het oog, maar dit was verder weg en daardoor minder passend. De trajectbegeleider en meneer zijn allebei tevreden over de snelheid waarmee hij gestart is met het vrijwilligerswerk.

(vervolg)

Weer onder de mensen en in een andere leefwereld

Meneer noemt het belangrijkste verschil dat hij sinds het vrijwilligerswerk weer onder de mensen is en naast de mantelzorg ook weer in een andere wereld leeft. *“Je vereenzaamt heel snel als je niet meer werkt. Ik doe nu nuttig werk. Het is werk waar ze zelf niet meer aan toekomen, maar wat er echt toe doet. Ik deed veel ingewikkelder werk op hoger niveau en nu simpeler werk. Maar ik geniet er erg van.”*

Positief over medewerkers

Meneer heeft complimenten voor alle drie de mensen waarmee hij te maken heeft gehad (klantmanager, trajectbegeleider en medewerker van WSP). *“Ze zetten zich met hart en ziel in voor de mensen die ze spreken. Ze hebben een positieve houding, zijn behulpzaam en duidelijk over wat ze kunnen en willen. Ik had voor de tijd het idee van te maken krijgen met regels en als je hier niet aan voldoet dan word je aangepakt met sancties. [...] Maar ik was aangenaam verrast door de aandacht voor mij als persoon.”* De adviezen die hij krijgt van de trajectbegeleider passen ook erg bij hem als persoon geeft hij aan.

Stap voor stap vooruit kijken

De trajectbegeleider en de klant noemen beiden los van elkaar dat dit momenteel het maximaal haalbare is. Meneer zegt hierover: *“Wel gek dat ik nu mijn handen vol heb aan 16 uur werken per week, maar na 8 uren op een dag ben ik helemaal op. Dit terwijl ik vroeger 50 tot 60 uur werkte.”* Hij zegt dat hij door het traject geleerd heeft om stap voor stap te kijken wat er kan en niet te hoge ambities te hebben. Dit om een nieuwe burn-out te voorkomen.

Casus 7

Alleenstaande vrouw van begin vijftig die enkele jaren geleden vanuit het buitenland is gevlucht. Ze heeft in maatschappelijke opvang gezeten en woont nu zelfstandig samen met haar meerderjarige kinderen. Ze ontvangt twee tot drie jaar een uitkering en is circa twee jaar geleden door haar klantmanager bij Arbeidsintegratie aangemeld.

Mevrouw vindt ondersteuning niet passend

Mevrouw heeft in haar traject allerlei ondersteuning ontvangen, waaronder een training empowerment speciaal voor vrouwen. Deze training vond ze te kort en ze vond het ook moeilijk met de Nederlandse taal. *“Is ook moeilijk met de taal voor mij. Soms legde mijn vorige trajectbegeleider het in mijn taal uit.”* Daarna heeft ze een cursus Loopbaan in perspectief gedaan. Dat gaat over ‘wie ben ik, wat kan ik, wat wil ik’. Mevrouw zegt daarover: *“Was te moeilijk voor mij. Allemaal mensen met MBO of HBO. Ging over maken van een CV, maar ik wist niet wat een CV is.”* Volgens haar trajectbegeleider heeft ze hier niet het maximale uitgehaald. Omdat mevrouw vanwege taal werk afhoudt, is de trajectbegeleider eerst laagdrempelig op zoek gegaan naar vrijwilligerswerk. Eerder had mevrouw al eens een tijdje vrijwilligerswerk gedaan, maar daar was ze gestopt omdat ze zich te verdrietig voelde door het overlijden van een naaste. Maar bij iedere nieuwe mogelijke vrijwilligersplek noemt ze bezwaren, dus dit lukte niet. Onlangs heeft de trajectbegeleider ingezet op meer sporten en bewegen in een groep met als doel om mevrouw te activeren, maar ook daarmee is ze gestopt, omdat ze het te moeilijk vond en liever alleen wil bewegen dan in een groep.

Taalles en trajectbegeleiding wel passend

De door Arbeidsintegratie ingezette ondersteuning heeft niet echt geholpen. Mevrouw noemt dat de ondersteuning en ingezette instrumenten voor haar te moeilijk waren of dat ze er niet klaar voor was. De trajectbegeleider zegt dat zodra er verwachtingen zijn om uiteindelijk naar werk te gaan, dat niet past bij de behoefte van mevrouw, omdat werk niet haar doel is. Ze zegt dat zij sneller gaat dan mevrouw wil. Daarom is de Nederlandse les volgens de trajectbegeleider juist wel passend. Het is een klein stapje waar mevrouw bewust voor kiest en waar zij zelf aan toe is. Mevrouw zegt zelf ook dat de Nederlandse les haar echt geholpen heeft. Vroeger moest ze altijd hulp aan haar kinderen vragen, maar nu schrijft ze soms zelf korte berichten en heeft ze

(vervolg)

haar kinderen niet altijd meer nodig. Daarnaast vindt mevrouw het fijn dat ze nu weer psychologische hulp krijgt voor haar problemen uit het verleden. Ook is ze heel blij met de trajectbegeleiders en de gesprekken met hen. Over haar huidige trajectbegeleider zegt ze: *“Gesprekken zijn fijn, zij begrijpt mij. Zij begrijpt veel. [...] Ze weet precies wie ik ben.”*

Grotere afstand tot arbeidsmarkt

Volgens de trajectbegeleider gaat het nu slechter met mevrouw dan toen ze met het traject begon. Haar afstand tot de arbeidsmarkt is nu groter. De trajectbegeleider dacht toen de begeleiding begon dat mevrouw klaar was voor werk, maar dat bleek achteraf niet zo. Ze zegt: *“Dan denk je dat het goed gaat, en dan gaat het mis.”* Dat gebeurt volgens haar vaker bij trajectbegeleiding. Met mevrouw gaat het een beetje op en neer, en ze zit nu in een dal. Haar trajectbegeleider vindt het daardoor ook lastig inschatten wat mogelijk is. Ze zegt dat mevrouw op dit moment vooral wil dat het goed gaat met haar kinderen, voor zichzelf wil ze niks. Mevrouw zegt dat haar gezondheid het niet toe laat om te werken en dat ze ook voor vrijwilligerswerk onvoldoende energie heeft. Ze zit op dit moment thuis, volgt Nederlandse les en krijgt psychologische hulp. Volgens de trajectbegeleider is dat voor nu het maximaal haalbare. Binnenkort volgt een gesprek met mevrouw, de trajectbegeleider en klantmanager over waar mevrouw staat en hoe nu verder.

Casus 8

Alleenstaande man van halverwege de vijftig die zijn hele leven heeft gewerkt tot hij zijn baan kwijt raakte. Hij kwam toen bij het UWV en na afloop daarvan bij de gemeente. Hij ontvangt inmiddels een aantal jaar een bijstandsuitkering. Meneer heeft eerder een traject gehad bij Arbeidsintegratie, maar dat stopte vanwege zijn psychische problemen op dat moment.

Teleurstelling door behandeling als nummer, en niet als mens

Meneer is teleurgesteld in het contact met overheden en instanties. Hij zegt hierover: *“Wat in het algemeen heerst, is dat je niet als mens wordt gezien, maar als nummer”*. Als ze hem als nummer zien, *“dan voel je je niet op waarde geschat, ondergeschikt”*. De trajectbegeleider typeert meneer als een levensverbeteraar die zich erg boos kan maken over de gang van zaken in de maatschappij, bijvoorbeeld rondom bijstandsregels. Meneer zegt inderdaad over zijn klantmanager: *“zelfs als ik vraag welk mensdeel ik bij haar kan benaderen, dan sluit zij zich af: ‘dat zijn de regels’”*. Volgens hem creëert ze daarmee meteen afstand. *“Je bereikt uiteindelijk meer als je iemand als mens benadert.”*

Mantelzorg inspireert meneer tot omscholing

De klantmanager heeft hem wel geholpen toen hij een jaar lang veel mantelzorg gaf aan een oudere kennis. Hij werd toen *“uit de wind gehouden”*, omdat hij niet hoefde te solliciteren en niet vaak langs hoefde te komen bij de klantmanager. Dat paste volgens hem bij zijn situatie destijds. Toen de mantelzorg stopte, wilde hij wat anders gaan doen. Door de mantelzorg merkte hij dat de zorg hem aansprak. Hij is zich toen zelf gaan oriënteren op omscholing en zijnstroom. De klantmanager zei dat hij daarbij misschien wel de hulp van een trajectbegeleider kon gebruiken, en daarom heeft hij sinds een half jaar een re-integratietraject.

Trajectbegeleider past zeer goed

Over het traject zegt meneer: *“Ik heb genoeg vertrouwen in mezelf, ik heb geen hulp nodig”*, maar hij ervaart wel dat de trajectbegeleider heeft geholpen bij zijn houding en weerstand naar organisaties. Hij zegt over de trajectbegeleider: *“Hij heeft mij rust gegeven, door te luisteren, mij gewoon te laten praten”*. Volgens hem stelde de trajectbegeleider zichzelf open en bood hij zijn diensten aan. De trajectbegeleider vroeg volgens hem: *“Wat kan ik nou doen om jou te helpen?” En dat is motiverend.* Hij zegt dat hij daardoor slagvaardig werd. *“Door de steun die gegeven werd, voelde ik me gesteund om door te zetten, door te pakken [...] Dat je zin hebt om door te pakken, als iemand naast je gaat staan, en dat is wat hij doet: naast je staan. [...] Ik zie*

(vervolg)

hem als een persoonlijke coach". Deze houding van de trajectbegeleider gaf meneer vertrouwen.

De trajectbegeleider vertelt dat meneer zelf al stappen ondernam toen hij bij hem in traject kwam. *"Ik zei: goed bezig, ga zo door."* Hij vertelt dat hij vooral heeft ingezet op goed contact en *"achterover liggen"*. Hij heeft meneer bewust vrijheid en vertrouwen gegeven en uitgestraald dat hij niet van een instantie was, omdat dat volgens hem bij meneer past. Meneer vertelt dat hij door de trajectbegeleider niet werd gezien als nummer en *"dat is juist waarom ik daar juist zo positief over ben"*. De trajectbegeleider vindt dat meneer het boven verwachting goed doet: de stappen die hij maakt en dat hij het zelf doet. Hij vindt het uitzonderlijk hoe deze klant het zelf regelt.

Verskil voor individuen maken

Meneer vertelt dat hij zichzelf persoonlijk heeft ontwikkeld, en dat de trajectbegeleider hem daarbij de laatste maanden hielp. Hij zegt hierover: *"Nadat ik mezelf had opgeruimd, kan ik in het klein verschil maken."* Wat hij wil bereiken is dat hij voor individuen het verschil kan maken en dat kan hij door te werken in de zorg. Ook de trajectbegeleider ziet dat hij graag aan de slag wil vanwege onder andere zijn levensvisie dat hij iets wil verbeteren in de wereld. Inmiddels volgt meneer een stageopleiding, waarbij hij stage en opleiding combineert. Hij is tevreden over de snelheid waarmee dat begon en rol van de trajectbegeleider hierin: *"zonder te pushen, snel duidelijk"*. Meneer merkt dat hij zichzelf door zijn stage verder ontwikkelt, waardoor hij nog meer dan gedacht een verschil kan maken. Over enkele maanden start hij met een vervolgopleiding, en daarmee *"kan ik straks overal aan de bak"*.

Casus 9

Mevrouw is rond de 55 jaar en woont met haar meerderjarige kind. Ze werkt al veel jaren, maar zonder startkwalificatie. In haar baan kan ze onvoldoende uren werken om na haar scheiding zelfstandig op bijstandsniveau te verdienen. Ze heeft daarom al meer dan 5 jaar een kleine aanvulling vanuit de bijstand. Mevrouw zit momenteel iets minder dan een half jaar op eigen initiatief in een traject bij Arbeidsintegratie.

Wil graag extra werken

Mevrouw werkt al vanaf jonge leeftijd en heeft, met uitzondering van een half jaar volledige bijstand, haar hele leven gewerkt. Door een ongeval en de daaruit voortkomende lichamelijke klachten heeft ze wel tijdelijk minder uren gewerkt en daarna weer in uren opgebouwd. Ze kan geen fysiek zwaar werk meer aan. Mevrouw heeft zelf aan haar klantmanager gevraagd om een traject bij Arbeidsintegratie, omdat ze graag een baan erbij wil. Dit om uit de uitkering te komen en om meer inkomsten te hebben. *"Nu moet ik van 50 euro per week rondkomen en ik loop sinds een paar jaar bij de voedselbank"*. Zelf noemt ze over haar situatie: *"Ik heb mijn hele leven al gewerkt. De wil is er altijd wel"*. Ze solliciteert al jaren veel meer dan ze vanuit haar uitkering verplicht is om te doen, ook op banen in andere sectoren dan waarin ze nu werkt. De trajectbegeleider noemt de klant ook enthousiast.

Hulp klantmanager, wijkteam en Stadsring51

Voordat mevrouw in traject kwam, heeft ze via de klantmanager al aan een sollicitatieclubje meegedaan. Hierdoor leerde ze hoe je brieven moet schrijven en hoe je sollicitatiegesprekken voert. *"Ik heb er wel wat aan gehad, je raakt vertrouwd met sollicitatiegesprekken."* Ze is tevreden met de hulp die ze via de klantmanager kreeg en heeft geen verbeterpunten. Hierbij merkt ze op: *"Het hangt ook wel af van hoe je jezelf opstelt. Ik ben altijd wel open en enthousiast"*.

Verder hebben het wijkteam en Stadsring51 haar geholpen bij haar financiële problemen, doordat haar inkomsten minder werden toen ze geen kinderbijslag en kindgebonden budget meer kreeg. Ook deze hulp heeft ze als erg goed ervaren. *"Het traject is gestopt, maar ik kan altijd mailen."*

(vervolg)

Nog maar kort in traject, maar positief

Mevrouw is nog maar een paar maanden in traject en de situatie is nog hetzelfde als toen ze begon, maar ze is wel positief over het traject tot nu toe. *“Als de trajectbegeleider een leuke vacature ziet, dan mailt hij dat gelijk door.”* Zo heeft hij haar direct in het begin een hele passende vacature doorgestuurd. *“Deze vacature heeft niet in de krant of op de site gestaan. Zonder de begeleiding had ik deze vacature nooit gevonden.”* Voor deze vacature heeft ze samen met de trajectbegeleider de sollicitatie voorbereid. Helaas is ze voor deze baan niet aangenomen en blijft haar sollicitatie in portefeuille. De trajectbegeleider snapt hier niets van. Vanuit het bedrijf hadden ze namelijk 60 banen beschikbaar en hij had hier 10 mensen voor aangemeld, maar niemand is aangenomen. Dit terwijl deze baan hem *“ideaal”* leek voor deze cliënt, omdat deze fysiek niet zwaar was, ze al in dezelfde sector werkt, en het hierbij mogelijk was om twee banen te combineren. Hij dacht dat dit *“appeltje eitje, meteen een baan”* zou zijn. De trajectbegeleider vindt het dan ook frustrerend dat hij niet van het bedrijf terug hoort waarom het niks geworden is. Verder is het volgens hem vaak wel lastig om een baan te vinden naast haar huidige baan. Maar het doel is bijstandsonafhankelijk worden en dat moet volgens de trajectbegeleider wel haalbaar zijn.

Goede eerste indruk trajectbegeleider

Naast een gesprek met de trajectbegeleider heeft ze tot nu toe alleen via de mail en telefoon contact met hem gehad en dat is prima voor haar. Ze geeft aan dat ze altijd wel gelijk antwoord van hem krijgt als ze contact opneemt. Ook is ze positief over de trajectbegeleider zelf. *“Hij voelt je goed aan, hij merkt wat je leuk vindt en ik voel me bij hem op mijn gemak.”* Hij zorgt volgens haar voor vertrouwen en enthousiasme, door bijvoorbeeld aan te geven dat ze volgens hem echt geschikt is voor de baan. Ze geeft aan dat ze deze houding wel kan gebruiken en dat dit haar extra motiveert.

Casus 10

Alleenstaande man van halverwege de vijftig. Meneer is langdurig verslaafd geweest en heeft veel op straat geleefd, maar is jaren geleden afgekickt. Hij ontvangt langer dan vijf jaar een uitkering en heeft circa één jaar een re-integratietraject. Hij heeft eerder al eens een traject gehad.

Zoektocht wat hij wil en kan

Meneer is zoekende in het traject. Hij had kans op een betaalde baan bij de organisatie waar hij vrijwilligerswerk deed. Toen dit niet doorging, is hij daar ook als vrijwilliger gestopt. Ook een computercursus vond meneer uiteindelijk niet passen. Sinds enkele maanden gaat meneer naar een organisatie waar hij met zijn eigen plannen aan de slag kan. Dit is ingezet vanuit het traject. Meneer is tevreden over de snelheid waarmee hij gestart is bij deze organisatie. Wel zegt hij dat hij te snel wilde toen hij daar eenmaal was. Ook bij deze organisatie is hij vooral aan het uitzoeken wat hij wil en wat hij nog kan. Dit uitzoeken was dan ook het doel van het traject. Zowel meneer als trajectbegeleider weten niet hoe dit verder loopt.

Traject helpt bij “dingen aangaan”, maar nog steeds zoekend

Omdat meneer nog steeds zoekende is, ziet de trajectbegeleider weinig verschil tussen de huidige situatie en de situatie toen meneer met trajectbegeleiding begon. Meneer ervaart zelf wel verschil. Hij zegt dat hij tijdens het traject dingen bij zichzelf tegenkwam die hij nu wil aanpakken (bv. psychologische hulp zoeken). *“Ik werd weer wakker geschud, wat zijn m’n problemen precies.”* Ook volgens de trajectbegeleider werd dit mogelijk duidelijk door dit traject, maar dat weet je volgens hem nooit zeker. *“Dat ze vastlopen tijdens het traject geeft misschien net dat zet je dat de klant iets moet (bv. hulp zoeken) en dat ze daarna weer verder kunnen. Dat hoort bij het proces.”* Hoewel de trajectbegeleider vindt dat het traject meneer nog niet echt heeft geholpen, vindt hij de route wel bij hem passen. Daarentegen vindt meneer zelf de route niet geheel passend. Vooral de computercursus, en de manier waarop daarbij werd les gegeven, paste niet. Over de huidige organisatie zegt hij: *“Het past niet goed, maar wel*

(vervolg)

beter.” Want als iets nu niet past, dan zoeken ze volgens hem binnen die organisatie naar iets anders. Er is ruimte om te zoeken naar iets wat beter past en die aanpak past meer bij hem.

Passende begeleiding: vanuit veilige situatie stappen kunnen zetten

Meneer vindt de trajectbegeleider bij hem passen. Hij heeft het gevoel dat de trajectbegeleider uit ervaring spreekt, alsof hij het zelf heeft meegemaakt. Hij voelt zich begrepen en ervaart een persoonlijke klik. De afstand tussen hem en trajectbegeleider is kleiner dan wat hij gewend is bij andere contactpersonen. Die klik vindt hij heel belangrijk, die is volgens hem noodzakelijk.

Behalve een trajectbegeleider heeft meneer ook een begeleider bij de organisatie waar hij sinds enkele maanden aan de slag is. Omdat de trajectbegeleider vreest dat meneer afglijdt als alles tegenzit, vond hij het belangrijk dat hij bij die organisatie ook een begeleider kreeg. Die houdt meneer in de gaten en voert coachende gesprekken met hem. Ook deze begeleider vindt meneer goed bij hem passen. Dat heeft de trajectbegeleider goed ingeschat vindt hij.

De trajectbegeleider neemt soms contact op met die begeleider met meneer erbij. Dat vindt meneer prettig. Door de klik spreekt hij vrijuit en voelt hij vertrouwen, en vanuit die veilige situatie kan hij stappen zetten. De trajectbegeleider wil deze overleggen met de andere begeleider en meneer voortzetten, zodat meneer in beeld blijft en niet gaat thuiszitten.

Casus 11

Mevrouw is rond de 55 jaar. Ze heeft eerder een goede baan gehad, maar is door psychische problemen uiteindelijk in de bijstand terecht gekomen. Doordat ze sinds kort weer vermogen heeft, heeft ze ondertussen geen bijstandsuitkering meer, maar daarvoor wel ruim een jaar. Ze krijgt op haar verzoek sinds ongeveer een jaar trajectbegeleiding.

Wilde zelf in traject

Mevrouw is ongeveer een jaar geleden binnengekomen via haar klantmanager. Ze hoefde toen niet te solliciteren en in traject van de klantmanager, omdat het toen psychisch niet goed met haar ging. Maar mevrouw wilde wel aan de slag. *“Als je soms geen uitzicht ziet, dan is dat soms ook niet goed.”* Ze heeft sindsdien gesprekken met haar trajectbegeleider en via haar traject heeft ze onder andere meegedaan aan een netwerktraining voor 50+’ers. Dat vond ze heel leuk en heel nuttig. *“Fijn om wekelijks ergens heen te gaan en het niet alleen te doen.”* Verder was het goed voor haar persoonlijk: *“Ik kreeg leuke feedback. Het gevoel dat je niet de enige bent. Ik weet nu weer dat ik wat in te brengen heb en kreeg tips”*. Daarnaast heeft ze steeds van alles geprobeerd, ondanks persoonlijke problemen. *“Ik wilde toch elke keer verder ondanks de perikelen.”* Ze doet nu vrijwilligerswerk en wil na de zomer stappen zetten om aan het werk te komen. Betaald werk is ook het doel van dit traject.

Op en neer

Mevrouw zegt dat het wisselend met haar ging tijdens het traject. *“Ik ben op en neer gegaan in de tussentijd.”* Soms ging het tijdens het traject goed met mevrouw en soms weer niet. *“Ik wil wel, maar wil soms te snel. En mijn verhuizing kost ook energie, maar als dat afgerond is, geeft het rust.”* Daardoor, en doordat ze voorlopig geen geldzorgen heeft, is haar welzijn nu beter. Ze heeft uitgebreid psychische hulp gehad en weet nu waar ze op dit gebied op terug kan vallen als het weer minder gaat. *“Het helpt dat ik nu weet waar ik terecht kan, dat geeft rust.”* De trajectbegeleider heeft het idee dat het beter met haar gaat dan aan het begin van het traject. Toen hij haar de laatste keer zag oogde ze volgens hem vrolijk en veel krachtiger dan bij de intake.

Betrokken trajectbegeleider

Mevrouw voelt betrokkenheid bij de trajectbegeleider. *“Hij vraagt hoe het met me gaat en dan spraken we af als het niet zo goed ging.”* De trajectbegeleider benoemde op een gegeven moment dat een bepaalde sector volgens hem niet echt bij haar paste. *“Ik zag geen twinkeling in haar ogen als ze het erover had.”* Dit leverde haar wel een belangrijk inzicht op. *“Daar heb ik echt wat aan gehad.”* Daardoor kon ze deze sector in haar zoektocht laten vallen en zich op

(vervolg)

andere sectoren richten. De trajectbegeleider geeft aan dat hij bij mevrouw vooral meedenkt, suggesties noemt en op de rem trapt als ze te snel wil.

Verder past de trajectbegeleider volgens mevrouw bij haar omdat hij een leeftijdsgenoot is en zij vindt dat zijn aanpak van inzetten op netwerken ook past bij solliciteren op deze leeftijd. Ook noemt mevrouw dat hij soms wat over zichzelf verteld heeft en dat vond ze prettig. *“Dit maakt hem ook heel menselijk.”*

Doorgestuurde vacatures vaak niet passend

De trajectbegeleider stuurde regelmatig vacatures door naar mevrouw, maar zij vond deze vaak niet passend. *“Hij verwacht soms teveel van mij door mijn CV en ervaring.” “Dat reageren op vacatures waar ik geen kans op heb, dat heb ik nu wel gehad.”* Het waren vacatures waar ze volgens haarzelf nog niet aan toe was. *“Je kan niet van twee ochtenden eenvoudig werk toe naar 24 uur in je oude vakgebied.”* Zelf twijfelt ze namelijk of ze ooit weer op haar oude niveau kan functioneren. Dit omdat ze door technologische ontwikkelingen niet meer up to date is qua kennis en omdat het volgens haar best stressbanen zijn en dat past niet goed.

De trajectbegeleider geeft aan dat hij deze vacatures stuurde met het idee om te inspireren, maar hij merkte wel dat dit niet altijd goed viel en stopte toen met toesturen.

Zoektocht naar wat haalbaar is en behoefte aan meer structuur

Mevrouw is er nog niet uit wat ze wil en wat haalbaar is. Daar is ze nog zoekend in.

“Ik wil het liefst na de zomer stappen zetten om aan het werk te komen, maar weet nog niet welke stappen ik hiervoor moet zetten. Lijkt me goed om daar weer met mijn trajectbegeleider een paar gesprekken over te hebben.” Alhoewel ze positief is over de betrokkenheid van haar trajectbegeleider, geeft ze aan dat ze in het traject wel een soort structuur mist met een stappenplan. *“Een traject is een groot woord, ik heb af en toe een gesprek.”* Het voelde voor haar meer als *“zomaar wat doen”*, terwijl voor haar re-integratie meer is dan dat. Ook heeft ze de behoefte om minder vrij gelaten te worden. *“Al ben ik misschien ook wel een ongeleid projectiel wat niet in het gareel past.”*

Ze snapt wel waarom de trajectbegeleider kiest voor betrokken zijn en vrij laten, omdat dit haar zelfstandigheid bevordert. Dit is volgens haar omdat ze hoogopgeleid is, maar het past volgens haar toch niet helemaal. Wat qua aanpak volgens haar beter zou werken is werken volgens een stappenplan gebaseerd op vragen als: *“waar sta je nu?”*, *“wat kan je aan?”* en *“wat is de volgende stap?”*. En dan concrete afspraken maken als: *“Je komt over een maand terug en dan heb je zus en zo uitgezocht”*.

Verder zou een stappenplan helpen om meer perspectief te houden. *“Je zou eigenlijk door moeten gaan met dingen. Nu had ik in januari weer niks en toen had ik weer even geen perspectief.”* De trajectbegeleider geeft ook aan dat hij in het traject wat zoekende was wat bij haar paste, omdat zij zelf ook erg zoekende was. *“Het bepalen van de route naar duurzame uitstroom mag ook tijd kosten. Ik zie haar sterker worden en dat is het belangrijkste.”*

5. Mensen met een arbeidsbeperking

30

Mensen met een arbeidsbeperking: Klanten met een indicatie banenafspraken met een traject bij Arbeidsintegratie. Er is dan aangetoond dat zij een arbeidsbeperking hebben en niet zelfstandig het wettelijk minimum loon (WML) kunnen verdienen. Zij worden opgenomen in het doelgroepregister.

Overstijgende blik

Wat opvalt is dat de ervaringen van klanten met een arbeidsbeperking heel wisselend zijn. Wel blijkt dat het voor alle vier de klanten een zoektocht is naar wat haalbaar is gezien hun beperking, en gezien de veranderingen die in hun gezondheidstoestand of psychische toestand optreden. Of werk haalbaar is - of blijft - hangt hier sterk van af.

Verder vinden klanten de houding van de trajectbegeleider belangrijk. Als de ondersteuning aansluit bij het tempo en de mogelijkheden van de klant, dan zijn de klanten hierover tevreden. Zo vindt één klant het passend dat ze de tijd en ruimte kreeg, en gaf dat haar rust. Eén klant vond zowel de ondersteuning als trajectbegeleider niet passend. Hij miste bijvoorbeeld initiatief van zijn trajectbegeleider bij solliciteren en het vinden van werk, en miste ook hulp bij taal.



Aandachtspunten volgens klanten: te weinig initiatief van trajectbegeleider



Succespunten volgens klanten: houding trajectbegeleider (ruimte bieden, tempo aanpassen aan klant, rekening houden met mogelijkheden klant)

Casus 12

Mevrouw woont alleen en is begin dertig. Ze heeft ongeveer twee jaar een traject bij Arbeidsintegratie en ontvangt enkele jaren bijstand. Voor de bijstand zat mevrouw in de ziektewet. Daarvoor heeft ze afwisselend perioden gewerkt en thuis gezeten zonder werk. Ze is destijds een periode thuisloos geweest, nadat ze haar huis was kwijtgeraakt. Ze heeft eerder al eens een uitkering gehad. Mevrouw heeft een arbeidsbeperking, vanwege psychische problemen.

Traject kwam te vroeg, maar bijgesteld doel gaf rust

Mevrouw kwam twee jaar geleden op initiatief van de klantmanager bij Arbeidsintegratie. Over haar situatie destijds zegt ze: het ging *“niet zo goed eigenlijk. Het voelde alsof het re-integratietraject te vroeg was.”* Een traject naar werk leek haar toen niet mogelijk, omdat ze toen thuis zat en al moeite had met bijvoorbeeld opstaan en douchen. Maar zegt ze: *“dat heeft de trajectbegeleider heel goed opgepakt. [...] Op papier heet het zo [traject naar werk, red.], maar er is heel veel ruimte. Het gaat om jou, dat jij kan terugkomen in de maatschappij, maar het moet bij jou passen. [...] Dat gaf heel veel rust.”* Ook vond ze het fijn dat ze geen sollicitatieplicht had en dat de trajectbegeleider het ‘moeten’ eraf haalde. De trajectbegeleider zegt dat werk in eerste instantie wel het doel was, omdat mevrouw eerder ook heeft gewerkt. Uit een tussentijds onderzoek naar belastbaarheid bleek echter dat ze minimaal belastbaar is. Toen is het doel naar twee dagdelen vrijwilligerswerk bijgesteld. Dat gaf mevrouw veel rust volgens de trajectbegeleider.

Tijd en ruimte krijgen erg belangrijk in traject

Dat mevrouw in het traject de tijd en ruimte heeft gekregen voor zichzelf en haar problemen, en dat het op haar eigen tempo kon, maakte volgens haar een heel groot verschil. Zo zegt ze: *“Traject is bedoeld dat je weer naar een baan of vrijwilligerswerk komt, maar ik merk dat het in mijn traject belangrijker is dat het met mij goed/beter gaat, dan rolt het vanzelf ook verder.”* Zo kan ze nu weer dingen buiten de deur doen, terwijl ze voorheen in en om het huis bleef. Over de rol van de trajectbegeleider hierin zegt ze: *“Omdat zij mij serieus nam, nam ik mezelf dat ook steeds meer”.*

Ook de trajectbegeleider ziet verschil en vindt dat ze enorm gegroeid is. Volgens de trajectbegeleider was ze voorheen passief en zei ze ‘ik kan niet anders’, maar wordt ze nu actiever en zegt ze ‘ik merk dat ik tot meer in staat ben dan ik dacht’. Volgens de trajectbegeleider komt dit misschien door de ruimte die ze krijgt, maar spelen er waarschijnlijk ook andere factoren een rol.

Nog zoeken wat haalbaar is op lange termijn

Op dit moment doet mevrouw acht uur per week vrijwilligerswerk, maar dat stopt binnenkort. Ze gaat daarna op zoek naar nieuwe dagbesteding of vrijwilligerswerk voor acht uur en vindt het fijn dat ze daar de tijd voor krijgt. Ze vindt het nog zoeken wat haalbaar is voor zichzelf. Mevrouw zegt dat het voorheen vaak alles of niets was. Dan wilde ze teveel qua werk en viel ze daardoor weer uit. Ze wil kijken wat voor langere tijd haalbaar is, zodat ze het volhoudt en ondertussen ook voor zichzelf blijft zorgen. Ze zegt: *“Het gaat nu goed, maar daar heb ik zes jaar naartoe gewerkt.”*

Ook de trajectbegeleider vindt het lastig inschatten wat maximaal haalbaar is. Ze geeft aan dat de voorwaarden heel belangrijk zijn voor mevrouw, omdat niet al het werk passend is voor haar.

Trajectbegeleider heel passend

Mevrouw is erg tevreden over haar trajectbegeleider. Bijvoorbeeld over haar openheid: dat de trajectbegeleider zegt als ze iets niet weet of moet bespreken met de klantmanager. Verder zegt mevrouw over de trajectbegeleider: *“Ze onthoudt heel goed, ze vergeet geen dingen”.* Als mevrouw zelf iets tegen de trajectbegeleider zegt of haar grenzen aangeeft, dan pakt de trajectbegeleider dat volgens haar goed op. Ze heeft het gevoel dat de trajectbegeleider hoort wat ze zegt. De trajectbegeleider zegt dat ze in het traject heeft geprobeerd kleine stapjes te nemen om mevrouw te activeren, maar hierbij wel probeerde de balans te houden. Mevrouw zegt hierover: *“Ze biedt me ook wel de uitdaging, maar wel op mij aangepast.”* Volgens haar mag ze van de trajectbegeleider rustig rondkijken en dingen proberen en is het ook prima als iets niet past. De trajectbegeleider weet niet wat er was gebeurd als ze strenger was geweest,

(vervolg)

maar voor haar gevoel raakte ze mevrouw dan kwijt en daarmee uit beeld. Ze heeft mevrouw 'binnenboord' gehouden, maar ze vond het zoeken. Het was een traject van de "lange adem". Hoewel de trajectbegeleider het traject traag vond, denkt ze dat deze ondersteuning wel paste bij de snelheid van de klant. Mevrouw vertelt inderdaad dat ze het tempo passend vond. Verder waardeert ze de persoonlijke aandacht van de trajectbegeleider. "Ze loopt echt met je op." Ook voelt ze een klik met haar en dat vindt ze fijn. "Het is gewoon een leuk mens", zegt ze over haar trajectbegeleider.

Casus 13

Meneer van halverwege de dertig, woont alleen en heeft soms zijn kind op bezoek. Hij is van niet-westerse komaf, maar woont al jaren in Nederland. Hij heeft ongeveer 3,5 jaar een traject bij Arbeidsintegratie. Hij had destijds geen recht op een uitkering, omdat zijn toenmalige partner voldoende inkomen had. Na de scheiding heeft hij een half jaar een uitkering gehad. Die is onlangs gestopt, omdat hij werk heeft gevonden. Meneer heeft een arbeidsbeperking, omdat hij rolstoelafhankelijk is.

Lang zoeken naar werk

Zodra meneer in Nederland was, is hij direct begonnen met de taal leren en werk zoeken. Ondanks veel solliciteren vond hij geen baan. Hij zegt hierover: "Ik werd een beetje depressief." Toen kwam hij via via bij Arbeidsintegratie terecht, zoals volgens de trajectbegeleider bij niet-uitkeringsgerechtigden ('nuggers') vaak gebeurt.

Initiatief trajectbegeleider gemist

Meneer wilde hulp van de trajectbegeleider bij solliciteren en het vinden van een baan, maar hij miste initiatief bij de trajectbegeleider. Hij zegt over de trajectbegeleider: "Hij helpt mij niet, maar ik help hem." Zo kwam meneer zelf met informatie over vacatures en sollicitaties naar de trajectbegeleider toe. En een vriend wees hem op het bestaan van het doelgroepregister. Meneer had gewild dat de trajectbegeleider hierover was begonnen. Ook zijn baan vond hij uiteindelijk via een vriend. Nu hij een baan heeft, regelt de trajectbegeleider wel verschillende praktische zaken, zoals vervoer naar werk. Ondanks dat hij initiatief heeft gemist, vindt hij de trajectbegeleider wel een "goed persoon". "Hij gaat goed met mij om, maar hij past niet echt bij mijn situatie." De trajectbegeleider denkt daarentegen dat het wel passend was. Volgens hem zaten ze goed op één lijn. En hij denkt dat het traject meneer geholpen heeft om zijn weg te vinden in de maatschappij.

Werk had sneller gekund

Zowel de trajectbegeleider als meneer vonden dat het vinden van werk sneller had gemogen, maar ze noemen hierbij een andere oorzaak. Meneer zegt dat hij zelf constant met ideeën moest komen en dit niet vanuit de trajectbegeleider kwam. Volgens de trajectbegeleider kwam het vooral door de arbeidsmarkt. Twee jaar geleden had de klant ook al aan het werk gekund als deze kans zich had voorgedaan, maar de klant werd bij sollicitaties vaak zonder gesprek afgewezen vanwege de taal en zijn beperking. Verder is de trajectbegeleider tevreden over het traject. "Er zit een mooie lijn in, steeds dichterbij werk gekomen."

Belemmert door regels: uiteindelijk praktisch geholpen, maar sociaal leven verdwenen

Het belangrijkste verschil is volgens meneer dat hij aan het begin van het re-integratietraject alleen maar 'nee' te horen kreeg, omdat zijn toenmalige partner voldoende inkomen had. Hij had verwacht dat de trajectbegeleider hem kon helpen, maar dat kon niet vanwege de regels. Hij zegt hierover: "Ik heb een probleem met de regels, minder met de begeleiding." En: "Ik word gezien als een papiertje." Volgens hem hebben mensen met een lichamelijk probleem extra hulp nodig en moeten hiervoor de regels worden aangepast.

Vanaf het moment van de scheiding is zijn situatie helemaal veranderd. Toen kwam er hulp vanuit de gemeente. Hij kreeg onder andere een uitkering, laptop, en hulp bij het regelen van een woning en woon-werkvervoer. Hij ervaart dit als een schril contrast. Hij vertelt dat hij nu

(vervolg)

geen sociaal leven meer heeft en eenzaam is. *“Je mist het sociale leven. De gemeente gaat mij hier niet bij helpen.”*

Hulp bij taal gemist

Behalve de regels vond meneer ook de Nederlandse taal een knelpunt. Hij wilde heel graag de taal leren, maar moest dat zelf regelen. De gemeente vond volgens hem zijn taalniveau goed genoeg, maar hij vond het onvoldoende voor het krijgen van een baan. *“Woorden als vergadering en overleg kende ik nog helemaal niet.”* Ook nu nog wil hij zijn Nederlandse taal verbeteren en wil hij daar graag hulp bij, maar hij verwacht niet dat de gemeente hem daarbij gaat helpen. De trajectbegeleider zegt dat het taalniveau van meneer enorm verbeterd is vergeleken met toen hij begon met zijn traject.

Wmo-ondersteuning als randvoorwaarde voor werk

Meneer ontvangt naast de trajectbegeleiding ook veel hulp vanuit de Wmo. De trajectbegeleider regelt dit voor hem en stemt hiervoor af met Wmo-medewerkers, zodat hij de benodigde zorg krijgt om te kunnen blijven werken. Volgens de trajectbegeleider vormen de eigen bijdragen hiervoor mogelijk een knelpunt voor meneer. Een minimacoach gaat die eigen bijdragen in kaart brengen en kijken wat er vervolgens moet gebeuren.

Ondersteuning bij sociaal leven past niet helemaal

Verder heeft meneer sinds de scheiding contact met het wijkteam voor zijn sociale leven. Die helpen hem met naar buiten gaan in de wijk en integreren in de samenleving, maar hij mist daar de aansluiting. *“Dan zit ik met anderen die een handicap hebben of met ouderen. Daar heb ik niet zoveel mee.”* Onlangs is hij hier vanwege tijdgebrek door werk mee gestopt.

Ambities genoeg, maar fysieke situatie mogelijk knelpunt

Meneer werkt nu hele lange dagen en merkt dat zijn lichaam het zwaar heeft. Maar hij wil positief blijven en graag blijven werken, als zijn lichaam het aan kan. De trajectbegeleider heeft wel vertrouwen dat het goed komt. Hij verwacht dat het tijdelijke contract uiteindelijk wel een vaste contract kan opleveren. Hij zegt: *“Het zal mij verbazen als het anders uitpakt.”* Hij vindt meneer sociaal vaardig, ambitieus en leergierig; aan hem zal het niet liggen. Alleen zegt ook hij dat meneer zijn fysieke situatie een knelpunt kan zijn. De trajectbegeleider houdt voorlopig nog contact om te kijken hoe het gaat en of hij nog iets kan doen. *“Ik ga die jongen niet loslaten, ik wil niet voor verrassingen komen te staan.”*

Casus 14

Mevrouw is eind 30 en alleenstaand met een kind. Ze zit in verband met ziekte deels in de ziektewet en dit wordt aangevuld met bijstand. Mevrouw heeft een arbeidsbeperking vanwege haar ziekte. Ze zit nu langer dan 5 jaar in de bijstand en zo'n 5 jaar in traject. Ze heeft in die periode vrijwilligerswerk gedaan.

Lastig werk te vinden in verband met gezondheid

Zowel de trajectbegeleider als mevrouw geven aan dat het lastig is betaald werk te vinden in verband met haar ziekte. De trajectbegeleider geeft aan dat de klant ook erg schommelt qua gezondheid. *“Daarom is er in haar traject soms een tijd weinig gebeurd.”* Zelf geeft de klant ook aan dat ze deels te ziek was om te kunnen werken. Omdat de klant door haar gezondheid niet zelfstandig het minimumloon kan verdienen, is voor haar door de trajectbegeleider plaatsing in het doelgroepregister aangevraagd. Hierdoor is het volgens de trajectbegeleider voor werkgevers aantrekkelijker om haar aan te nemen omdat ze bijvoorbeeld loonkostensubsidie kunnen krijgen. Zelf zegt de klant dat ze hierdoor meer het idee heeft dat ze kan kiezen wat ze wil, bijvoorbeeld uit de vacatures van vacaturekrant speciaal voor mensen in het doelgroepregister. *“En bij zo'n bedrijf wordt er ook rekening gehouden met je ziekte.”*

(vervolg)

Wil graag werken

Voordat mevrouw ziek werd heeft ze gewerkt en ze wil weer graag werken. Via de vacaturekrant voor klanten in het doelgroepregister, heeft ze onlangs een proefplaatsing binnen een organisatie gehad, waar ze heel blij mee was: *“Ik vond het superleuk. Had eindelijk weer collega’s. Of ik er nu geld voor krijg of niet, maakt me niet eens uit.”* Vanwege een onverwachte en langdurige ziekenhuisopname heeft ze de proefplaatsing echter na drie weken moeten stoppen. Hier baalt ze van: *“Heb je net na 6 jaar weer een baan en dan word je ziek”*. Momenteel is mevrouw aan het revalideren. Dat ze graag weer een nieuwe proefplaatsing bij deze organisatie wil, blijkt uit dat ze hierover vanuit het ziekenhuis contact opgenomen heeft met de organisatie. Als ze voldoende hersteld is, dan hoopt ze daar weer opnieuw te kunnen starten met een proefplaatsing. Al is het volgens mevrouw en de trajectbegeleider gezien de nieuwe gezondheidstoestand niet zeker of dit realistisch is. Maar ze wil graag en ze houdt de contacten met die organisatie daarom ook warm. En ze hoopt dat ze daar dan uiteindelijk kan blijven. *“Ik vind het altijd leuk om mijn best te doen en te laten zien dat ik het goed kan.”*

Slechte begeleider vanuit organisatie proefplaatsing

Mevrouw kreeg bij de proefplaatsing een jobcoach van de organisatie die betaald werd door de gemeente. Deze jobcoach is volgens de trajectbegeleider belangrijk om ervoor te zorgen dat ze *“binnen haar eigen grenzen blijft werken”*. Alhoewel ze positief is over het werk bij de proefplaatsing, is ze ontevreden over de jobcoach. Toen ze daar kwam werken, wist niemand van haar gezondheidsproblemen af, wat ze gezien haar ziekte wel en niet mocht en hoe het zou gaan met de urenopbouw. Dit terwijl dit voor de tijd allemaal met de jobcoach besproken was. En ze bleek ook op een totaal andere afdeling te komen dan waar ze eerder ingewerkt was en ze zich thuis over ingelezen had. *“Gelukkig ben ik wel flexibel.”* Maar ze geeft aan dat dit lastig is bij mensen die bijvoorbeeld psychische problemen hebben. Volgens haar lag dit niet aan haar trajectbegeleider en zijn communicatie. Verder had haar trajectbegeleider aangeboden om bij het eerste gesprek te zijn, maar ze dacht dat dat niet nodig was. Ze heeft hiervan geleerd dat ze wel iemand mee moet vragen. *“De volgende keer zou ik hem wel meenemen naar de eerste dag.”*

Wisselende ervaringen met medewerkers van gemeente

Met de klantmanager en de verschillende trajectbegeleiders heeft mevrouw wisselende ervaringen. Toen ze binnenkwam bij de klantmanager had ze wel werk voor meer dan 20 uur, maar de klantmanager pushte haar naar haar zeggen om er wat anders naast te doen om zo helemaal uit de uitkering te komen. Dit terwijl dat volgens haar niet kon vanwege haar ziekte. *“Door het pushen kreeg ik er nog meer stress bij.”* Verder vindt mevrouw dat haar eerste trajectbegeleider geen rekening met haar gezinssituatie hield. Zoals beginnen om 7.00 uur of de hele zomervakantie door moeten werken, terwijl je een kind hebt. Ook had ze het gevoel dat ze moest doen wat de trajectbegeleider voorstelde. De twee daaropvolgende trajectbegeleiders kijken volgens mevrouw wel naar wat bij haar situatie past. Ze overleggen met haar. En ze heeft bij hen echt het idee dat als ze een vraag heeft, dat ze dan gewoon kan bellen. Zo neemt ze met haar huidige trajectbegeleider veel vaker tussen afspraken door contact op. *“Ik kwam er later zelf achter dat het handiger is om ook tussendoor contact te hebben als er iets is.”*

Casus 15

Mevrouw is halverwege de twintig en woont alleen. Ze heeft nu ongeveer anderhalf jaar een uitkering en zit ongeveer even lang in traject bij Arbeidsintegratie. Ze heeft eerder bijstand en re-integratietrajecten gehad. Die zijn gestopt omdat activering toen het maximaal haalbare was en de laatste keer stroomde ze uit naar werk. Mevrouw heeft een arbeidsbeperking, vanwege psychische problemen.

Niet ‘pushen’ en initiatief bij klant past goed

Mevrouw kwam opnieuw in traject nadat ze haar baan kwijt was. Ze deed toen wel vrijwilligerswerk voor meerdere dagdelen in de week. De trajectbegeleider dacht haar weer snel te kunnen bemiddelen naar werk, maar mevrouw kreeg last van psychische problemen. Omdat

(vervolg)

dit haar belemmerde bij nieuw werk is ze gestart met psychologische hulp. De trajectbegeleider heeft toen het initiatief voor volgende stap bij haar gelegd en denkt dat ze hiermee aansloot op de behoeften van mevrouw: *“Ik snap dat ze tijd nodig heeft voor verwerking en bepaalde vragen”*. Mevrouw zegt hierover: *“Dat ik zelf kan aangeven vind ik fijn, en dat accepteert ze. [...] Zolang ik het zelf nog niet weet, vind ik ook heel fijn dat ik nog geen druk voel op dat moment. [...] Dat geeft mij rust. [...] Anders krijg ik paniekaanval waar ik niet op zit te wachten. [...] Dat is echt belangrijk voor mij”*.

Nieuwe stap komt toch te snel

Na een aantal maanden nam mevrouw initiatief voor een volgende stap en *“dat ging eigenlijk sneller dan ik had verwacht”* volgens de trajectbegeleider. Mevrouw vertelt: *“Ik wou het heel graag”,* maar stond niet stil bij *“in hoeverre ben ik er klaar voor”*. Maar toen ze daadwerkelijk de volgende stap nam: *“toen realiseerde ik me ‘ho, wacht, we gaan veel te snel, dus stop!’ [...] Het moment, het ging te snel. [...] Ik had een stap terug moeten zetten”*. De trajectbegeleider zegt: *“Zij dacht van zichzelf dat ze toe was aan volgende stap, maar blijkbaar was dat toch niet zo”*.

Traject stagneert door wachten op psycholoog en lage motivatie

Mevrouw zegt over haar situatie sindsdien: *“Ik wil graag, maar ik weet niet hoe, maar daar kan trajectbegeleider ook niks mee.”* De trajectbegeleider vertelt dat ze daarom, na toestemming van mevrouw, contact heeft opgenomen met de psycholoog over de belastbaarheid van mevrouw: *“Hoe ver geef je iemand de ruimte. [...] Maar ik wil haar ook niet forceren, ik wil daar een deskundig oordeel over”*. Maar ze wacht nog steeds op reactie: *“Daar stagneert het nu op door privacy. [...] En daardoor denk ik: en wat nu.”* Volgens mevrouw komt dit echter doordat de trajectbegeleider de vragen niet per post heeft gesteld, maar *“dat is hun verantwoordelijkheid. [...] Ik ben geen messenger, geen tussenpersoon”*. Ze vindt het wel prima zo: *“Ik denk er niet over na. [...] Zolang er niks is, kan ik niet geduwd worden. [...] Dat is klein beetje luiigheid van mij”*. Mevrouw geeft aan dat ze aan haar motivatie moet werken en dat ze het ook niet leuk vindt dat ze zo’n lage motivatie heeft. Volgens haar is het ook een gevolg van wat er is gebeurd en ze hoopt dat het met psychologische hulp beter wordt. Volgens de trajectbegeleider is het *“nu weer pas op de plaats”*, omdat ze wachten op de psycholoog. *“De ketting is zo sterk als zwakste schakel. [...] Klant wil wel, maar daar hebben we wel iedereen voor nodig.”*

Traject liever sneller

Mevrouw is tevreden over haar traject bij Arbeidsintegratie, maar geeft aan: *“vind alleen dat route bij mezelf nog iets sneller kan. Dat is bij mezelf, therapie”*. Ook de trajectbegeleider zegt: *“duurt soms heel lang”*.

Niet altijd tevreden over trajectbegeleider

Over haar trajectbegeleider was mevrouw niet altijd tevreden. *“Toen ik haar net kreeg vond ik haar redelijk bitchy.”* Maar dat was volgens mevrouw waarschijnlijk gewoon aan elkaar wennen. Op een later moment was mevrouw echt ontevreden, omdat haar uitkering door de klantmanager werd gestopt omdat ze samenwoonde en ze had gewild dat haar trajectbegeleider haar daar over had geïnformeerd. Toen ze later terug in traject kwam, kwam ze ook opnieuw bij haar trajectbegeleider terecht en dat vond ze niet zo leuk. Dit heeft ze toen uitgesproken tegen haar trajectbegeleider en door haar begrip en erkennen van haar fout, was het daarna weer goed volgens mevrouw. Momenteel is ze tevreden over de trajectbegeleider. *“Ik vind de manier waarop ze met me omgaan super fijn.”*

Werk blijft het doel

De volgende stap is volgens de trajectbegeleider om te bespreken *“wat wil je, wat is volgende stap, wat kan ik? Er is op zich genoeg werk”*. Ook zeggen ze allebei dat ze wellicht vrijwilligerswerk weer kan oppakken. Daar was ze mee gestopt, omdat ze dacht klaar te zijn voor volgende stap, naar werk. Mevrouw denkt dat werk uiteindelijk gaat lukken, maar werk *“moet opgebouwd worden, omdat ik tijd niks heb gedaan. [...] Je wilt niet dat het weer fout gaat. [...] Over een jaar dan wil ik gewoon dat het goed zit.”* Als het eerder dan een jaar is,

(vervolg)

vindt ze dat ook prima, *“als ik me daar persoonlijk goed bij voel”*. Ook de trajectbegeleider denkt dat werk haalbaar is, maar dat een goede begeleider ter plekke hiervoor belangrijk is.

Nog niet verder geholpen door traject

Op de vraag of het traject haar verder heeft geholpen zegt mevrouw: *“nee, maar dat ligt niet aan haar, maar aan mij.”* *“Door mijn eigen toestand ben ik terug bij af”*, van een baan naar geen baan. Dat komt door *“puur persoonlijke omstandigheden, daar kan ik de trajectbegeleider geen schuld van geven. [...] Ze heeft me goed geholpen”*. Ook de trajectbegeleider zegt: *“Het lijkt wel alsof ze nu beetje aan het terugvallen is”*. Ze twijfelt of het traject mevrouw verder heeft geholpen. *“Ze is denk ik kwetsbaarder dan je op eerst gezicht zou zien. [...] Er moeten niet te veel dingen tegelijk gebeuren.”*

6. Statushouders

Statushouders: Klanten met een traject richting werk bij NVA

Overstijgende blik

37

Wat opvalt is dat statushouders erg blij zijn met de hulp en kennis van trajectbegeleiders over hoe het werkt in Nederland. Ze vinden dat de ondersteuning hen verder heeft geholpen, vooral met taal, maar ook met het beter begrijpen van de Nederlandse samenleving en communicatie met (overheids)organisaties. Trajectbegeleiders geven daarbij aan dat het soms wel lastig communiceren is met hen vanwege het taalniveau van de statushouders.

Daarnaast valt op dat statushouders de snelheid wisselend ervaren, maar dat meerdere statushouders en trajectbegeleiders het lang vinden duren voordat statushouders aan het werk kunnen. Dit terwijl een andere statushouder en trajectbegeleider het juist snel vonden gaan.

Drie statushouders vonden de ondersteuning soms niet helemaal passend. Het aanbod paste bijvoorbeeld niet altijd bij hun wens, een training voelde als een herhaling van wat eerder was geleerd, of er werd onvoldoende rekening gehouden met iemands gezondheidstoestand. Daarentegen werd de houding van trajectbegeleiders (erg) gewaardeerd door statushouders, bijvoorbeeld hun begrip, advies en dat ze de tijd nemen.



Aandachtspunten volgens klanten: ondersteuning niet altijd passend, duurt lang voordat ze aan het werk kunnen



Succespunten volgens klanten: houding trajectbegeleider, ondersteuning helpt hen verder

Casus 16

Alleenstaande man van eind twintig uit Afrika, waar hij een diploma heeft behaald en een baan had. Meneer is sinds 2,5 jaar in Nederland en woont zo'n 2 jaar in Amersfoort, net als enkele familieleden. Sindsdien begeleidt een trajectbegeleider van de NVA hem. Aan het begin ontving hij ook maatschappelijke begeleiding van de NVA, maar nu niet meer. De trajectbegeleider zegt hierover: *"Hij is zelfstandig, dus hoeft allemaal niet meer."*

Training in eigen taal fijn

Meneer heeft de snelle inburgeringscursus afgerond en volgt nu het staatsexamen. Dit helpt bij de toelating tot een opleiding. De trajectbegeleider zegt hierover: *"hij heeft taalniveau wel, maar moet het ook kunnen aantonen"*. Verder volgde meneer een training over *"hoe het werkt in Nederland, wat moet je doen, wat moet je niet doen"* en dat heeft hem geholpen met solliciteren en hoe hij met Nederlandse mensen moet omgaan. Meneer vond het een goede training, *"want in mijn taal"*, waardoor hij het beter begreep.

Doel: opleiding en daarna werk

Het doel van het traject is het behalen van een MBO-diploma en daarna het vinden van werk. Op de vraag of meneer denkt dat de opleiding bij hem past zegt hij: *"Ik hoop dat, ik ga kijken"*, maar *"ik ben nog niet begonnen"*. Na de opleiding wil hij werken en hij denkt dat dat gaat lukken. Ook zijn trajectbegeleider verwacht dat: *"ik vind het op dit moment moeilijk inschatten hoe ver hij kan komen, maar denk dat hij heel ver kan komen"*. Hij heeft er interesse in, *"maar hij moet het wel laten zien natuurlijk"*.

Zoeken naar maatwerk, maar ondersteuning past niet altijd

Volgens de trajectbegeleider zal de opleiding en het vinden van werk niet makkelijk worden. Zo heeft meneer een lichamelijke beperking, waardoor hij mogelijk ooit in het doelgroepregister terecht komt. Maar de trajectbegeleider wil eerst afwachten of hij toch een goede baan en toekomst krijgt zonder indicatie banenafpraak. *"Daar [in opleiding] liggen zeker mogelijkheden, kunst is hem ergens binnen krijgen waaruit hij verder kan bouwen."* Meneer vertelt dat ze nu gesprekken voeren over het mbo, hoe hij zich moet inschrijven en over welke opleiding. De trajectbegeleider houdt de laatste maanden intensiever contact, omdat hij meneer in de gaten wil houden en wil dat hij een doel heeft in zijn leven. *"Kunst in deze fase is dat hij niet wegzakt"*, dat hij perspectief krijgt.

De trajectbegeleider heeft meneer een training laten volgen om een alternatief plan te ontwikkelen. *"Hij wil in september absoluut in iets aan de slag zijn [...] hij wil echt zo snel mogelijk, hij is feitelijk klaar met z'n Nederlands, hij kan verder"*. Bovendien was deze training vooral met Nederlanders en dat *"kan hem bredere oriëntatie geven, lijkt me nuttig"*. Meneer is hiermee voortijdig gestopt, want hij vond de training *"niet interessant"*. Hij vond de training nog te vroeg, want *"geen diploma, ik weet niet welke baan bij mij past"*.

Liever sneller traject

De trajectbegeleider vertelt over het traject: *"de route op zich is prima"*, maar in het algemeen is hij voorstander van een intensiever traject, waarbij statushouders vaker in de week contact en Nederlandse les hebben: *"dan kun je het tempo verhogen"*. Over de route van deze meneer zegt hij: *"het is goed gegaan, en gaat goed, maar het moet nu ook wel klaar zijn"*. Hij vindt een traject van 2 jaar bij een snelle inburgering en staatsexamen wel het maximum, maar denkt niet dat het veel sneller had gekund. *"Ik denk dat het in zijn geval wel passend is geweest."* Meneer zelf vindt de route een *"beetje langzaam"*, omdat zijn diploma in Nederland niet telt en hij dus eerst een diploma moet halen, voordat hij aan het werk kan. Hij vindt het jammer dat hij nu niet werkt, maar *"kan er niets aan doen. [...] Grootste probleem is taal."*

Traject heeft meneer verder geholpen

Meneer vindt dat de trajectbegeleider hem verder heeft geholpen. Hij zegt dat hij aan het begin van het traject niets wist, en dat de trajectbegeleider hem bij veel dingen heeft geholpen, bijvoorbeeld *"hoe kan ik werk zoeken, hoe kan ik bij Nederlandse les"*. Ook de trajectbegeleider denkt dat het traject meneer verder heeft geholpen. *"Ik denk dat hij nu een veel beter beeld heeft wat zijn toekomst mogelijkheden zijn, en beter weet wie hij is en wat hij kan"*. *"Dat is natuurlijk een proces"*. Het blijft nog wel een beetje zoeken, maar hij is volgens de

(vervolg)

trajectbegeleider enorm gegroeid, alleen al door de taal en Nederlandse samenleving beter te begrijpen. *“Hij heeft daar duidelijk stappen in gemaakt”*.

Tevreden over trajectbegeleider

Meneer is tevreden over de trajectbegeleider. Hij helpt hem met wat hij moet doen, Nederlandse les, *“wat is interessant, en wat is niet interessant”* en geeft hem advies. Hij vertelt verder *“ik kan soms 2, 3 uur bezig zijn met hem”* en dat ze samen achter computer kijken wat goed is. Hij vindt het fijn dat de trajectbegeleider zolang de tijd voor hem neemt. Ook vindt meneer het fijn dat hij duidelijk probeert te praten en dat hij het soms in het Engels doet. *“Hij is aardig, behulpzaam.”* De trajectbegeleider vertelt: *“probeer vooral eigen vermogen van mensen aan te steken, dat dat goed gaat branden”*. Hij denkt dat mensen van daaruit veel verder komen, als ze niet afhankelijk worden. Hoewel hij ook erkent dat hij heel belangrijk is als *“vangnet”* voor ondersteuning of om dingen te regelen. Maar *“mensen leren vaak het meest door dingen zelf te doen”*.

Casus 17

Man van halverwege de veertig uit het Midden-Oosten. Hij is zo'n 3 jaar geleden naar Nederland gekomen en zijn gezin is ongeveer een jaar later nagereisd. Hij heeft in zijn land van herkomst een universitaire studie afgerond. Hij heeft ruime ervaring in zijn vakgebied en hierin is ook veel werk in Nederland. Hij krijgt sinds 2 jaar trajectbegeleiding van de NVA.

Snelheid naar baan valt tegen, maar ligt volgens klant niet aan trajectbegeleider

Zowel de trajectbegeleider als meneer valt het tegen hoe lang het duurt voordat hij werk heeft en uit de uitkering is. Dit terwijl meneer vertelt dat hij graag wil werken en hij volgens de trajectbegeleider ook *“grote inzet getoond heeft”*. Dat het zo lang duurt komt deels doordat pas later bleek dat meneer nog een extra diploma nodig heeft om in te stromen in zijn oude vakgebied, ondanks dat zijn studie wel op universitair niveau gewaardeerd was. Verder was er eerder geen opleiding die geschikt was voor statushouders om in te stromen. Die lijkt er sinds kort wel te zijn en nu is het zoeken waar en hoe hij dit diploma kan halen.

Meneer wil ook wel ander werk onder zijn niveau, bijvoorbeeld in de administratie. De klant noemt over het proces naar werk: *“het gaat langzaam”*. Maar dat heeft volgens hem niks te maken met zijn trajectbegeleider, want haar noemt hij *“actief”*. *“Als ik haar iets vraag, helpt zij mij meteen. Met alles.”* Meneer noemt 'alles goed' van zijn trajectbegeleider en weet geen verbeterpunten te noemen. Toch heeft de trajectbegeleider zelf wel het idee dat ze de verwachtingen van meneer wat beter had kunnen managen, als ze zelf beter had geweten hoe het op zijn vakgebied werkt met diploma's.

Ingezette instrumenten passen bij situatie

Meneer heeft naast inburgering en taalonderwijs ook (taal)stages gelopen. Deze stages waren deels om de taal beter te leren, maar hij leerde hier ook *“hoe het systeem werkt”* in Nederland op zijn vakgebied. Hij is momenteel met behoud van uitkering met het staatsexamen Nederlands bezig en doet daarnaast geen aanvullende training of stage. Dit omdat hij volgens de trajectbegeleider goed weet wat hij wil en kan en dat het staatsexamenprogramma (lessen en huiswerk) al best veel tijd kost. Zelf geeft meneer aan dat het goed past, omdat hij ook in het gezin veel moet regelen omdat hij zelf beter Nederlands spreekt dan zijn vrouw. Daarnaast staat hij op een wachtlijst voor een jobhunter. Normaal wordt deze alleen ingezet voor klanten van Arbeidsintegratie, maar deze kan ook helpen meneer sneller aan een baan te krijgen. Hiervoor is volgens de trajectbegeleider voor gekozen door Arbeidsintegratie, omdat het al met al toch lang duurt voordat hij uit de uitkering is gezien zijn ruime mogelijkheden door zijn studie en werkervaring. Dit komt volgens zijn trajectbegeleider ook doordat bij het UAF geen mogelijkheden voor meneer waren, omdat ze daar een wachttijd hadden en niet duidelijk was of hij zou worden toegelaten. Voor nu hoopt de trajectbegeleider dat meneer al voor de inzet

(vervolg)

van de jobhunter kan starten met de opleiding, zodat hij dadelijk echt in zijn oude vakgebied en op zijn niveau aan de slag kan.

Cultuurverschillen

Bij de stages die hij gelopen heeft, merkte meneer dat er in zijn vakgebied cultuurverschillen zijn, bijvoorbeeld dat er in Nederland minder gezag is. Ook de trajectbegeleider merkt dat er cultuurverschillen zijn, omdat nabellen na een sollicitatie volgens de trajectbegeleider bijvoorbeeld 'disrespectvol' voor hem voelt. Ook is hij volgens de trajectbegeleider bij een van de stages gestopt, zonder dit zelf aan de stagebegeleider door te geven. Hij stopte vanwege persoonlijke omstandigheden. De trajectbegeleider geeft hierover aan: *"Ik realiseerde me te laat dat hij dit soort dingen niet doet, omdat ik ervan uitging dat hij alles wel begreep"*.

Kan zich goed redden, maar ontevreden over zijn maatschappelijk begeleider

Meneer vindt het verschil met toen hij in Nederland kwam heel groot. *"Nu kan ik alles."* Zo geeft hij aan dat hij nu zelf kan *"communiceren"* met organisaties als *"DUO, Belastingdienst en gemeente"*. Toch is hij niet tevreden over zijn maatschappelijk begeleider. De grote zaken werden geregeld, maar naar verschillende kleine zaken zoals zwemles voor zijn kind moest hij zelf vragen. Dit lag volgens hem aan de persoon die hem begeleidde: *"Mijn maatschappelijk begeleider was niet goed. Mijn vrienden hadden betere begeleiding."* De trajectbegeleider vertelt echter dat ze denkt dat meneer korter maatschappelijke begeleiding kreeg dan anderen, omdat hij zich zo snel zelf goed redde.

Kritisch over het systeem in Nederland

Alhoewel meneer heel tevreden is met de hulp van zijn trajectbegeleider, is hij wel kritisch op het systeem in Nederland. Het proces van *"inburgering hier in Nederland is te langzaam"*. Hij vergelijkt het met vrienden in Zweden en Duitsland en hij geeft aan dat ze daar sneller de taal leren dan hier. *"Daar gaan ze werken na 1 jaar. De tijd van de lessen daar is langer. Ze gaan van 8 tot 14 / 15 uur op les. Ze lopen sneller stage."*

En ook binnen het Amersfoortse systeem ziet hij verbetermogelijkheden. Zo vindt hij dat de gemeente haar netwerk bij instellingen beter zou kunnen gebruiken om taalstages te regelen voor statushouders. En verder noemt hij dat de gemeente Amsterdam een aparte opleiding heeft voor mensen in zijn vakgebied om snel aan werk te komen. Zoiets mist hij in Amersfoort.

Casus 18

Mevrouw van halverwege de dertig uit het Midden-Oosten, waar ze zo'n vijftien jaar heeft gewerkt. Ze kwam ongeveer twee jaar geleden samen met haar man en kinderen in Nederland. Na vestiging in Amersfoort ontvangen zij en haar man ondersteuning van een maatschappelijke begeleider en trajectbegeleider van de NVA. We interviewen mevrouw met behulp van een tolk.

Gezinssituatie van invloed op traject en snelheid

De gezinssituatie van mevrouw is van grote invloed op haar traject. Twee van haar kinderen hebben een ziekte waardoor haar jongste kind niet naar de kinderopvang kan en altijd een van de ouders bij haar thuis moet zijn. *"Dat vertraagt de boel wel, voor haar met name"* vertelt de trajectbegeleider, want *"de inzet is op hem, op dit moment"*, omdat hij eerder met zijn traject is begonnen en sneller Nederlands leert. Daardoor is de trajectbegeleider minder tevreden over de snelheid van mevrouw. *"Zij kan echt sneller, dus vind ik het langzaam gaan."*, maar *"het gaat gewoon niet anders"* door de gezinssituatie. De trajectbegeleider vertelt: *"Ze is gewoon pientere dame en gemotiveerd"*. Het is *"gewoon een prettig gezin. Ze willen echt inburgeren. Ze willen echt meedoen allemaal, dus vind ik het jammer dat het niet sneller kan. [...] Ik denk dat ze zelf ook wel sneller wil. Ze is zo gemotiveerd"*. Mevrouw is echter tevreden over de snelheid in haar traject en vindt vooral dat de trajectbegeleider dingen snel regelt. Ze noemt bijvoorbeeld dat ze niet kon fietsen en dat de trajectbegeleider toen snel een fietscursus voor haar heeft geregeld.

(vervolg)

Ingezette ondersteuning past

Mevrouw vindt het *“mooi om te integreren in Nederlandse maatschappij”* en vindt de docenten van de inburgering goed. Wel vindt ze de taal moeilijk: *“Ik kan het wel begrijpen, maar niet vloeiend spreken.”* *“Ik heb geen contact met Nederlandse mensen”*. Dat wil ze *“niet nu, maar als dochter ouder is”*. Ze vindt het fijn dat een taalcoach haar binnenkort verder komt helpen, omdat haar dochter ook een taalcoach heeft gekregen en die haar dochter heel veel geholpen heeft. Verder volgde mevrouw een fietscursus die ze goed vond, maar uiteindelijk niet kon afmaken vanwege medische afspraken voor haar kinderen. Ze wil de fietscursus graag opnieuw volgen, zodat ze mobieler wordt. De trajectbegeleider heeft mevrouw wat *“geduwd”* naar deze fietscursus, *“dat was niet makkelijk”*. *“Het klinkt heel simpel, maar voor haar is het echt een stap geweest.”* De trajectbegeleider denkt dat het hierna makkelijker is om haar in beweging te krijgen voor andere cursussen of trainingen, omdat ze nu al iets heeft gedaan.

Werk is doel, maar gezinssituatie bepaalt of dat gaat lukken

Over het doel van het traject zegt mevrouw: *“ik zou graag werken in de sector waar ik eerder in werkte”*. Ze denkt dat dat ook in Nederland haalbaar is als haar dochter ouder is. De trajectbegeleider zegt hierover: *“Dat is even kijken wat mogelijkheden worden voor haar. [...] Dat vind ik echt moeilijk in te schatten”*, vanwege de gezinssituatie. De trajectbegeleider wil graag dat zij en haar man beiden werkervaring opdoen, bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk of een werkervaringsplek. *“Eigenlijk hangt het af van hoe bemiddelbaar hij is straks.”* Want als haar man een fulltime baan vindt en uit de uitkering gaat, zal voor beiden het traject naar werk bij de NVA stoppen. Voor die tijd *“hoop ik wel dat we goede basis kunnen leggen, waar ze mee verder kan.”*

Begripvolle trajectbegeleider past

Mevrouw is tevreden over het traject. Ze vertelt dat alles goed loopt tot nu toe. Ze wil op dit moment geen andere training of cursus, omdat zij en haar man nu al druk zijn met hun eigen traject en het afstemmen van de zorg voor hun kinderen. De trajectbegeleider zegt hierover: *“Ik vind het erg knap hoe ze het doen. Het is een heel gepuzzel”*. Mevrouw vertelt dat de trajectbegeleider past: *“ze helpt ons heel graag”*, *“ze heeft begrip”* en *“ze probeert rekening te houden met mijn omstandigheden”*. De trajectbegeleider heeft mevrouw een tijdje niet gezien. *“Dat ik zo weinig met haar doe, vind ik niet passen bij haar”*, maar is vanwege haar gezinssituatie. Ze denkt desondanks wel dat het traject mevrouw verder heeft geholpen; sowieso de inburgering, want *“taal is de sleutel”*. Binnenkort gaat de trajectbegeleider het contact weer oppakken, tenzij er eerder signalen komen vanuit inburgering, maatschappelijk begeleider of haar man. *“Ik hou wel in de gaten of het goed blijft gaan, [...] maar wat meer van een afstandje.”*

Casus 19

Man van halverwege de dertig uit Centraal-Azië. Daar ging hij naar school en heeft hij een diploma behaald, maar dat is in Nederland lager gewaardeerd. Hij is bijna twee jaar in Nederland en woont sindsdien samen met zijn vrouw en kind in Amersfoort. Meneer ontvangt geen maatschappelijke begeleiding van de NVA, omdat hij een nareiziger is. Binnenkort wordt meneer mogelijk in het doelgroepregister opgenomen, omdat hij door gezondheidsproblemen een arbeidsbeperking heeft. We interviewen meneer met behulp van een tolk.

Kritisch over verschillende instrumenten, positief over taalcoach

Meneer volgde naast inburgering een training waarin hij in zijn eigen taal iets hoorde over Nederland. Meneer vond dit geen goede training en volgens hem moet er veel verandering in komen, omdat het een herhaling is van wat hij leerde tijdens inburgering: *“allemaal zelfde informatie”*.

Ook over de hulp van de trajectbegeleider bij de taalstage is meneer kritisch. Hij heeft deze taalstage zelf gevonden en vindt dat de trajectbegeleider niks heeft gevonden. Zijn trajectbegeleider zegt juist dat hij mensen altijd aanmoedigt om zelf opties te zien en dat hij

(vervolg)

hoopt dat ze dan zelf tegen iets aanlopen. Daarnaast geeft de trajectbegeleider aan dat hij zelf ook een aanbod heeft gedaan dat rekening hield met meneer zijn gezondheid, maar dat meneer dat niet wilde. Meneer vertelt dat hij een andere wens heeft.

Over de taalcoach is meneer wel tevreden. Hij kan daar goed gebruik van maken en de taalcoach helpt hem met grammatica.

Werk is haalbaar doel

Naast zijn inburgering en taalcoach heeft meneer inmiddels sinds enkele maanden een betaalde baan in een andere sector dan hij eerst wilde voor één of twee dagen in de week. Daar is hij tevreden over. Hij vindt het heel goed om hier te werken, *“want dat is goed voor sociale contact en voor taal.”* En hij vertelt verder: *“Ik wil graag gewoon omgaan en meegaan met werk in Nederland. Dat is voor iedereen hetzelfde, dat is niet alleen voor mij, dat is voor alle 17 miljoen mensen die hier wonen.”* Volgens zijn trajectbegeleider is werk *“haalbaar, maar hij heeft idee dat hij op kantoor gaat werken”*. Maar volgens hem wil meneer nu ook wel in een andere sector werken, ook al is dat niet wat hij in eerste instantie voor ogen had. *“Gelukkig heeft hij ook flexibiliteit, want hij kwam heel anders binnen. [...] De kunst is altijd om het passend te maken. Daar heb je ook mensen zelf voor nodig”*.

Discussie over hoeveel uur werk haalbaar is

Hoewel meneer graag wil werken, stoort hij zich eraan dat hij altijd de vraag krijgt hoeveel uur hij wil werken, in plaats van hoeveel uur hij kan werken vanwege zijn gezondheidsproblemen. Om meer zicht te krijgen op wat kan, is er een gezondheidsonderzoek geweest, maar meneer is het niet eens met de uitkomst en dat levert discussie en argwaan op. *“Ze zeggen tegen mij altijd ‘je moet, je moet 20 uur werken’. Ik heb al een aantal keer gezegd ‘dat kan niet, dat is niet advies van behandelaar’, maar ze zeggen ‘je moet’”*. Hij vindt dat alleen zijn eigen behandelaar kan bepalen hoeveel uur hij kan werken, omdat bij hem alle klachten bekend zijn. Besloten is dat meneer vanwege zijn gezondheid mogelijk opgenomen wordt in het doelgroepregister en meneer gaat daarom over naar Arbeidsintegratie. Daar gaan ze ook nogmaals onderzoeken hoeveel hij maximaal kan werken, omdat artsen in eerder onderzoek elkaar tegenspraken over het aantal uur. Zijn trajectbegeleider zegt hierover: *“We hopen dat hij aan het werk komt rekening houdend met zijn capaciteiten.”* De trajectbegeleider ziet bij Arbeidsintegratie allemaal mogelijkheden voor hem.

Lastig communiceren

Over het algemeen vindt de trajectbegeleider het lastig communiceren met meneer. Hij weet niet altijd of meneer het begrepen heeft, omdat hij de regels niet snapt en uitleggen - ook met tolk - lastig is. Op zijn beurt vertelt meneer dat hij er moeite mee heeft dat er volgens hem buiten zijn toestemming om met de begeleider van de taalstage is gesproken over zijn gezondheid. Volgens hem heeft die begeleider hem hierom weggestuurd. De trajectbegeleider zegt hierover: *“Hij is heel erg argwanend. [...] Het is echt op eieren lopen met hem, heel moeilijk”*. Hij is vluchteling en heeft van alles meegemaakt en daarbij is de *“overheid niet hun vriend geweest”* in land van herkomst. Over die argwaan zegt hij: *“Dat is echt een probleem. [...] Ik ben bang dat dat hem in de weg staat.”* Later zegt de trajectbegeleider: *“Ik noem het dan argwaan, maar misschien zijn het gewoon zorgen”* Bijvoorbeeld zorgen over zijn gezondheid, de toekomst, zijn kind. *“Daar kom ik gewoon niet goed achter.”*

Klant en trajectbegeleider denken tegenovergesteld over snelheid

Meneer had het fijn gevonden als zijn trajectbegeleider hem pas had gestimuleerd naar werk als hij klaar was met zijn taal en inburgering. Hij vertelt dat hij verantwoordelijk is om voor een bepaalde tijd zijn inburgering af te ronden, en dat hij de kosten (volgens hem tienduizend euro) moet terug betalen als hij het niet haalt. Maar volgens hem *“drukken”* ze hem nu al iedere dag naar werk, terwijl hij nog niet klaar is met taal en eerst zijn inburgering wil afronden. Hij vindt dat hij eerst de taal goed moet spreken en inburgeren voor hij kan werken, *“maar hier is alles tegelijk [taal, inburgeren en werk]... dat kan toch niet!”*. Hij stelt: *“Ze moeten mensen niet misbruiken. Ze moeten wachten tot mensen klaar zijn met taal en inburgering. Iedereens wens is om uiteindelijk te werken”*. De ervaring van de trajectbegeleider is tegenovergesteld. Hij geeft aan: *“Ik merkte van begin af aan dat hij zeer ongeduldig is. [...] Ik denk rustig aan, stap voor stap. [...] Hij wil tien dingen tegelijk doen en dat is gewoon niet goed.”*

(vervolg)

Traject heeft volgens klant niet geholpen, trajectbegeleider denkt van wel

Meneer is niet tevreden over de ondersteuning van de trajectbegeleider. *“Ze hebben voor mij helemaal niks gedaan, geen werk gevonden, geen goed advies.”* De trajectbegeleider zegt daarentegen: *“Ik ben uiteindelijk wel blij zoals het is gelopen”*. Omdat meneer nu aan het werk is en zijn werk na contact met Arbeidsintegratie waarschijnlijk nog meer wordt aangepast aan zijn vermogen. Op de vraag of het traject meneer verder heeft geholpen zegt hij dan ook: *“Ik denk het wel, hij weet het alleen nog niet”*. De trajectbegeleider zegt dat als meneer straks rust heeft, zijn inburgering heeft gehaald, zijn werkplek is aangepast en de regelmaat terugkomt, *“dan wordt het een blij man, dat denk ik”*.

Casus 20

Meneer van halverwege de dertig uit het Midden-Oosten. Hij is sinds 3,5 jaar in Nederland en woont zo'n 3 jaar in Amersfoort samen met zijn vrouw en kinderen. Sindsdien ontvangen hij en zijn vrouw ondersteuning van een maatschappelijke begeleider en trajectbegeleider van de NVA. Meneer heeft inmiddels zijn inburgering afgerond. Volgens zijn trajectbegeleider was hij *“super leerbaar, maar wel alleen basisschool, daarna is hij gaan werken”* in land van herkomst.

Stage aanbod past niet, dus zelf stage gezocht

Meneer heeft naast zijn inburgering stage gelopen. Zijn vorige trajectbegeleider ging stageplekken met hem zoeken, *“maar past niet bij mij”* vertelt hij, omdat hij stage wilde lopen in de sector waarin hij in zijn land van herkomst had gewerkt. Toen heeft hij zelf een stage geregeld bij een kleine onderneming in de door hem gewenste sector, en daar heeft hij nu ook een klein betaald contract. Zijn huidige trajectbegeleider zegt dat meneer weer hetzelfde wil doen als in het land van herkomst. *“Hij doet het zelf. Hij gaat niet wachten tot iemand hem die droom komt geven. [...] Hij richt zich op echt participeren, werken met name, en zijn dromen verwezenlijken.”*

Onduidelijk of doel overname onderneming haalbaar is

Meneer zijn doel is de kleine onderneming overnemen waar hij nu werkt. *“Eigenaar van nu wil nu weg. Hij wacht op mij.”* Hij vertelt dat alle klanten bij die onderneming van hem houden en dat hij daar al 1,5 jaar werkt. Hij hoopt daarom dat de gemeente hem geld wil lenen voor de overname. Zijn huidige trajectbegeleider noemt de overname *“het wel waard om het uit te zoeken”*, maar *“het is wel twijfelgeval. [...] Weet niet of hij het gaat redden”* vanwege de bedrijfsmatige kant en het geld lenen. *“Ik blijf er bij hem wel bovenop zitten, omdat ik weet wat er gaat komen. Ik zie het hele plaatje, en hij niet.”* Ze zegt: *“Als dit gaat lukken, dan is dit perfect. Als het niet gaat lukken, [...] dan gaat hij een uitdaging krijgen en ik ook. [...] Dan weet ik het even niet. [...] Dan wordt het weer een heel ander verhaal.”* Meneer zegt dat als de onderneming overnemen niet lukt, dat hij dan in dezelfde sector wil blijven werken, want dat werk *“is mijn hobby”*. Maar volgens zijn trajectbegeleider is de kans daarop klein, omdat hij geen diploma daarvoor heeft en *“een opleiding die niet specifiek voor statushouders is, gaat hij niet redden qua taal, dat gaat niet goed komen”*. Wellicht kan meneer dan alsnog een via het UAF geregelde training volgen voor werk in deze sector, als het UAF dit nog eens met deze opleidingsorganisaties organiseert. Eerder wilde hij dit volgens de trajectbegeleider niet, omdat hij niet zijn kansen op overname van de onderneming wilde riskeren door dit traject via het UAF te gaan doen. Maar ook daarover zegt de trajectbegeleider: *“eigenlijk heeft hij al te laag taalniveau voor UAF”*. Maar tegelijkertijd zegt ze: *“hij is proactief”* en daarom zegt ze *“hoe dan ook, hij komt er wel, [...] aan hem zal het niet liggen. [...] Hij heeft leven wel in eigen handen”*.

Taal verbetert door stage

Als belangrijkste verschil met het begin van zijn traject bij de NVA noemt meneer de taal. Hij vertelt dat *“school goed voor grammatica en inburgering”* is, maar vooral stage *“heel belangrijk”* voor hem is, omdat hij dan veel kan praten met klanten waardoor zijn taal verbetert. Zijn huidige trajectbegeleider vertelt: *“zijn taal is prima, maar voor ondernemer zijn niet voldoende”*. Tegelijkertijd zegt ze: *“Als hij taal niet zo had beheerst was hij nergens*

(vervolg)

gekomen” en daarom denkt ze dat het traject hem wel verder heeft geholpen.

Snelheid huidige trajectbegeleider past, eerdere trajectbegeleider “beetje langzaam”

Meneer heeft drie trajectbegeleiders gehad. De eerste had hij heel kort en haar inzet paste bij zijn behoefte. Zij regelde namelijk dat zijn inburgering 's middags kon, zodat hij 's ochtends thuis bij de kinderen kon zijn als zijn vrouw inburgering volgde. Over zijn tweede trajectbegeleider zegt hij: *“ze is goed, maar beetje langzaam, [...] maar goede hulp”*. Hij vindt het fijn dat zijn huidige trajectbegeleider sneller gaat: *“ze gaat snel denken, snel zoeken”* en dat hij snel een afspraak kan maken als hij dat wil. Ook zijn trajectbegeleider is tevreden over de snelheid, want *“netjes als we nu al bezig zijn met eigen onderneming eventueel. [...] Dat is super snel”*. Verder vertelt meneer over zijn trajectbegeleider: *“Ik vind dat ze heel goed helpt”*. Ze vraagt bijvoorbeeld: *“Wat gaat goed? Wat gaat niet goed? Hoe gaat je werk?”*.

Bijlagen



Foto: Gert Wagelaar

Bijlage 1 Casusselectie

Onderzoeksgroep

Het onderzoek richt zich op mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit gaat om de brede groep mensen met re-integratie (en bijstand). We onderscheiden vier subgroepen:

- jongeren: klanten van 18 tot 27 jaar met een traject bij Arbeidsintegratie
- ouderen: klanten van 50 jaar of ouder met een traject bij Arbeidsintegratie
- arbeidsbeperking: klanten met een indicatie banenafpraak met een traject bij Arbeidsintegratie. Er is dan aangetoond dat zij een beperking hebben en niet zelfstandig het wettelijk minimum loon (WML) kunnen verdienen.
- statushouder: klanten met een traject richting werk bij NVA (activeringsprofiel buiten beschouwing gelaten)

De bestanden voor jongeren, ouderen (50+), en klanten met arbeidsbeperking zijn samengesteld door de kwaliteitsmedewerker van Arbeidsintegratie. Het bestand voor statushouders is samengesteld door de NVA.

Casusselectie

In de bestanden van Arbeidsintegratie en NVA heeft Onderzoek & Statistiek (O&S) vervolgens op basis van geregistreeerde klantkenmerken geselecteerd welke Amersfoortse klanten benaderd moeten worden voor een interview, en in welke volgorde.

Achtergrond aantallen

We wilden twintig klanten interviewen: vijf uit iedere subgroep. Ervaring van voorgaande jaren leert dat hiervoor zeven toezeggingen van klanten nodig zijn, omdat altijd mensen op het laatste moment afhaken of het niet lukt om een interviewafpraak te maken. Om één toezegging van een klant te krijgen, moesten voorgaande jaren gemiddeld zeven klanten worden benaderd voor het interview. Omdat we verwachten dat de onderzoeksgroep van dit jaar lastig te benaderen is, en trajectbegeleiders aangeven dat klanten niet altijd op afspraken verschijnen, gaan we uit van gemiddeld acht klanten die moeten worden benaderd.

Hiermee komen we op acht (klanten benaderen voor één toezegging) maal zeven (benodigde toezeggingen per subgroep) is 56 klanten die per subgroep moeten worden benaderd. We leveren daarom aan de trajectbegeleiders lijsten van circa 56 jongeren, 56 ouderen, 56 klanten met arbeidsbeperking, en 56 statushouders.

Selectie tot lijsten

We ondernamen de volgende stappen voor het terugbrengen van de bestanden tot vier lijsten van circa 56 aselect gekozen klanten:

1. Selectie op afstand tot de arbeidsmarkt (om lijst terug te brengen tot maximaal 80 klanten)

Voor het bepalen van iemands afstand tot de arbeidsmarkt, gebruikten we de re-integratieladder. Deze ladder kent acht treden (en een trede als men uitstroomt uit de uitkering) en geeft een indicatie van iemands afstand tot de arbeidsmarkt. We wilden per lijst maximaal tien klanten per trede overhouden, zodat we het aantal klanten per lijst tot maximaal 80 klanten terugbrachten, maar wel alle afstanden tot de arbeidsmarkt behouden bleven. Van treden waarop minder dan tien klanten zaten, werden alle klanten meegenomen.

Voorbeeld: er zijn vijftig jongeren op trede twee; dan behielden we iedere vijfde jongere op trede twee in het bestand; de overige jongeren werden verwijderd.

De NVA gebruikt geen re-integratieladder. Voor de groep statushouders gebruikten we daarom informatie over inburgering als indicatie voor iemands afstand tot de arbeidsmarkt.

2. Ontdubbelen

Vervolgens zijn de lijsten naast elkaar gelegd, omdat er dubbelingen voorkomen. De dubbelingen zijn van één van beide lijsten verwijderd. We hebben hierbij gelet op spreiding van achtergrondkenmerken.

Voorbeeld: op de lijst klanten met arbeidsbeperking stonden veel jongeren; daarom verwijderden we van deze lijst de dubbelingen, zodat in de lijst jongeren ook jongeren met arbeidsbeperking overblijven.

3. Selectie op trajectduur (om lijst terug te brengen tot circa 56 klanten)

Na ontdubbelen bevatten de lijsten van iedere subgroep nog circa zestig tot zeventig klanten. Om dit terug te brengen, is geselecteerd op trajectduur, zodat iedere trajectduur ongeveer evenveel voorkomt op de lijsten. We hebben hierbij gelet op spreiding van achtergrondkenmerken.

Voorbeeld: als op de lijst veel klanten met een korte trajectduur en weinig met een lange trajectduur stonden, dan zijn alle klanten met lange trajectduur behouden en enkele klanten met korte trajectduur buiten de selectie gevallen.

4. Randomiseren

De klanten op iedere lijst randomiseren, zodat de volgorde op de lijst volledig willekeurig is. Trajectbegeleiders benaderen de klanten in volgorde van deze lijst. Om dit laatste te stimuleren, is gestart met het uitzetten van alle eerste 30 klanten van de lijst jongeren, ouderen, statushouders en klanten met arbeidsbeperking. Dit leverde al voldoende respondenten op, zodat de rest van de lijst niet is uitgezet.

Redenen waarom klanten niet werden benaderd of niet mee wilden doen

Niet alle klanten van Arbeidsintegratie konden worden benaderd of wilden meedoen. De belangrijkste reden waarom klanten niet werden benaderd of niet wilden meedoen was dezelfde, namelijk te ernstige psychische klachten / te grote beperkingen. Minder voorkomende redenen waarom klanten niet zijn gevraagd zijn onder andere dat ze niet bereikbaar waren, de intake nog moest plaatsvinden, of dat het niet verantwoord was (bijvoorbeeld mensen met een bouwverbod).

Drie klanten deden niet mee nadat zij in eerste instantie wel hadden toegestemd met deelname. Twee van deze klanten zagen van het interview af: één vrijwel direct, en één verscheen niet op de interviewafspraak en zag er daarna vanaf. De derde klant verscheen ook niet op de interviewafspraak en was daarna - ondanks herhaalde contactpogingen door zowel de onderzoekers als trajectbegeleider - niet meer bereikbaar.