

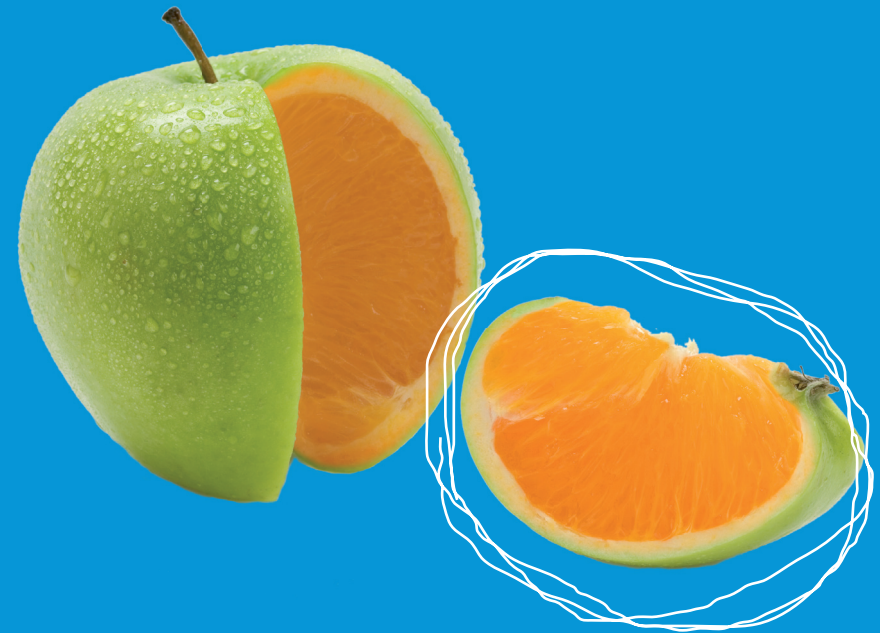
Benchmark

Was work first in de beginjaren vooral gericht op jongeren en nieuwe mensen in de bijstand, inmiddels zetten steeds meer gemeenten dit reïntegratie-instrument ook in voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Daarmee verschuiven de doelen van work first: naast preventie en uitstroom naar werk, is work first steeds vaker een middel voor diagnose en training. Daarmee heeft work first zich ontwikkeld tot een veelzijdig en flexibel inzetbaar reïntegratie-instrument. De meerderheid van de mensen in een work first-traject ervaart maatwerk bij de keuze van werk- en employability-activiteiten en gaat bovendien met plezier naar het werk. Hoe meer maatwerk een gemeente biedt en hoe contentter de deelnemers, des te hoger de uitstroom naar werk. Voor succesvolle gemeenten geldt dus: maatwerk first.

Maatwerk First

MaatWerk First

Vervolgbenchmark work first



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Divosa

Benchmark

MaatWerk First

Vervolgbenchmark work first



Deze benchmark is een vervolg op de eerste benchmark 'Work first werkt' van maart 2007. Net als de eerste benchmark analyseert deze vervolgbenchmark het instrument work first op de terreinen van beleid en uitvoering en biedt het beleidsmakers inzichten over de aanpak en effectiviteit van dit reïntegratie-instrument.

Deze vervolgbenchmark is uitgevoerd door IWI in nauwe samenwerking met Divosa. Met de 'Vervolgbenchmark work first' willen Divosa en IWI de doorontwikkeling van work first ondersteunen.



MaatWerk First

Vervolgbenchmark work first



Divosa is de vereniging van gemeentelijke managers op het terrein van werk, inkomen en participatie. Divosa wil dat iedereen aan de samenleving kan deelnemen, bij voorkeur door te werken. De vereniging ondersteunt haar leden bij deze missie.



De Inspectie Werk en Inkomen houdt onafhankelijk toezicht op de uitvoering van het beleid op het terrein werk en inkomen. De inspectie beoordeelt of publieke gelden in overeenstemming met de wet, juist én gericht worden besteed en in hoeverre daarmee publieke doelen worden gerealiseerd of bevorderd.

Divosa

Bezoekadres

Verenigingsbureau Divosa
Oudenoord 174
3513 EV Utrecht

Postadres

Postbus 407
3500 AK Utrecht

T 030 233 23 37

F 030 233 37 26

E cb@divosa.nl

I www.divosa.nl

Inspectie Werk en Inkomen

Bezoekadres

Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postadres

Postbus 11563
2502 AN Den Haag

T 070 304 44 44

F 070 304 44 45

E communicatie@iwiweb.nl

I www.iwiweb.nl

COLOFON

Uitgave

© december 2009, Divosa & IWI, Utrecht/Den Haag
ISBN/EAN: 978-90-75892-40-6

Eindredactie

Van Kesteren Tekst

Auteurs

Natacha Borgers & Etienne Lemmens (Inspectie Werk en Inkomen)

Ontwerp

Rolf Resink (hetismooiwerk.nl)

Voorwoord

Na het grote succes van de eerste benchmark work first geeft Divosa samen met IWI de 'Benchmark Work First' een vervolg. Het relatief nieuwe instrument work first, waar 88 procent van de gemeenten inmiddels mee werkt, is nog steeds in ontwikkeling. De Vervolgbenchmark Work First wil deze doorontwikkeling ondersteunen. De benchmark analyseert work first op de terreinen van beleid, uitvoering en effecten. Daarmee willen IWI en Divosa beleidsmakers inzicht bieden in de aanpak en effectiviteit van het instrument. Een belangrijk aspect is de benchlearning voor gemeentelijke beleidsmakers, die plaatsvindt op internet en op het congres waar het rapport wordt gepresenteerd.

Naast de resultaten van de benchmark presenteren we in dit rapport een indicatief beeld van de stand van zaken rond de uitvoering van work first in Nederland anno 2008. Voor het eerst is nu op grote schaal een klantonderzoek toegevoegd aan de benchmark. Door combinatie van benchmark en klantonderzoek ontstaat inzicht in de betekenis van work first voor werkzoekenden.

Gemeenten zetten work first niet meer alleen in voor jongeren en nieuwe instroom in de bijstand, maar ook meer en meer voor kansarme instromers en langdurig uitkeringsgerechtigden, kortom de gehele Wwb-populatie. De uitstroom naar werk is min of meer vergelijkbaar met 2006. Met work first stromen meer mensen uit de bijstand dan met andere gangbare reïntegratie instrumenten. De uitstroom naar werk is nog hoger als gemeenten work first vooral inzetten om mensen aan het werk te krijgen. Daarnaast proberen gemeenten work first te ontwikkelen tot een instrument voor maatwerk. Een adequate dienstverlening gericht op (arbeids)participatie is ondenkbaar zonder maatwerk.

Gezien de resultaten blijkt work first voor de gehele Wwb-populatie een relatief doeltreffend instrument. Het biedt juist voor de meest kwetsbaren in de samenleving de mogelijkheid tot maatwerk in ondersteuning gericht op het verwerven van werkvaardigheden en competenties. Hiermee draagt work first ook voor hen bij aan het vergroten van de kans op het vinden van werk. Daarnaast gaat het bij goede reïntegratie om meer dan alleen uitstroom naar een betaalde baan. Het is veel waard als mensen stappen zetten die hun betrokkenheid bij de samenleving vergroten.

Wij zijn verheugd dat ook dit jaar veel gemeenten hebben meegewerkt aan deze benchmark en het klantonderzoek. Wij hopen dat deze nieuwe inzichten u zullen inspireren tot succesvolle bijdrage van work first aan duurzame reïntegratie.

Veel mensen hebben gehoor gegeven aan de oproep om deel te nemen aan het klantonderzoek. Wij zijn hen daarvoor zeer erkentelijk, want we hebben daarvoor een rijker beeld van work first, dan wanneer alleen de uitvoering zou zijn onderzocht.

Tot slot bedanken we de leden van de klankbordgroep die het onderzoeksteam hebben bijgestaan. Tot de leden behoren Wouter Roorda (Ministerie van SZW), Heleen Heinsbroek en Caroline van Wijgerden (Cedris), Else Roetering (Landelijke Cliëntenraad), Jan Habraken (Gemeente Oss), Els Sol (Hugo Sinzheimer Instituut), Sjaak Koehler (RWI) en Caroline Urbanus (Divosa).

René Paas
Voorzitter Divosa

Peter Pennekamp
Inspecteur-generaal a.i. IWI

Inhoud

De belangrijkste conclusies en beschouwing	9
1. Inleiding	11
2. Aanpak	15
3. Resultaten	17
3.1 Algemene resultaten benchmark	17
3.2 Algemene resultaten klantonderzoek	28
3.3 Resultaten van work first-projecten	37
4. Conclusie	57
Geraadpleegde literatuur	58
Bijlage 1 Dataverzameling en deelnemende gemeenten aan benchmark en klantonderzoek	60
Bijlage 2 Kencijfers	64
Bijlage 3 Kenmerken respondenten klantonderzoek	66
Bijlage 4 Resultaten regressieanalyses	69
Voetnoten	77

De belangrijkste conclusies en beschouwing

Work first heeft zich ontwikkeld van een specifiek naar een meer algemeen reïntegratie-instrument. Was work first in de beginjaren nog vooral gericht op nieuwe instroom en jongeren, gaandeweg zijn gemeenten het instrument steeds meer gaan inzetten voor het zittend bestand. Vanwege het succes dat work first vanaf het begin kende, is het niet verwonderlijk dat gemeenten dit instrument, of de werkzame elementen ervan, ook wilden gebruiken voor andere doelgroepen. Tegenwoordig is work first ook bedoeld voor kansarme instromers en langdurig uitkeringsgerechtigden. Er lijkt niet zozeer sprake te zijn van een verschuiving van de ene doelgroep naar de andere, maar er lijkt eerder minder aandacht te zijn voor specifieke doelgroepen. Met andere woorden: work first richt zich meer op de gehele Wwb-populatie. De uitstroom naar werk is ondanks deze verbreding sinds 2006 nauwelijks gedaald. Work first blijkt nog steeds een effectief instrument om met name de uitstroom naar werk te bevorderen, zeker wanneer gemeenten ook juist daarop inzetten. Work first blijkt bovendien nog steeds een hogere uitstroom naar werk te realiseren in vergelijking met andere gangbare reïntegratie-instrumenten.

Reïntegratie en preventie blijven belangrijke doelen van work first-beleid, maar ook diagnose komt als doel bij veel projecten op een prominente plaats.¹ In 2006 was diagnose soms een van de hoofddoelen van het work first-project, in 2008 is dat het geval in 23% van de projecten. Dat hangt uiteraard samen met de ontwikkeling van work first naar een instrument dat voor veel doelgroepen geschikt moet zijn. Daar behoort ook meer aandacht voor maatwerk toe. De uitspraak van de rechter in Arnhem over het maatwerk in de werkactiviteiten bij work first heeft daar waarschijnlijk aan bijgedragen.² Maar ook de ontwikkeling naar een algemeen reïntegratieinstrument heeft sociale diensten genoopt tot het leveren van maatwerk.

Hoewel een deel van de klanten het niet zo beleeft, ervaart de meerderheid maatwerk bij de keuze voor de werk- en employability-activiteiten. Sterker, maatwerk in de werkactiviteiten heeft een positieve invloed op de uitstroom naar werk, net als tevredenheid over het project en de begeleiding en de mogelijkheid tot eigen ontwikkeling.

Work first heeft zich ontwikkeld tot een dusdanig veelzijdig en flexibel instrument dat gemeenten het als algemeen reïntegratieprincipe omarmen. Het 'klassieke' reïntegratietraject bestond veelal uit sollicitatieondersteuning, soms in combinatie met aanbodversterking. IWI concludeerde in eerder onderzoek dat juist kwetsbare klanten meer intensieve vormen van ondersteuning nodig hebben.³ Ondersteuning waarmee de meest kwetsbaren in de samenleving werkvaardigheden verwerven en competenties verbeteren, kan bijdragen aan het vergroten van de kans op (arbeids)participatie.

Met de opname van de werkzame work first-componenten (in het bijzonder de combinatie van werkactiviteiten en aanbodversterkende activiteiten) in andere reïntegratie-instrumenten, is work first uiteindelijk ook indirect zeer succesvol. Zozeer dat het maar de vraag is of work first als zelfstandig reïntegratie-instrument over een paar jaar herkenbaar in de gemeentelijke reïntegratie aanwezig zal zijn. Work first is niet aan het eigen succes ten onder gegaan, maar lijkt zich gaandeweg in het gehele gemeentelijk reïntegratiebeleid genesteld te hebben.

Op moment van schrijven is de arbeidsmarkt niet meer zo krap als in de jaren 2004-2008. De effecten van de crisis op de Wwb-bestanden laten zich vanaf medio 2009 voelen en de Wwb-populatie zal de eerstkomende tijd waarschijnlijk toenemen. De aandacht van de poortwachters gaat noodzakelijkerwijs naar beperking van nieuwe instroom. Work first kan de gemeenten helpen om de instroom in de Wwb tegen te gaan. Ondertussen zullen zij moeten blijven werken aan de verdere ontwikkeling van het instrument voor de groepen inactieven die door de crisis uit het zicht dreigen te raken. De werkzame componenten van de work first-aanpak – werkactiviteiten en employability – gecombineerd met goede diagnose en ruimte voor maatwerk, zullen op de lange termijn de gemeenten goed van dienst zijn. Dan is het een optimaal instrument om hen bij te staan als de demografische ontwikkelingen (vergrijzing – ontgroening – ontvolking) dwingen tot participatie van mensen die (al geruime tijd) langs de kant staan.

1. Inleiding

De invoering van de Wet werk en bijstand (Wwb) in 2004 gaf gemeenten grotere financiële verantwoordelijkheid en beleidsvrijheid bij de uitvoering van de bijstand. Mede daardoor hebben in de jaren daarna bijna alle gemeenten besloten work first-projecten op te zetten.⁴ Door de gemeentelijke beleidsvrijheid kennen de projecten een grote verscheidenheid, maar ze hebben ook gemeenschappelijke trekken. Work first-projecten kenmerken zich over het algemeen door een verplichtend karakter en een combinatie van positieve en negatieve prikkels voor de (potentiële) Wwb-klanten (de zogenaemde 'sticks and carrots'). Dit moet voorkomen dat iemand met een bijstandsuitkering niet wil of kan werken. Onder work first vallen meestal werkactiviteiten in een reële of gesimuleerde omgeving, ondersteuning bij sollicitatieactiviteiten en aanbodversterkende activiteiten.⁵

Uit verschillende onderzoeken blijkt work first een succesvol reïntegratie-instrument te zijn en bij te dragen aan de daling van het Wwb-bestand vanaf 2004.⁶ Work first was in eerste instantie met name bedoeld voor preventie en reïntegratie van nieuwe instroom en jongeren. Het is nog steeds het meest populaire instrument om te voorkomen dat mensen in de bijstand komen.⁷

In 2006 is de zogenaemde ontwikkelingsbenchmark work first opgezet.⁸ Work first was toen relatief nieuw. Waarom dan een benchmark? Een benchmark is een instrument dat een systematische vergelijking toestaat van ongelijksoortige organisaties, namelijk gemeenten in diverse (beleids-)contexten en in uiteenlopende fasen. Het idee daarachter is dat benchmarking de effectiviteit en de efficiëntie van de inzet van work first ten goede komt. Om dat te bereiken, is een koppeling met verbetertrajecten (leren) onmisbaar.⁹

De ontwikkelingsbenchmark krijgt nu een vervolg in deze vervolgbenchmark, uitgevoerd door IWI in samenwerking met Divosa. Daarmee verwachten deze partijen inzicht te genereren bij beleidsmakers en uitvoerders en de effectiviteit van gemeentelijke reïntegratie te vergroten.

De benchmark streeft niet naar landelijke representativiteit, want dat is niet het eerste doel. Het beeld dat ontstaat is dan ook niet landelijk representatief, maar indicatief. Dat geldt zowel voor de Benchmark 2006 als de huidige.

Deze vervolgbenchmark is in principe wel een voortzetting van de vorige, maar heeft een iets andere focus. Uit diverse recente onderzoeken komt het beeld

naar voren dat de rol van work first gaandeweg is gewijzigd. Het instrument was aanvankelijk vooral gericht op nieuwe instroom en kansrijken in de Wwb, maar de aandacht lijkt te verschuiven naar klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.¹⁰ Zo'n verschuiving in het aandachtsgebied van work first kan niet zonder dat het instrument zelf verder ontwikkelt. De manier waarop work first zich de laatste jaren heeft ontwikkeld, is een van de vraagstukken die in deze rapportage centraal staat.

In de rapportage komen niet alleen gemeenten aan het woord, maar ook klanten die in 2008 in een work first-traject zijn ingestroomd. IWI en Divosa hebben ervoor gekozen om naast de benchmark ook een klantonderzoek onder de deelnemers van de work first-projecten te houden. Voor de effectieve inzet van work first is de feedback van klanten een onmisbaar element. Hierbij gaat het om de wijze waarop work first als instrument (toekomstige) Wwb'ers ondersteunt bij hun participatie. Het thema maatwerk, dat een hulpmiddel is om de participatie te bewerkstelligen en in de publieke discussies over de toegevoegde waarde een rol speelt, ontbreekt in deze rapportage niet.

Door aan de benchmark een klantonderzoek toe te voegen, kunnen we voor het eerst de gemeente- en projectkenmerken koppelen aan de ervaringen van de klanten met work first. Zo wordt inzichtelijk welke factoren de ontwikkeling van de klant en zijn tevredenheid beïnvloeden en wat deze bijdragen aan de effectiviteit van het instrument. Daarmee zijn we in staat de ontwikkeling van work first sinds 2006 te schetsen. Er ontstaat een indicatief beeld van de werking en de effectiviteit en efficiëntie van work first, een instrument dat bijna alle gemeenten voor participatie en reïntegratie inzetten.

In deze rapportage gaan we na hoe work first zich de laatste jaren als instrument heeft ontwikkeld, met de veronderstelling dat door een mogelijk andere focus de aanpak gewijzigd is. Daarbij proberen we de vraag te beantwoorden wat dat betekent voor de effectiviteit van gemeentelijke reïntegratie.

Het doel van de vervolgbenchmark is het verkrijgen van zicht op de specifieke kenmerken, veranderingen en ontwikkelingen van work first sinds 2006, én zicht op de ervaringen van klanten. Daarnaast willen we onderzoeken welke kenmerken een bijdrage leveren aan succes van work first in termen van uitstroom en ervaringen van klanten.

Hoofdstuk 2 gaat in op de aanpak van de benchmark, de dataverzameling en deelnemende gemeenten. Vervolgens presenteren we in hoofdstuk 3 de resultaten. We beginnen met een korte beschrijving van de betekenis van de resultaten. Daarna volgt een paragraaf met de resultaten van de benchmark en een met de resultaten van het klantonderzoek. In paragraaf 3.4 worden die kenmerken van gemeenten (projecten) en klanten besproken die bijdragen aan de verschillende succesfactoren van work first. Deze paragrafen worden steeds afgesloten met een korte samenvatting.

2. Aanpak

BENCHMARK

De vervolgbenchmark hanteert dezelfde definitie van work first als in 2006.

Work first-projecten zijn projecten met in ieder geval enkele (combinaties) van de volgende karakteristieken:

- een groot deel van de activiteiten van het project bestaat uit een werkcomponent, uitgevoerd ofwel in een 'echte' of 'gesimuleerde' werkomgeving;
- de projecten zijn kortdurend;
- de activiteiten van het project beginnen korte tijd na aanmelding voor work first bij de werkintake;
- de deelnemers krijgen begeleiding bij hun werkactiviteit en bij aanbodversterkende activiteiten;
- het project maakt gebruik van sancties.

DATAVERZAMELING

De gemeenten die in 2006 hebben deelgenomen aan de benchmark, kregen het verzoek om deel te nemen aan de vervolgbenchmark. Daarnaast hebben Divosa en IWI ook andere gemeenten aangeschreven. In totaal hebben 42 (intergemeentelijke) sociale diensten meegedaan aan de benchmark. In bijlage 1 staat een overzicht van alle deelnemende gemeenten.

Voor het klantonderzoek zijn klanten benaderd die in 2008 in een work first-project zijn ingestroomd. Gemeenten die deelnamen aan de benchmark, deden niet per definitie mee aan het klantonderzoek. In totaal hebben 31 (intergemeentelijke) sociale diensten aan het klantonderzoek meegedaan.

DEELNEMENDE GEMEENTEN

Tabel 1 geeft een overzicht van de respons van de Vervolgbenchmark work first 2008. Een aantal gemeenten heeft niet alle vragen beantwoord. Voor die onderdelen zijn ze niet meegenomen in de analyses.

Tabel 1: Respons gemeenten 2008 voor de benchmark

Deelnemers 2008	Aantal
Totaal aantal gemeenten	71
Aantal gemeenten of samenwerkingsverbanden (analyse eenheden)	42
Aantal samenwerkingsverbanden	9
Aantal gemeenten in samenwerkingsverbanden	38
Deelnemers die ook in 2006 deelnamen	23
Nieuwe deelnemers	19
Totaal aantal projecten	59
Toezegging deelnemer maar vragenlijst niet of onvolledig ingevuld	4

Een aantal van de deelnemende gemeenten heeft ook in 2006 meegedaan aan de benchmark work first. Er is ook een aantal gemeenten dat meedoet met meerdere projecten. Aan gemeenten die meerdere work first-projecten kennen, is in eerste instantie gevraagd deel te nemen voor de verschillende projecten en anders voor de meest kenmerkende projecten. Het kan dus zijn dat gemeenten meerdere work first-projecten kennen, maar voor de benchmark maar met één project mee doen. Bijlage 1 geeft een overzicht van de verschillende deelnemers en de deelnemende projecten. Daaruit blijkt ook welke van de 31 (intergemeentelijke) sociale diensten hebben meegedaan aan het klantonderzoek.

BETEKENIS

Deelname aan de benchmark gebeurt op vrijwillige basis en is daarmee een selecte steekproef. Dit houdt een beperking in voor de representativiteit van de resultaten: deze zijn niet representatief voor de stand van zaken van work first in Nederland. Wel zijn de 71 deelnemende gemeenten geografisch verdeeld over Nederland en is er een goede spreiding over grote en kleine gemeenten. Dat betekent dat, hoewel niet statistisch representatief, de hier gepresenteerde resultaten een indruk geven van de stand van zaken van work first in Nederland. Hetzelfde geldt min of meer voor de resultaten uit het klantonderzoek. De gemeentelijke deelname aan het klantonderzoek is vrijwillig en daarmee een selecte steekproef. Per gemeente hebben we wel een aselecte steekproef getrokken. Een aantal gemeenten had een dermate klein aantal deelnemers dat iedereen een vragenlijst heeft ontvangen. Strikt genomen gelden de uitspraken slechts voor de respondenten uit de gemeenten die aan het onderzoek deelnamen. Echter: met de respons van 38% work first-klienten en een spreiding van de gemeenten over grootte en regio, kunnen we stellen dat we met het klantonderzoek een goede indicatie hebben van het oordeel van klanten over work first-projecten.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we eerst een aantal (opvallende) algemene kenmerken en resultaten van de in de benchmark opgenomen work first-projecten. Daarbij komen de overeenkomsten en verschillen met de resultaten van de Benchmark 2006 expliciet aan de orde. Vervolgens beschrijven we de algemene kenmerken en resultaten van het klantonderzoek. Daarna analyseren we de factoren die bijdragen aan de verklaring van de resultaten van work first-projecten van de aan de Benchmark 2008 deelnemende gemeenten.

3.1 Algemene resultaten benchmark

UITSTROOM

Omdat de gegevens zeer beperkt zijn over de instroom die door work first niet zou hebben plaatsgevonden, kijken we met name naar de uitstroom om de effectiviteit van work first te bepalen. Paragraaf 3.4 beschrijft de resultaten met betrekking tot de preventie van instroom.

Tabel 2 geeft de uitstroomresultaten van de Benchmark work first 2006 en die van de in 2008 deelnemende gemeenten en het klantonderzoek. Het uitstroompercentage is berekend op basis van het aantal deelnemers aan work first-projecten in 2008.

Tabel 2: Resultaten uitstroom Benchmark 2006, Benchmark 2008 en klantonderzoek

	Benchmark 2006	Benchmark 2008	Klantonderzoek
Geen uitstroom	28%	25%	29%
Uitstroom naar opleiding	2%	2%	-
Uitstroom naar andere uitkering	±10%	4%	-
Uitstroom naar regulier werk	45%	38%	37%
Uitstroom naar gesubsidieerd werk	-	8%	9%
Uitstroom onbekend of anders	-	-	7%
Onbekend	-	-	18%

De percentages tellen niet op tot 100% omdat veel gemeenten voor een aantal categorieën geen opgaven hebben kunnen doen.

* = voor een deel uitstroom anders, uitstroom naar opleiding, andere situaties

- = onbekend of niet uitgevraagd

Work first lijkt in 2008 iets minder uitstroom naar regulier werk te bewerkstelligen dan in 2006 (45% tegenover 38%). De uitstroom naar een andere uitkering was in 2006 groter dan in 2008. De uitstroom naar gesubsidieerd werk is onbekend voor 2006 en in 2008 komt deze uitstroom op 8% uit. De uitkomsten van de benchmark en het klantonderzoek zijn zo goed als vergelijkbaar.

Wanneer we uitstroom naar werk na deelname aan een work first-traject vergelijken met uitstroom naar werk na afloop van een algemeen reïntegratie-traject, zien we een duidelijk verschil. Work first lijkt een hogere uitstroom te realiseren dan andere gangbare reïntegratie-instrumenten. RWI meldt bijvoorbeeld over 2005 een uitstroom naar werk van 22%.¹¹

GEMEENTEBELEID

Beleidskeuzes die gemeenten maken en de doelen die zij nastreven met work first, staan niet los van kenmerken van work first-projecten. De keuze voor een bepaald soort work first-traject kan verschillende redenen hebben: de grenzen van het willen en kunnen oprekken (gericht op niet-willers, niet-kunners of op beide groepen), maar ook mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt activeren of mensen op korte termijn terug laten keren naar de reguliere arbeidsmarkt.

Gemeenten is gevraagd een rangorde aan te brengen in de verschillende doelen die zij met work first nastreven. In Tabel 3 zijn de primaire en secundaire doelen van gemeenten weergegeven. Daaruit is duidelijk te zien dat het doel van work first voor gemeenten met name gericht is op het bevorderen van uitstroom naar werk en preventie van instroom.

Tabel 3: Primaire en secundaire beleidsdoelen van work first voor gemeenten*

Doel	Percentage projecten
Uitstroom bevorderen naar werk	63%
Preventie instroom	55%
Diagnose instrument	23%
Verbeteren positie welzijn mensen	22%
Werknemers vaardigheden opdoen of behouden	17%
Verbeteren financiële positie gemeente	15%
Uitstroom bevorderen algemeen	15%
Opleggen van wederzijdse verplichtingen	14%
Contact match netwerk werkgevers	13%
Handhavinginstrument	9%

* Omdat er voor de verschillende doelen een ordening moest worden aangegeven tellen de percentages niet tot 100% op, er is een overlap in doelen mogelijk.

Het aandeel gemeenten dat reïntegratie nastreeft met work first is bijna gelijk aan dat in 2006. Opvallend is dat in 2008 het voorkómen van instroom (preventie) en diagnose bij meer gemeenten in het beleid een rol spelen. Een aantal van de genoemde doelen overlappen elkaar inhoudelijk gedeeltelijk. Zo hebben het bevorderen van uitstroom naar werk en de preventie van instroom beide een volumereductie tot gevolg, waarmee de financiële positie van gemeenten verbetert. Instroompreventie en handhaving liggen dichtbij elkaar.

Tabel 4 beschrijft de belangrijkste projectdoelen. Deze komen voor een groot deel overeen met de doelen die de gemeente nastreeft met work first, maar zijn meer gericht op de individuele work first-deelnemer. Ook hier geldt dat uitstroom naar werk het belangrijkste doel is van work first-projecten. Dat komt overeen met de resultaten van de Benchmark 2006, namelijk 69%.¹²

Tabel 4: Primaire en secundaire doelen bij 59 work first projecten

Doel	Percentage projecten
Zo snel mogelijk regulier werk vinden	61%
Passiviteit verkleinen	34%
Verkleinen afstand tot de arbeidsmarkt	22%

Plaats van work first in reïntegratiebeleid

Work first is een belangrijk onderdeel geworden van het reïntegratiebeleid, zoals dat ook al het geval was in 2006. Toch geven minder gemeenten aan dat work first voor hen richtinggevend is voor het hele reïntegratiebeleid (zie Tabel 5).

Tabel 5: Visie van gemeenten op work first

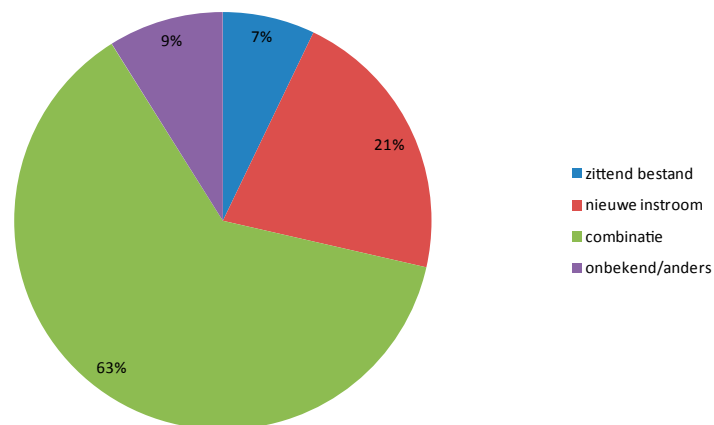
Visie	% gemeenten	% gemeenten
	2006	2008
Richtinggevend beginsel voor hele reïntegratiebeleid	33%	20%
Belangrijk onderdeel van reïntegratiebeleid	41%	46%
Overig	26%	34%

Bij 'overig' geven veel gemeenten aan dat de werkzame elementen van work first, zoals de werkcomponent in combinatie met employability, zijn opgenomen in de overige reguliere reïntegratieproducten en -trajecten.

Zittend bestand versus nieuwe instroom

De literatuur constateert een verschuiving van work first met name gericht op nieuwe kansrijke instroom, naar work first gericht op meer kansarme instromers en langdurige uitkeringsgerechtigden.¹³ In Figuur 1 is te zien dat een vijfde van de onderzochte projecten zich in 2008 uitsluitend richt op nieuwe instroom, slechts 7% uitsluitend op het zittend bestand en 63% op de combinatie van zittend bestand en nieuwe instroom. Hiermee is een duidelijke verschuiving te zien in de doelgroepen van work first-projecten ten opzichte van 2006, toen bijna de helft van de projecten nog uitsluitend bedoeld was voor nieuwe instroom. De verschuiving vindt niet zozeer plaats richting zittend bestand, maar wel richting een combinatie van beide doelgroepen, dus het gehele Wwb-bestand.

Figuur 1: Aandeel projecten met als doelgroep zittend bestand, nieuwe instroom of combinatie nieuwe instroom en zittend bestand



In Figuur 1 is geen onderscheid te maken tussen wat het aandeel nieuwe instroom en het aandeel zittend bestand is voor die gemeenten die zich richten op beide doelgroepen. In Tabel 6 is te zien dat het aandeel zittend bestand dat deelneemt aan work first in 2008 tien procentpunten is gestegen ten opzichte van 2006. In zijn algemeenheid is er - naast een verschuiving van nieuwe instroom als doelgroep voor work first naar een combinatie van nieuwe instroom en zittend bestand - ook duidelijk een verschuiving zichtbaar naar het zittend bestand.

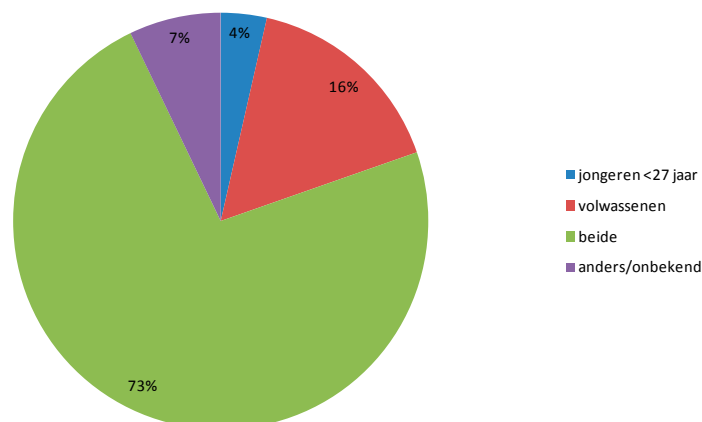
Tabel 6: Aandeel zittend bestand en aandeel nieuwe instroom

	2006	2008
	Gemiddeld voor deelnemende gemeenten	Gemiddeld voor deelnemende gemeenten
Aandeel zittende bestand	28%	38%
Aandeel nieuwe instroom	72%	62%

Jongeren versus volwassenen.

Uit de Benchmark work first 2006 blijkt dat het relatief makkelijker is om met jongeren resultaten te behalen dan met volwassenen. Toch richt slechts 4% van de projecten zich alleen op jongeren onder de 27 jaar: minder dan we zagen in de benchmark van 2006, toen nog 18% van de projecten bedoeld was voor jongeren. In 2008 heeft 16% van de projecten uitsluitend volwassenen als doelgroep, terwijl bijna driekwart van de projecten zich richt op beide groepen.

Figuur 2: Aandeel projecten met als doelgroep jongeren en volwassenen



Er is dus sinds 2006 niet zozeer sprake van een verschuiving van de ene doelgroep naar de andere, maar er lijkt minder aandacht te zijn voor specifieke doelgroepen op basis van leeftijd.

Hoofdaannemerschap

Gemeenten gaan verschillend om met de vraag wie hoofdaannemer is van een work first-project. De benchmark van 2006 liet zien dat ondanks de tendens onder gemeenten om meer zelf te doen, de meeste toch nog steeds kozen voor een externe hoofdaannemer. Daarnaast bleek in 2006 het hoofdaannemerschap een belangrijke factor voor het realiseren van een hoge uitstroom naar werk als wel een hoge preventie van instroom.

Net als in 2006 zijn de belangrijkste hoofdaannemers het reïntegratiebedrijf (RIB), het SW-bedrijf en de gemeente zelf. Ook combinaties van hoofdaannemerschap komen regelmatig voor (12%) en in een enkel geval (2%) het reguliere bedrijfsleven. Gemeenten kiezen meer dan in 2006 voor een externe hoofdaannemer: bij 16% van de projecten is de gemeente zelf de hoofdaannemer en bij 70% van de projecten is dat een externe partij (versus 25% en 55% in 2006).

Tabel 7: Hoofdaannemerschap work first- projecten

Hoofdaannemerschap	Percentage
RIB	41%
SW-bedrijf	29%
Gemeente	16%
Anders (combinaties)	12%
Regulier bedrijfsleven	2%

Zoals uit Tabel 7 blijkt is het reïntegratiebedrijf in de meeste gevallen hoofdaannemer. Hoewel de hoofdaannemer niet altijd ook de uitvoerder van het project is, is dit bij reïntegratiebedrijven meestal wel zo (88%). Soms is de sociale dienst, SW-bedrijf of een combinatie van sociale dienst en reïntegratiebedrijf uitvoerder van de werkcomponent. Wanneer het SW-bedrijf hoofdaannemer is, geldt ongeveer hetzelfde: in 76% van de projecten is het ook uitvoerder van de werkcomponent. Ook bij de gemeenten geldt dat de rol van hoofdaannemer en uitvoerder niet altijd samenvallen. Slechts bij 33% van de projecten is de gemeente zowel hoofdaannemer als uitvoerder. In iets meer dan de helft van de gevallen is het reïntegratiebedrijf uitvoerder van de werkcomponent wanneer de gemeente hoofdaannemer is. In 22% van de projecten voert zij de werkcomponent gezamenlijk uit met het reïntegratiebedrijf.

Tabel 8: Uitvoerder van de werkcomponent van work first per hoofdaannemer

Hoofdaannemerschap	Uitvoerder					
	SD	RIB	SW	SD en RIB	SD en SW	RIB en SW
Gemeente	33%	56%	11%	22%		
RIB	8%	88%	17%	4%		13%
SW-bedrijf	6%	18%	76%		12%	

In Tabel 8 is duidelijk te zien dat het reïntegratiebedrijf de belangrijkste uitvoerder van de verschillende activiteiten van work first-projecten is. De gemeente is vaker uitvoerder waar het gaat om handhaving (behalve verzuimbegeleiding) en nazorg. In de uitvoering van de werkcomponent speelt naast het reïntegratiebedrijf ook het SW-bedrijf een belangrijke rol.

Draaideur

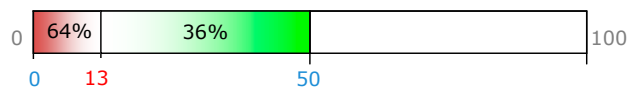
De benchmark van 2006 wees al op het risico dat work first zorgt voor draaideurklanten. Er is namelijk een gevaar dat work first mensen stimuleert om te gaan werken in onzekere en laagbetaalde banen, die zij afwisselen met een periode WW en/of andere uitkering. Op korte termijn lijkt de gemeente dan effecten te bereiken, maar op de lange termijn draagt dit weinig bij aan duurzame participatie en zelfstandigheid van mensen. Daarnaast bestaat er inmiddels de mogelijkheid dat klanten niet voor de eerste keer deelnemen aan een work first-traject. Nadat een traject is afgerond, na al dan niet te zijn uitgestroomd uit de uitkering, begint men weer aan een nieuw work first-traject: de zogenaamde work first-draaideurklanten.¹⁴

De vraag is hoe zich dat verhoudt tot de ontwikkeling van het instrument work first, dat tegenwoordig vaker is gericht op het zittend bestand. Het kan zijn dat deze groep niet genoeg heeft aan een relatief kortdurend work first-traject om te kunnen uitstromen. Wellicht moeten zij meerdere keren deelnemen aan een traject, met bijvoorbeeld verschillende doelstellingen, om te kunnen uitstromen. Als bijvoorbeeld diagnose het doel is van een project, kan de klant die afkomstig is uit nieuwe instroom of uit het zittend bestand, daarna terugvallen naar de Wwb.

Dit onderzoek maakt onderscheid tussen twee typen draaideurklanten. Bij 48% van de projecten kan men niet inschatten wat het aandeel is van de groep draaideurklanten die na uitstroom uit de Wwb weer terugvalt in de Wwb. Voor 37% van de projecten kan men dit wel. Figuur 3 geeft het gemiddelde percentage draaideurcliënten voor de verschillende projecten. Van alle projecten - waarvoor deze gegevens bekend zijn - scoort 64% onder het gemiddelde van 13% draai-

deurklanten, terwijl 36% boven het gemiddelde scoort. In Figuur 3 is ook te zien dat in ieder geval één gemeente stelt dat zij geen enkele draaideurklant heeft. Verder geeft in ieder geval één gemeente aan dat 50% van de klanten die uitstromen uit de Wwb, weer zijn teruggevallen in de Wwb na deelname aan work first.

Figuur 3: Gemiddelde percentage draaideurklanten ten opzichte van alle instroom in Work First 2007/2008



Hoe lees je figuur 3?

Figuur 3 geeft het gemiddelde percentage draaideurklanten ten opzichte van alle instroom in work first-projecten. Dit percentage staat in rood weergegeven en bedraagt 13%.

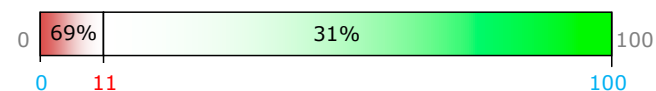
In blauw zijn de minimale en de maximale score weergegeven. Uit figuur 3 blijkt dat in ieder geval één gemeente geen enkele draaideurklant heeft en er ten minste één gemeente is waar 50% van de work first-deelnemers terugvalt in de Wwb.

Tot slot staan er nog twee percentages in de balk (64% en 36%). Uit figuur 3 valt te lezen dat 64% van de gemeenten een percentage draaideurklanten heeft dat lager ligt dan het gemiddelde aantal draaideurklanten. 36% heeft een percentage draaideurklanten boven het gemiddelde van 13%.

Naast de groep die eerder is uitgestroomd uit de uitkering is er nog een groep Wwb'ers die niet voor de eerste keer deelneemt aan een work first-traject.

Figuur 4 geeft de percentages van de zogenaamde work first-draaideurklanten: klanten die in 2008 in een work first-traject zijn ingestroomd, maar ooit eerder al eens hebben deelgenomen aan zo'n traject (ongeacht of men eerder is uitgestroomd uit de uitkering of niet). Ook hier geldt dat deze gegevens slechts voor de helft van de projecten beschikbaar zijn. Voor deze projecten zijn er gemiddeld 11% work first-draaideurklanten. Een behoorlijk deel van de projecten (22%) kent geen klanten die in 2008 aan work first deelnamen en dat ook al eerder deden. Het overgrote deel van de projecten scoort onder het gemiddelde. Dat wil zeggen dat een kleine driekwart van de gemeenten minder dan 11% work first-klanten heeft die eerder ook al deelnamen aan work first.

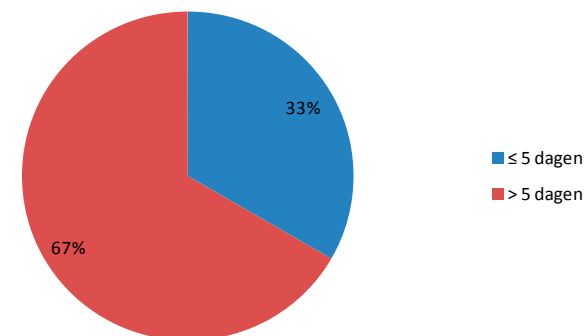
Figuur 4: Gemiddelde percentage work first-draaideurklanten



Snelle start

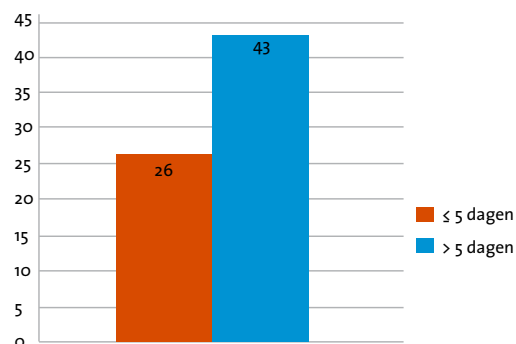
Ongeacht of de doelgroep bestaat uit zittend bestand of een combinatie van beide, gaat 33% van de work first-projecten binnen 5 werkdagen na intake van de uitkering van start of – bij het zittend bestand - na intake voor work first. Als we een onderscheid maken tussen de starttijd voor het zittend bestand en voor nieuwe instroom, komt die voor het zittend bestand overeen met het algemene beeld. De starttijd voor nieuwe instroom is afwijkend: 48% van de projecten begint binnen 5 dagen. De gemiddelde starttijd voor alle doelgroepen is 11 dagen, terwijl die termijn voor nieuwe instroom iets lager ligt (9,6 dagen).

Figuur 5: Aandeel verschillende startmomenten algemeen



We hebben gevraagd of er verschil is in resultaat bij projecten die direct starten of pas na 5 dagen na de intake. Voor de nieuwe instroom zijn er geen verschillen te zien. Als we alleen naar de cijfers kijken voor het zittend bestand, dan zijn er duidelijke verschillen zichtbaar (Figuur 6). Voor deze laatste groep zien we juist dat er een hogere uitstroom naar werk is bij projecten die later dan 5 dagen na de intake beginnen, vergeleken met de projecten die binnen 5 dagen van start gaan. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat voor het zittend bestand meer tijd genomen wordt om een passend traject (werkactiviteiten en aanbod-versterkende activiteiten) te vinden.

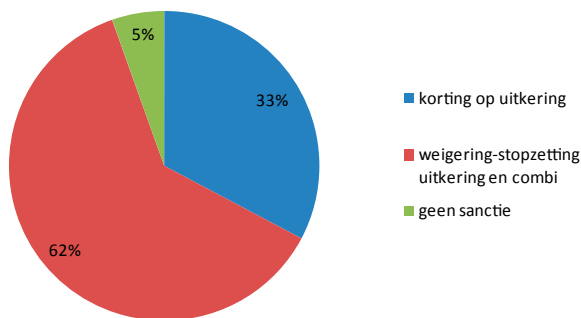
Figuur 6: Uitstroom naar werk naar starttijd voor zittend bestand



Sancties

In tegenstelling tot 2006 is er nu een aantal projecten (5%) dat geen enkele sanctie inzet wanneer deelname wordt geweigerd. Daarnaast hanteren veel minder projecten dan in 2006 alleen een korting op de uitkering (33% versus 56%), maar gebruiken ze als sanctie een combinatie van korting en stopzetting of uitsluitend weigering/stopzetting van de uitkering (62%).

Figuur 7: Sancties

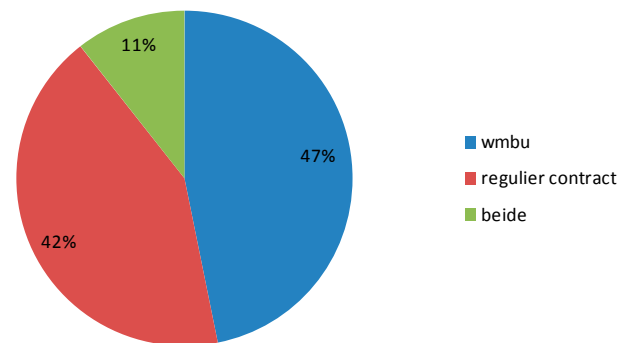


Verloningsmodel

Er is een verschuiving zichtbaar in de betaling van klanten die deelnemen aan work first sinds 2006. Toen werkte het overgrote deel van de deelnemers met behoud van uitkering en slechts in een kwart van de projecten kregen de deelnemers loon betaald. In Figuur 8 is te zien dat de verdeling tussen betaling

van regulier loon en werk met behoud van uitkering ongeveer gelijk is. Daarnaast heeft nog een klein deel van de projecten een combinatie van beide verloningsmodellen.

Figuur 8: Verloning



SAMENVATTING

In de voorafgaande paragrafen hebben we een aantal kenmerken behandeld van de work first-projecten van de aan de Benchmark 2008 deelnemende gemeenten. Work first blijkt minder vaak richtinggevend voor het reïntegratiebeleid te zijn dan in 2006, maar is wel vaker een belangrijk onderdeel daarvan. Voornaamste doelen die gemeenten met work first nastreven, blijven reïntegratie en preventie, maar diagnose is ook een belangrijk doel geworden, samen met het verbeteren van het welzijn van mensen. Opvallend is dat work first niet meer een specifieke doelgroep kent, zoals in 2006 voornamelijk de nieuwe instroom of jongeren. Het instrument wordt tegenwoordig ingezet voor de gehele Wwb-populatie. Daarnaast zien we een verschuiving naar een groter aandeel zittend bestand.

Voor het eerst is in de benchmark sprake van work first-draaideurklanten: klanten die in 2008 in een work first project zijn ingestroomd, maar eerder al een work first-project hebben doorlopen. Dat contingent is ongeveer 11% van de instroom in het kleine aantal gemeenten dat daarvan gegevens heeft bijgehouden.

Externe partijen, met name reïntegratiebedrijven, zijn nog steeds de belangrijkste hoofdaannemers en uitvoerders van work first-projecten.

Er zijn de laatste jaren work first-projecten die geen enkele sanctie op niet-deelname hanteren. Het sanctiebeleid binnen work first lijkt hiermee enigszins

versoepeld. Tegelijk is er ook een toename te zien in het gebruik van de combinatie van korting en stopzetting of uitsluitend een weigering/stopzetting van de uitkering. Vergeleken met de resultaten uit 2006 zijn er meer work first-projecten die deelnemers regulier verlonen.

3.2 Algemene resultaten klantonderzoek

In deze paragraaf komen klanten aan het woord die in 2008 in een work first-traject zijn ingestroomd. Voor de effectieve inzet van work first is hun feedback een onmisbaar element, omdat hiermee verschillende perspectieven in beeld komen. Hieronder komen de algemene resultaten van het klantonderzoek aan de orde. De volgende paragraaf koppelt gemeente- en projectkenmerken aan de ervaringen van de klanten met work first.

Begeleiding

Tabel 9 geeft weer welke begeleiding klanten hebben ervaren tijdens de verschillende activiteiten binnen het work first-traject. Te zien is dat het overgrote deel van de deelnemers aangeeft dat werkactiviteiten deel uitmaakten van het traject (69%), terwijl een stuk minder klanten sollicitatieactiviteiten (41%) en trainings- of cursusactiviteiten noemen (25%).

23% van de klanten die werkactiviteiten hebben verricht, zegt hierbij geen begeleiding te hebben gehad. 29% van de klanten die sollicitatieactiviteiten hebben gedaan, geeft aan hierbij geen begeleiding te hebben gehad. Dit geldt voor 18% van de deelnemers die een training of cursus hebben gevolgd.

De meeste begeleiding ervaren de klanten van de sociale dienst en met name het reïntegratiebedrijf. Voor 17% van de klanten die een training of cursus hebben gevolgd, was een trainings- of cursusbureau voor de begeleiding verantwoordelijk. De andere begeleiding bij trainings- of cursusactiviteiten, zoals een sollicitatietraining, komt van de sociale dienst of het reïntegratiebedrijf.

Tabel 9: Begeleiding bij activiteiten binnen het work first project*

	Begeleiding werkactiviteiten (n=1032; 69%)	Begeleiding sollicitatie-activiteiten (n= 607; 41%)	Begeleiding trainings- of cursusactiviteiten (n= 368; 25%)
Sociale dienst	28%	20%	22%
Reïntegratiebedrijf	32%	34%	30%
SW-bedrijf	13%	9%	8%
Trainings- of cursusbureau	2%	5%	17%
Kreeg geen begeleiding	23%	29%	18%

* De percentages tellen niet op tot 100% omdat de categorie 'anders' in de tabel niet is weergegeven.

Projectactiviteiten

De activiteiten in het work first-project kunnen bestaan uit werk, solliciteren, opleiding of training. In Tabel 10 staan de uren die de klanten per week aan deze activiteiten besteden.

Tabel 10: Urenverdeling per week van activiteiten binnen het work first project

	Totaal activiteiten (n= 1306)	Werk (n= 985)	Solliciteren (n= 622)	Trainingen / cursus (n= 366)	Anders (n = 160)
< 8 uur	17%	15%	86%	79%	73%
8-16 uur	9%	14%	11%	14%	11%
16-24 uur	22%	24%	2%	5%	10%
24-32 uur	30%	28%	1%	1%	4%
> 32 uur	22%	20%	1%	1%	2%

17% van de klanten geeft aan minder dan 8 uur per week actief te zijn (geweest) in het project. Meer dan de helft (52%) is meer dan 3 dagen per week actief in het project en 22% meer dan 4 dagen. Daarvan nemen de werkactiviteiten het merendeel in beslag. Logisch, want de werkcomponent is het kenmerkende van work first. 20% is bijna voltijds met werkactiviteiten bezig. Ruim een kwart is minder dan 2 dagen met werk in de weer (geweest). Voor activiteiten ten behoeve van solliciteren of cursus/trainingen is veel minder tijd ingeruimd in de work first-projecten.

Tabel 11 geeft een overzicht van de ervaringen van klanten met de activiteiten in het project. Een kleine meerderheid van de klanten ervaart maatwerk (56%)

en eigen inbreng bij de werkactiviteiten (50%). Slechts een derde van de klanten zegt sneller aan een baan te komen als gevolg van de projectactiviteiten, een groter deel geeft aan dat zij daardoor niet sneller aan een baan komen.

Tabel 11: Ervaringen projectactiviteiten (n=1.081-1.264)

	(Helemaal) mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	(Helemaal) mee oneens
Bij de keuze van de werkactiviteiten			
wordt/werd gelet op dingen die ik al kan of weet	56%	15%	28%
Ik heb/had invloed op welke werkactiviteiten ik doe/deed	50%	19%	31%
Er is/was afwisseling in de werkactiviteiten	53%	16%	31%
Door de werkactiviteiten kom ik sneller aan een baan	31%	23%	46%
Ik ga/ging met plezier naar de werkactiviteiten binnen het project work first	53%	18%	30%
Ik vind het logisch dat voor een bijstands-uitkering een tegenprestatie wordt verlangd	68%	19%	13%
Ik heb/had invloed op de keuze van een training of cursus als ik die krijg/kreeg aangeboden	48%	21%	31%
Door de begeleiding die ik krijg/kreeg kom ik sneller aan een baan	36%	25%	40%

Iets meer dan de helft van de klanten zegt dat zij met plezier naar de werkactiviteiten gaat of ging. Eenzelfde conclusie, alleen nog sterker, komt ook uit het onderzoek dat in opdracht van RWI is uitgevoerd.¹⁵ Toch is een derde van de klanten – een fors aantal – het daar (helemaal) niet mee eens. Bijna 70% van de work first-klanten vindt het logisch dat men een tegenprestatie levert voor de bijstandsuitkering die men ontvangt.

Verwachtingen van klanten

We hebben gevraagd welke verwachtingen klanten hebben bij de aanvang van het work first-project en of deze verwachtingen zijn uitgekomen. Uit Tabel 12 blijkt hoeveel klanten een specifieke verwachting hadden. Ook is weergegeven voor hoeveel klanten deze verwachting overeenkwam met de ervaring, of dat de ervaringen slechter of beter waren dan verwacht. De verwachtingen zijn uiteraard voor een groot deel geschapen door de communicatie-afdelingen van de instanties die verantwoordelijk zijn voor de instroom in de work first-projecten.

Dit is de top-3 van de verwachtingen:

- Ik krijg hulp maar moet wel zelf een baan gaan zoeken.
- Ik ga leren hoe ik mijn kansen op werk vergroot.
- Er wordt voor mij een baan gezocht.

Tabel 12: Verwachtingen en ervaringen van klanten

	Klanten met verwachting	Ervaring slechter dan verwachting	Verwachting uitgekomen	Ervaring beter dan verwachting
Ik ga leren hoe ik mijn kansen op werk vergroot (n=456)	30%	41%	39%	20%
Er wordt voor mij een baan gezocht (n=412)	28%	43%	38%	19%
Ik krijg hulp maar moet wel zelf een baan gaan zoeken (n=482)	32%	39%	42%	17%
Ik kom niet aan het werk ook al volg ik een training en krijg ik hulp aangeboden (n=103)	7%	40%	38%	20%
Ik moet waarschijnlijk werk gaan doen dat ik niet leuk vind (n=297)	20%	50%	30%	21%
Ik krijg toch geen hulp bij het zoeken naar werk (n=85)	6%	58%	34%	8%
Ik had geen verwachtingen (n=276)	18%	-	-	-
Anders, ... (n=153)	10%	57%	36%	7%
Totaal	-	41%	40%	19%

Van de klanten die aangeven dat ze waarschijnlijk werk moeten doen dat ze niet leuk vinden (20%), zegt de helft dat hun ervaringen slechter waren dan hun verwachtingen.

Opvallend is ook dat meer dan helft van het kleine aantal klanten dat verwacht toch geen hulp te krijgen bij het zoeken naar werk, aangeeft dat de ervaringen nog slechter waren dan verwacht. Voor een derde van hen zijn de verwachtingen uitgekomen.

In totaal is de groep klanten van wie de ervaringen slechter zijn dan de verwachtingen, even groot als de groep van wie de ervaringen overeenkomen met de verwachtingen. Een vijfde van de klanten heeft betere ervaringen dan de verwachtingen waarmee ze aan het project begonnen. Hierbij moet overigens gezegd worden dat de vraag naar de verwachting achteraf gesteld is. Dat betekent dat

de ervaring hierin uiteraard mee speelt. Toch geven deze resultaten een beeld van de ervaringen in relatie tot de verwachtingen.

Van de klanten die een andere verwachting hadden, hebben we de omschrijving nader geduid in de categorieën: negatief – neutraal – positief. Op de vraag of de ervaringen conform, slechter of beter zijn dan de verwachtingen krijgen we het beeld zoals weergegeven in Tabel 13.

Tabel 13: Andere verwachtingen en ervaringen (n=94)

	Ervaring slechter dan verwachting	Verwachting uitgekomen	Ervaring beter dan verwachting
Andere negatieve verwachtingen	73%	27%	0%
Andere neutrale verwachtingen	23%	46%	31%
Andere positieve verwachtingen	60%	34%	6%

Bij een groot deel van de klanten die een neutrale verwachting hadden, is deze uitgekomen of was de ervaring zelfs boven verwachting. Als klanten meer uitgesproken verwachtingen (positief of negatief) hebben, blijkt het overgrote deel slechtere ervaringen te hebben. Opvallend is dat geen enkele klant met negatieve verwachtingen betere ervaringen heeft. Zoals eerder opgemerkt kan hier het feit meespelen dat de verwachtingen na afloop of gedurende het project zijn gepeild. Voor de ervaringen maakt het niet uit of men al eerder aan een work first-project heeft meegedaan of niet.

Tevredenheid

De klanten die aangeven tijdens het work first-traject begeleiding te hebben ervaren, is gevraagd of zij tevreden waren over deze begeleiding. In Tabel 14 is de tevredenheid over de begeleiding van de verschillende organisaties weergegeven.

Tabel 14: Tevredenheid van klanten over de begeleiding van sociale dienst, reïntegratiebedrijf, SW-bedrijf en trainings- of cursusbureau

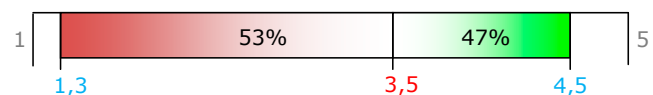
	Begeleiding Sociale dienst (n=527)	Begeleiding reïntegratiebedrijf (n=525)	Begeleiding SW-bedrijf (n= 127)	Begeleiding cursus- of trainingsbureau (n=96)
(Zeer) tevreden	64%	63%	60%	71%
Tevreden noch ontevreden	17%	17%	21%	21%
(Zeer) ontevreden	19%	20%	19%	8%

De klanten die zeggen begeleiding te hebben gehad, zijn over het algemeen tevreden. Zij zijn met name tevreden met de begeleiding die zij van het trainings- of cursusbureau (71%) hebben ervaren. Toch is ook nog een vijfde van de klanten ontevreden met de begeleiding van de sociale dienst, reïntegratiebedrijf en/of SW-bedrijf.

Onderstaande figuren 9-12 geven voor alle gemeenten de gemiddelde tevredenheidsscores van de klanten over de ervaren begeleiding van de verschillende organisaties. In rood is de gemiddelde tevredenheid van klanten voor alle gemeenten weergegeven. Het getal in blauw (links) weerspiegelt de gemiddelde tevredenheid voor die gemeente die in vergelijking met alle andere gemeenten de laagste gemiddelde tevredenheid van klanten heeft. Het getal in blauw (rechts) geeft de gemiddelde tevredenheid van klanten weer voor die gemeente die de hoogste gemiddelde tevredenheid scoort. De schaal loopt van 1 (zeer ontevreden), via 3 (niet tevreden, niet ontevreden) naar 5 (zeer tevreden).

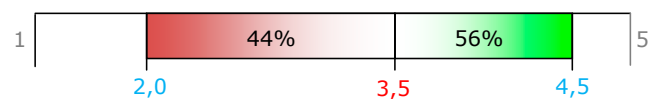
Figuur 9 laat zien dat gemeenten gemiddeld een tevredenheid van 3,5 hebben, als het gaat over de begeleiding van de sociale dienst. Dat wil zeggen dat de klanten ergens tussen noch tevreden, noch ontevreden en tevreden scoren. Er is in ieder geval één gemeente waar de gemiddelde tevredenheid van klanten over de sociale dienst gelijk is aan 1,3. Dat wil zeggen dat de klanten gemiddeld zeer ontevreden tot ontevreden zijn met de begeleiding van de dienst. Daarnaast is er in ieder geval één gemeente waar klanten gemiddeld tevreden tot zeer tevreden zijn.

Figuur 9: Gemiddelde tevredenheid klanten over begeleiding van Sociale Dienst binnen gemeenten (schaal 1-5)



Figuur 10 laat zien dat gemeenten gemiddeld een tevredenheid van 3,5 hebben, als het gaat over de begeleiding van het reïntegratiebedrijf. Dat wil zeggen dat de klanten ergens tussen noch tevreden, noch ontevreden en tevreden scoren. Er is in ieder geval één gemeente waar klanten gemiddeld ontevreden zijn met de begeleiding van het reïntegratiebedrijf (score 2). Daarnaast is er in ieder geval één gemeente waar klanten gemiddeld tevreden tot zeer tevreden zijn met het reïntegratiebedrijf.

Figuur 10: Gemiddelde tevredenheid klanten over begeleiding van reïntegratiebedrijf binnen gemeenten (schaal 1-5)



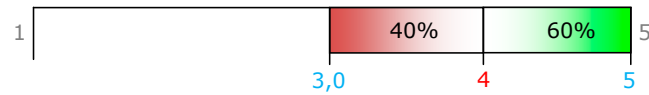
Figuur 11 laat zien dat gemeenten gemiddeld een tevredenheid van 3,5 hebben, als het gaat over de begeleiding van het SW-bedrijf. Dat wil zeggen dat de klanten ergens tussen noch tevreden, noch ontevreden en tevreden scoren. Er is in ieder geval één gemeente waar klanten gemiddeld zeer ontevreden zijn met de begeleiding van het SW-bedrijf (score 1). Daarnaast is er in ieder geval één gemeente waar klanten gemiddeld zeer tevreden zijn met het SW-bedrijf.

Figuur 11: Gemiddelde tevredenheid klanten over begeleiding van SW-bedrijf binnen gemeenten (schaal 1-5)



Figuur 12 laat zien dat gemeenten gemiddeld tevreden (score 4) klanten hebben, wanneer het gaat over de begeleiding van het trainings- of cursusbureau. Er is in ieder geval één gemeente waar klanten gemiddeld noch tevreden, noch ontevreden zijn met de begeleiding van het trainings- of cursusbureau (score 3). Daarnaast is er in ieder geval één gemeente waar klanten gemiddeld zeer tevreden zijn met het trainings- of cursusbureau.

Figuur 12: Gemiddelde tevredenheid klanten over begeleiding van trainings- of cursusbureau binnen gemeenten (schaal 1-5)



Opvallend is dat in een aantal gemeenten de gemiddelde tevredenheid van klanten over de begeleiding door het SW-bedrijf en de gemeente ver onder het gemiddelde is. De gemiddelde tevredenheid over de begeleiding van het trainings- of cursusbureau is beter dan van de andere drie organisaties: in geen enkele gemeente zijn klanten gemiddeld ontevreden met de begeleiding van het trainings- of cursusbureau. Wellicht is het doel van training of cursus helderder en tastbaarder voor klanten, zodat de waardering hoger uitvalt.

Van de deelnemende work first-klanten geeft 27% aan dat zij een vaste contactpersoon bij de sociale dienst hebben (gehad). 69% van hen had met deze vaste contactpersoon mondelinge gesprekken, 53% klanten hadden telefonisch contact en 14% klanten communiceerden via de e-mail of per post. 52% van de deelnemers had of heeft een vaste contactpersoon bij het work first-project. Van 83% van hen verliep de communicatie voornamelijk via mondelinge gesprekken. Met 34% klanten verliep het contact via de telefoon en met 17% via de e-mail of per post. 19% van de klanten geeft aan geen vast contactpersoon te hebben (gehad).

Persoonlijke ontwikkeling

In het klantonderzoek is met behulp van acht stellingen gevraagd naar de resultaten van het project in termen van de eigen ontwikkeling van de klant. Hiermee ontstaat een algemeen beeld van de ontwikkeling die de deelnemer door deelname aan work first heeft ervaren.

Tabel 15: Scores op de stellingen gericht op de ontwikkeling van de work first-klant (n=1.131 – n=1.254).

	(Helemaal) mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	(Helemaal) mee oneens
Weet ik beter wat voor werk ik wil doen?	47%	19%	33%
Weet ik beter wat ik kan?	51%	17%	32%
Heb ik meer zelfvertrouwen gekregen?	45%	20%	35%
Heb ik dingen geleerd die helpen bij het vinden van werk?	41%	19%	40%
Ben ik beter geworden in solliciteren?	35%	25%	40%
Ben ik meer gaan solliciteren?	42%	23%	35%
Heb ik meer zin om te gaan werken?	56%	20%	25%
Heb ik meer kans op een betaalde baan?	40%	22%	38%

Ongeveer de helft van de klanten weet beter wat zij kan en wil. Een vergelijkbaar grote groep klanten zegt meer zin te hebben gekregen om te werken en is meer gaan solliciteren. Voor elk van de gevraagde ontwikkelingsaspecten geeft 30% tot 40% van de klanten aan dat zij dit niet ervaren hebben. Zo is 40% van de work first-klanten van mening dat hun kans op een reguliere baan door deelname niet is toegenomen. In hun ogen zijn ze niet beter geworden in solliciteren of hebben ze geen dingen geleerd die hen helpen bij het vinden van werk. Kortom, met betrekking tot de factoren die direct kunnen helpen bij de toeleiding naar de arbeidsmarkt, lijkt work first voor relatief veel klanten geen toegevoegde waarde te hebben.

SAMENVATTING

Bijna een kwart van de klanten in de deelnemende gemeenten zegt geen begeleiding bij de werkactiviteiten te hebben gekregen. Een nog iets grotere groep geeft aan geen begeleiding bij sollicitatiepogingen te hebben gekregen. Dat is relatief gezien veel.

De meerderheid van de klanten ervaart maatwerk en keuzemogelijkheden bij de werkactiviteiten in de work first-projecten. Een meerderheid van de klanten laat weten met plezier naar de werkactiviteiten te gaan, wat overeenkomt met resultaten uit andere onderzoeken. De ervaring van maatwerk en keuzemogelijkheden is iets minder bij de opleidingscomponent.

Klanten blijken in gelijke mate slechtere respectievelijk overeenkomstige ervaringen te hebben in relatie tot de verwachtingen die zij vooraf hadden. Bij 20% van

de deelnemers overtreffen de ervaringen de verwachtingen. Hierbij speelt uiteraard communicatie over de doelstellingen en inhoud van het work first-project een belangrijke rol. Over het algemeen is men grotendeels tevreden met de begeleiding, met name van het trainings- en cursusbureau. De tevredenheid over de begeleiding door gemeente en SW-bedrijven blijft in een enkele gemeente achter bij de tevredenheid over de begeleiding door andere instanties.

In de ogen van veel klanten in de deelnemende gemeenten heeft deelname aan work first geen directe toegevoegde waarde bij het vinden van werk. Bijna even grote groepen vinden dat deelname al dan niet de kansen op werk vergroot. Grote groepen klanten geven aan dat zij een (positieve) persoonlijke ontwikkeling doormaken: ze weten beter wat ze kunnen, welk werk ze willen doen en hebben meer zin gekregen om te gaan werken.

3.3 Resultaten van work first-projecten

Uit de benchmark work first van 2006 kwamen de volgende 'sturingsinstrumenten' naar voren die een positieve invloed hebben op de preventie van instroom en de uitstroom naar werk¹⁶:

- jonge en nieuwe instroom;
- een reële werkomgeving;
- regulier loon;
- sociale dienst of reïntegratiebedrijf als hoofdaannemer;
- tijdelijke korting op de uitkering als sanctie.

Sturingsinstrument betekent in dit verband de mogelijkheden waarover de gemeente beschikt om work first uit te voeren: de 'knoppen' waaraan de gemeente kan draaien. Hiermee zijn de beïnvloedbare factoren gegeven die de effectiviteit van work first bepalen. We gaan in deze paragraaf na welke sturingsinstrumenten op gemeenteniveau een positieve invloed hebben op de uitstroom naar werk. Ook gaan we na of er op gemeenteniveau onbeïnvloedbare factoren zijn die de effectiviteit van work first mee bepalen. In de benchmark van 2006 kwamen een hoog percentage Wwb'ers en een tekort op het Inkomensdeel naar voren als factoren die de uitstroom naar werk beïnvloeden.

Voor het eerst kunnen we nu ook de factoren onderzoeken die op klantniveau de effectiviteit van work first mede beïnvloeden. Dat zijn onder andere de persoonlijke ontwikkeling zoals door klanten wordt ervaren en de tevredenheid over de

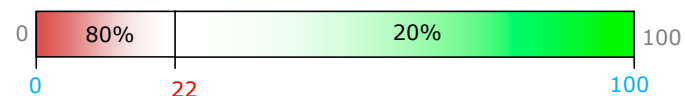
begeleiding. In deze paragraaf besteden we – ondanks dat er daartegen verschillende bezwaren bestaan – in navolging van de Benchmark 2006 als eerste aandacht aan instroompreventie als maat voor het afschrieffect van work first.

INSTROOMPREVENTIE

De benchmark van 2006 kijkt naast de uitstroom naar werk (zie hierna) ook naar de instroompreventie. Hiervoor is het percentage mensen berekend dat zich aanmeldt voor een uitkering en in aanmerking komt voor work first, maar toch geen uitkering aanvraagt of krijgt.

Met dit cijfer werd getracht het preventie-effect te meten. Het probleem met dit (ken)cijfer is echter dat slechts een klein aantal gemeenten deze gegevens kan leveren. Van slechts 31% van de projecten is het instroompreventiepercentage bekend. Het merendeel van de gemeenten heeft op deze onderdelen geen antwoord kunnen geven. Bovendien is niet duidelijk wat de reden is dat de mensen die zich hebben aangemeld voor een uitkering, uiteindelijk toch geen uitkering aanvragen of krijgen. Bij gebrek aan de juiste registratie is het onduidelijk wat de bijdrage van work first is aan de preventie van instroom. Desondanks kijken we kort naar instroompreventie als maat voor het preventie-effect, om toch enig zicht te krijgen op de preventieve werking van work first.

Figuur 13: Percentage instroompreventie (n=18)



Figuur 13 laat zien dat de instroompreventie voor die 18 gemeenten waarvoor dit cijfer bekend is, gemiddeld 22% is. Dat wil zeggen dat gemiddeld 22% van alle uitkeringsaanvragers die in aanmerking komen voor work first, toch geen uitkering aanvraagt of krijgt. Het is niet duidelijk in hoeverre dit is toe te schrijven aan work first. In ieder geval één gemeente geeft aan geen enkele klant te hebben die afziet van een uitkering of deze niet krijgt, maar wel in aanmerking komt voor work first. Het overgrote deel van de gemeenten heeft een instroompreventie van minder dan 22% van alle aanvragen, terwijl 20% van de gemeenten een instroompreventie van meer dan 22% van alle aanvragen realiseert.

In vergelijking met 2006 is de gemiddelde instroompreventie ongeveer tien procentpunten lager in 2008. Als we de instroompreventie berekenen voor die

gemeenten die in 2006 ook deelnamen aan de benchmark zien we vergelijkbare resultaten: een gemiddelde instroompreventie van 22%.

Van 11 gemeenten die instroompreventie als primair of secundair doel hebben, is de gemiddelde instroompreventie 25%. Dat percentage is dus iets hoger dan dat voor alle gemeenten te samen (22%). Het verschil is echter niet heel groot.

WELKE FACTOREN SPELEN EEN ROL BIJ DE PREVENTIE VAN INSTROOM?

Om te onderzoeken of de diverse kenmerken van de gemeenten/projecten invloed hebben op de instroompreventie is een lineaire regressieanalyse uitgevoerd¹⁷. Uit de resultaten hiervan blijkt dat alleen de factoren 'percentage Wwb'ers in de gemeenten' en 'aandeel zittend bestand' significant bijdragen aan het verklaren van de verschillen in de instroompreventie van projecten. Naarmate het bijstandspercentage hoger is binnen een gemeente, is de instroompreventie ook hoger. Daarnaast geldt dat naarmate het aandeel zittend bestand hoger is, het percentage van instroompreventie lager is.

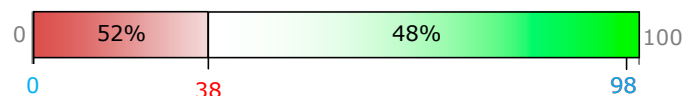
Dat slechts zo weinig kenmerken van gemeenten of projecten significant bijdragen aan het verklaren van de verschillen in instroom preventie is mede het gevolg van het geringe aantal projecten waarvan de instroompreventie bekend is (n=18).

UITSTROOM NAAR WERK VOLGENS DE GEMEENTEN

De tweede maat voor het resultaat van work first is de uitstroom naar werk zoals gemeenten die hebben opgegeven in de benchmark. De uitstroom naar werk is het aantal deelnemers dat aan het einde van het project in een reguliere baan of uitzendbaan is uitgestroomd, als percentage van alle deelnemers aan work first minus de deelnemers die op 31 december 2008 nog aan een work first-traject deelnamen.

Voor 19% van de projecten van de deelnemende gemeenten ontbreken deze resultaten. Figuur 14 laat de uitstroom naar werk voor 48 projecten zien. De gemiddelde uitstroom naar werk - voor die 48 projecten waarvan de uitstroom bekend is - is 38%. In ieder geval één gemeente geeft aan geen enkele uitstroom naar werk te realiseren in 2008 en in ieder geval één gemeente geeft aan dat 100% van de work first deelnemers uitstroomt naar werk.

Figuur 14: Percentage uitstroom naar werk (n= 48)



lets meer dan de helft (52%) van de projecten heeft een uitstroom naar werk onder het gemiddelde. 48% van de projecten realiseert een uitstroom naar werk die boven de gemiddelde uitstroom van 38% ligt. Wanneer we kijken naar de uitstroom naar werk tussen de verschillende doelgroepen van de projecten zien we geen verschillen. Tussen de doelgroepen van de gemeenten is wel een duidelijk verschil in uitstroom te zien. Voor de gemeenten die zich uitsluitend richten op het zittend bestand is de gemiddelde uitstroom naar werk een stuk lager (17%), terwijl dit voor gemeenten die zich uitsluitend op nieuwe instroom richten of op een combinatie van het zittend bestand en nieuwe instroom, vergelijkbaar is met de algemene cijfers (respectievelijk 38% en 40%).

Zoals te zien in tabel 16 zijn er nauwelijks verschillen in de uitstroom naar werk tussen gemeenten die in 2006 ook al deelnamen aan de benchmark en de nieuwe deelnemers.

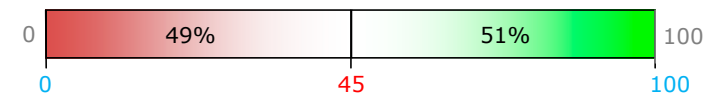
Tabel 16: Vergelijking uitstroom naar werk tussen nieuwe deelnemers en deelnemers uit 2006

Gemeenten Uitstroom naar werk in 2008	
Nieuwe deelnemers 2008	36%
Deelnemers 2006	39%

Effectiviteit reïntegratie

Zoals te zien was in Tabel 3 uit paragraaf 3.1 hebben gemeenten en projecten verschillende doelen met work first. Wanneer een gemeente of project work first als diagnose-instrument gebruikt, is work first niet in eerste instantie gericht op uitstroom naar werk. We verwachten dan ook een hogere uitstroom naar werk bij die work first-projecten die uitstroom naar werk als primair of secundair doel met work first hebben.

Figuur 15: Effectiviteit reïntegratie (n=33)



In Figuur 15 is te zien dat de gemiddelde uitstroom naar werk, voor gemeenten die uitstroom naar werk bevorderen als primair of secundair doel met work first hebben, 45% is. Dat is hoger dan de uitstroom naar werk voor alle deelnemende gemeenten (38%), maar het verschil is niet heel groot.

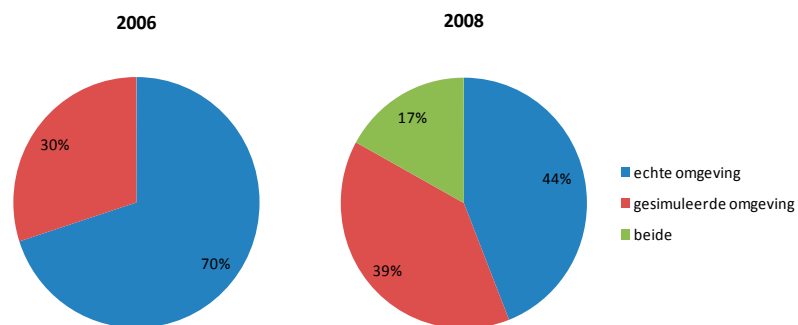
WELKE KENMERKEN SPELEN EEN ROL BIJ DE UITSTROOM NAAR WERK?

Om te onderzoeken of er sprake is van onafhankelijke verbanden van de diverse kenmerken van de gemeenten/projecten op de uitstroom naar werk is een lineaire regressieanalyse uitgevoerd. Het aantal projecten in de analyse is niet erg groot, namelijk 48. De kenmerken die een significant resultaat laten zien zijn type werkomgeving en verloning. Tevens behandelen we het effect van de mogelijkheid tot maatwerk in de werkcomponent. Deze laatste heeft geen significant effect omdat slechts een paar projecten aangeven dat er geen mogelijkheid tot maatwerk is. Echter, bij de uitstroom naar werk volgens de klant, is er wel een duidelijk effect te zien van maatwerk en is het verschil substantieel.

Echte werkomgeving

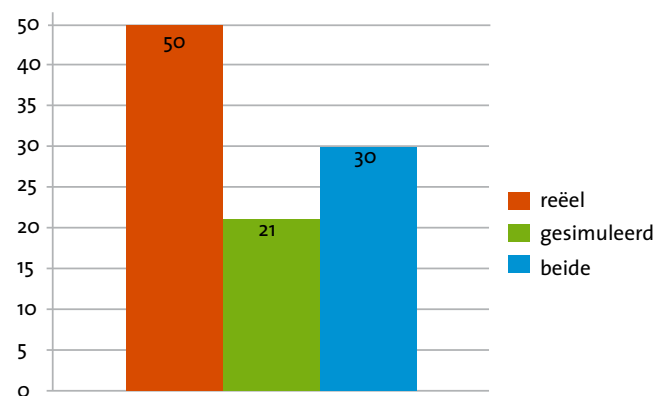
In Figuur 16 is duidelijk te zien dat in 2006 veel vaker gebruik is gemaakt van uitsluitend een echte werkomgeving door gemeenten dan in 2008 (70% versus 44%). In 2008 maken veel gemeenten gebruik van een combinatie van beide typen werkomgeving (17%). Er is een kleine stijging in het gebruik van uitsluitend een gesimuleerde werkomgeving sinds 2006 (van 30% naar 39%).

Figuur 16: Echte werkomgeving in 2006 en 2008



Figuur 17 laat duidelijk zien dat de uitstroom naar werk aanzienlijk hoger is voor projecten en gemeenten die kiezen voor werk in een echte werkomgeving, dan wanneer zij kiezen voor werk in gesimuleerde of gecombineerde werkomgeving, ongeacht de invloed van andere factoren. Het verschil is respectievelijk 20 en 29 procentpunten. Gemeenten en projecten die kiezen voor werk in een echte werkomgeving hebben een gemiddelde uitstroom naar werk van 50%.

Figuur 17: Type werkomgeving naar resultaat

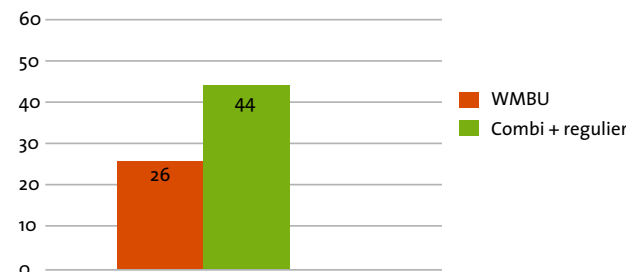


Werk met behoud van uitkering

In Figuur 18 zien we een duidelijk verschil in uitstroom naar werk tussen projecten met een verschillend verloningsmodel. In projecten waarin gewerkt wordt

met behoud van uitkering (wmbu) stroomt 26% uit naar werk, terwijl in projecten met een regulier contract of een combinatie van werken met behoud van uitkering en regulier contract de uitstroom 44% is.

Figuur 18: Verloningsmodel naar uitstroom naar werk



Maatwerk

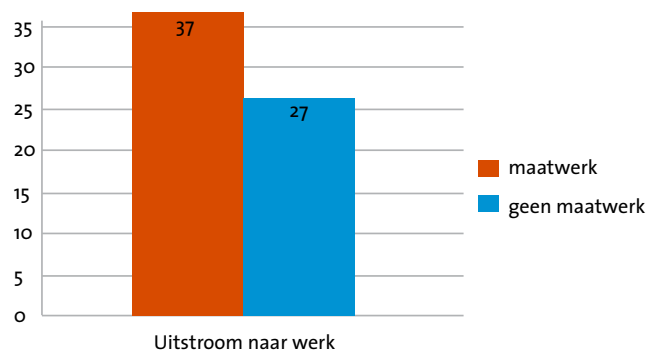
In het overgrote deel van de projecten bestaat er volgens gemeenten de mogelijkheid tot maatwerk. De klant heeft in de meeste gevallen (73% bij werkactiviteiten en 86% bij aanbodversterkende activiteiten) invloed op de keuze voor activiteiten. Het effect van maatwerk in de werkcomponent is niet significant, toch zijn de resultaten noemenswaardig. Mede omdat maatwerk in de werkcomponent ook een bepalende factor is wanneer we de verschillen in uitstroom naar werk volgens klanten willen verklaren.

Tabel 17: Overzicht mogelijkheden voor maatwerk in Work First projecten

Maatwerk	Percentage
Mogelijkheid voor maatwerk in werkcomponent	73%
Invloed klant op keuze werkactiviteit	73%
Mogelijkheid voor maatwerk in employability-activiteiten	90%
Invloed klant op keuze employability-activiteiten	86%

Gemeenten die aangeven dat er maatwerk in de werkcomponent mogelijk is in het project laten de hoogste uitstroom naar werk zien door. De uitstroom naar werk is in die projecten 10% hoger dan in projecten waar geen maatwerk in werkcomponent mogelijk is.

Figuur 19: Maatwerk in werkcomponent naar uitstroom naar werk



UITSTROOM NAAR WERK VOLGENS DE KLANT

Aan deelnemers aan het klantonderzoek die niet meer actief zijn in het work first-project, hebben we gevraagd wat hun situatie is sinds zij het project hebben afgerond. 73% van hen heeft het project afgerond. 27% van de ondervraagde klanten geeft aan nog aan het project deel te nemen. De resultaten hiervan zijn weergegeven in Tabel 18.

Tabel 18: Resultaten na afloop van het work first-project (n= 1100)

	Percentage
Werk zonder uitkering	37%
Werk met uitkering	9%
Uitkering	29%
Geen werk, geen uitkering	7%
Anders	18%
Totaal	100%

Van de klanten die niet meer actief zijn in het work first-project, heeft 37% na afloop werk zonder uitkering (werk met een vast contract, werk met tijdelijk contract of werk voor uitzendbureau). In Tabel 18 is ook te zien dat een iets kleiner deel van de klanten - 29% op het moment van ondervragen - een uitkering heeft, waarvan 24% een Wwb-uitkering en 6% een WW-uitkering. Werk met behoud van uitkering of gesubsidieerde arbeid geldt als (voorlopig) resultaat voor 9% van de klanten die uit het project zijn gestroomd. En tot slot is er nog een groep die

noch werkt, noch een uitkering heeft (7%). Dat kan onder andere inhouden dat men naar school is (terug)gegaan of nutter is.

Welke kenmerken spelen een rol bij de uitstroom naar werk volgens de klant? Om de onafhankelijke verbanden tussen de verschillende gemeente-/projectkenmerken en resultaten op klantniveau vast te stellen, hebben we gebruikgemaakt van een multilevel logistische regressieanalyse. Deze houdt rekening met het feit dat verschillende klanten uit één gemeente komen en deelnemen aan hetzelfde project¹⁸.

Uit de eerste stap van de analyse blijkt dat de klantkenmerken veel belangrijker zijn dan de kenmerken van gemeente of project, als we de verschillen in uitstroom naar werk zonder uitkering willen verklaren.¹⁹

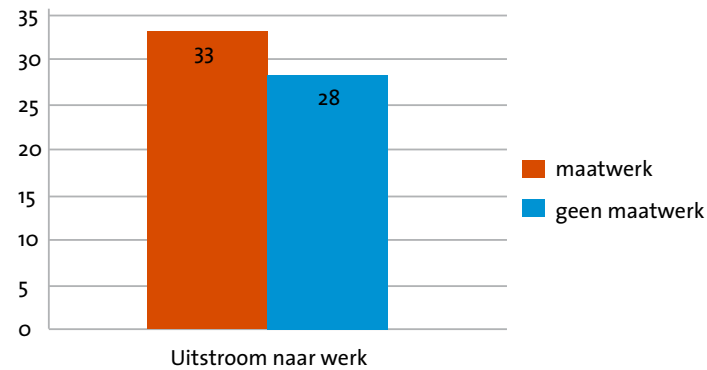
GEMEENTE-/PROJECTKENMERKEN

Het enige gemeente-/projectkenmerk dat een significante bijdrage blijft leveren aan het verklaren van de verschillen in uitstroom naar werk zonder uitkering, is de mogelijkheid tot maatwerk in de werkcomponent.

Maatwerk werkcomponent

Klanten die hebben deelgenomen aan projecten die de mogelijkheid bieden tot maatwerk in de werkcomponent, hebben een grotere kans op het vinden van werk. In Figuur 20 is te zien dat 33% van de klanten die deelnamen aan een project waar dit het geval was, is uitgestroomd naar werk zonder uitkering. Voor klanten uit projecten waar geen mogelijkheid tot maatwerk in de werkcomponent was, zegt 28% te zijn uitgestroomd naar werk zonder uitkering.

Figuur 20: Uitstroom naar werk naar maatwerk in werkcomponent



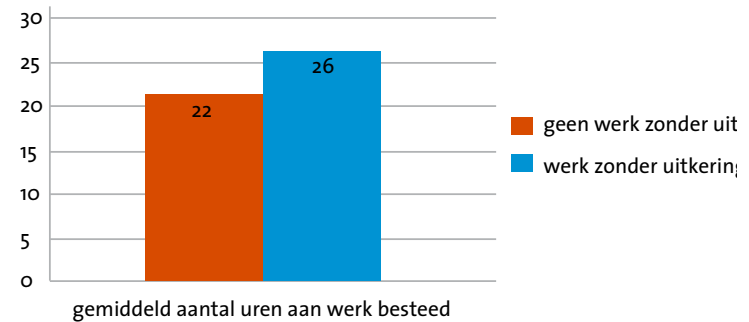
KLANTKENMERKEN

Zoals al eerder gezegd, vormen kenmerken van de klant de belangrijkste verklaringen voor het al dan niet vinden van werk zonder uitkering. Onderstaande paragrafen bespreken afzonderlijk de verschillende klantkenmerken die een rol spelen bij het voorspellen van het wel of niet vinden van werk zonder uitkering.

Uren besteed aan werk

Het aantal uren dat besteed wordt aan werk, heeft een positief effect op het vinden van werk zonder uitkering. Naarmate er meer tijd besteed wordt aan werkactiviteiten, is de kans op het vinden van werk zonder uitkering groter. In Figuur 21 is te zien dat de groep die werk zonder uitkering heeft gevonden, gemiddeld meer uren per week besteedt aan werk (4 uur) dan de groep die geen werk heeft gevonden (26 uur versus 22 uur). Of hier nog andere selectiemechanismen aan ten grondslag liggen – bijvoorbeeld dat de beter bemiddelbare klanten meer uren besteden aan werkactiviteiten –, hebben we niet kunnen onderzoeken.

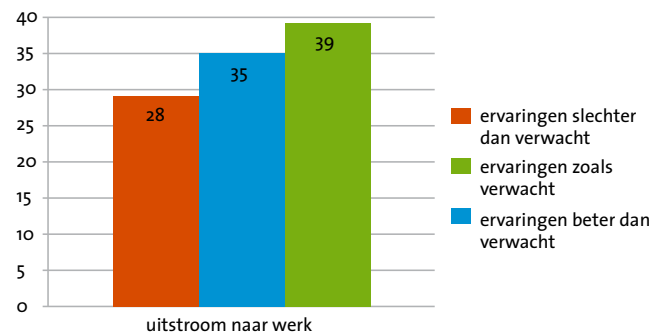
Figuur 21: Gemiddeld aantal uren per week besteed aan werk uitgesplitst naar uitstroom naar werk met of zonder uitkering, volgens de klant



Verwachtingen

Verwachtingen van klanten zijn een belangrijke voorspeller voor het vinden van werk zonder uitkering na afloop van het work first-project. Wanneer klanten aangeven dat hun ervaringen beter dan verwacht zijn of overeenkomstig hun verwachtingen, is de kans op werk een stuk groter dan wanneer hun ervaringen slechter dan hun verwachtingen zijn. Een kanttekening moet hier wel bij geplaatst worden: een positief eindresultaat, zoals werk zonder uitkering na afloop van het project, heeft effect op de antwoorden die klanten geven. Zo zijn de klanten zonder werk en zonder uitkering significant minder tevreden over de begeleiding dan degenen die werk hebben gevonden. Kortom: een positief resultaat kan heel goed de verwachtingen kleuren die men achteraf formuleert.

Figuur 22: Uitstroom naar werk volgens klant naar verwachtingen



PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

In het klantonderzoek hebben wij met behulp van acht stellingen gevraagd naar de resultaten van het project wat betreft de eigen ontwikkeling van de klant.

Uit de antwoorden op deze stellingen komt een algemeen beeld van de ontwikkeling die de deelnemer heeft ervaren. Paragraaf 3.2 beschrijft uitvoerig de verschillende stellingen en daarmee de persoonlijke ontwikkeling. Om te onderzoeken welke gemeente- en/of projectkenmerken en klantkenmerken een rol spelen bij de persoonlijke ontwikkeling, hebben we gebruikgemaakt van een samengestelde schaal ‘persoonlijke ontwikkeling’. De resultaten voor deze samengestelde variabele staan in Tabel 19. Hier is te zien dat 44% van de deelnemers een positieve persoonlijke ontwikkeling ervaart als gevolg van deelname aan work first. Bijna een derde van de klanten geeft daarentegen aan een negatieve persoonlijke ontwikkeling te ervaren.

Tabel 19: Persoonlijke ontwikkeling (gemiddelde van 8 stellingen over de ontwikkeling van de work first-klant) (n=1335).

	Positief	Neutraal	Negatief
Persoonlijke ontwikkeling	44%	27%	29%

Welke factoren spelen een rol bij de persoonlijke ontwikkeling van klanten?

Om de onafhankelijke verbanden van de verschillende gemeente-/projectkenmerken en resultaten op klantniveau vast te stellen, hebben we gebruikgemaakt van een multilevel regressieanalyse. Hierbij wordt rekening gehouden met

het feit dat verschillende klanten uit één gemeente komen en deelnemen aan hetzelfde project. Voor het verklaren van de verschillen in persoonlijke ontwikkeling blijken de klantkenmerken veel belangrijker te zijn dan de kenmerken van gemeente of project.²⁰

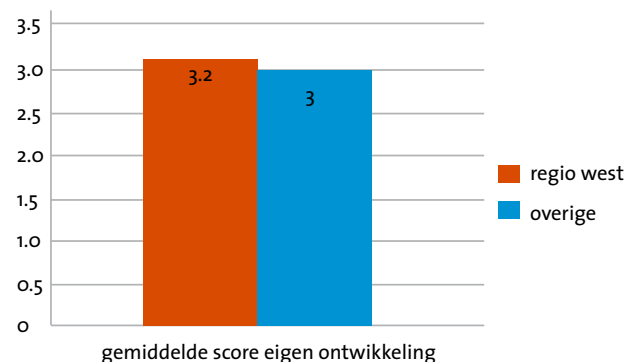
GEMEENTE-/PROJECTKENMERKEN

De enige twee gemeente-/projectkenmerken die een significante bijdrage blijven leveren aan de verschillen in ervaren persoonlijke ontwikkeling, zijn de regio en het ratio W-deel. Beide effecten komen hieronder aan de orde.

Regio

De gemiddelde score voor de eigen ontwikkeling als gevolg van deelname aan een work first-project is iets hoger voor klanten uit de regio West dan uit de overige regio's. Als we kijken naar de verschillen tussen de regio West en de rest (Figuur 23) is het verschil wel heel klein. De verschillen in Figuur 23 zijn niet gecontroleerd voor andere kenmerken.

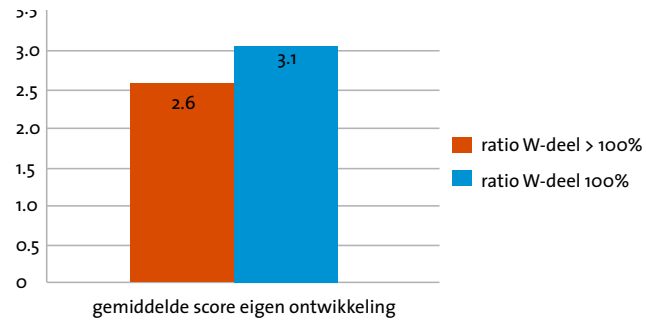
Figuur 23: Gemiddelde score eigen ontwikkeling klanten naar regio



Ratio W-deel

Het ratio W-deel is het aandeel van de financiering van work first uit het werkbudget van de gemeente. Naarmate het ratio W-deel hoger is binnen de gemeente, zijn klanten positiever over de eigen ontwikkeling als resultaat van deelname aan work first. In Figuur 24 is te zien dat de persoonlijke ontwikkeling van klanten die deelnamen in gemeenten met een ratio W-deel van 100%, gemiddeld iets hoger is dan voor klanten uit gemeenten waarin dit lager ligt.

Figuur 24: Gemiddelde score eigen ontwikkeling klanten naar ratio W-deel



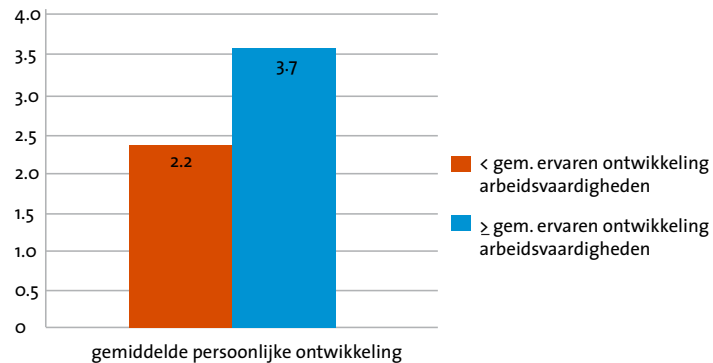
KLANTKENMERKEN

De klantkenmerken die een rol spelen bij een positieve persoonlijke ontwikkeling, zijn: ervaren klanten ontwikkelingen in arbeidsvaardigheden, zijn zij tevreden met de begeleiding, wat waren hun verwachtingen van het work first-project en hebben zij vóór deelname meerdere keren een uitkering gehad? Hieronder behandelen we deze kenmerken.

Ervaren ontwikkeling arbeidsvaardigheden

Naarmate klanten arbeidsvaardigheden ontwikkelen als gevolg van deelname aan work first, ervaren zij ook meer persoonlijke ontwikkeling. Figuur 25 illustreert deze samenhang. Daar is te zien dat de gemiddelde score voor persoonlijke ontwikkeling positief is voor klanten die neutraal of positief scoren op ervaren arbeidsvaardigheden, terwijl de groep die negatief scoort op het eerste vlak ook een negatieve persoonlijke ontwikkeling ervaart.

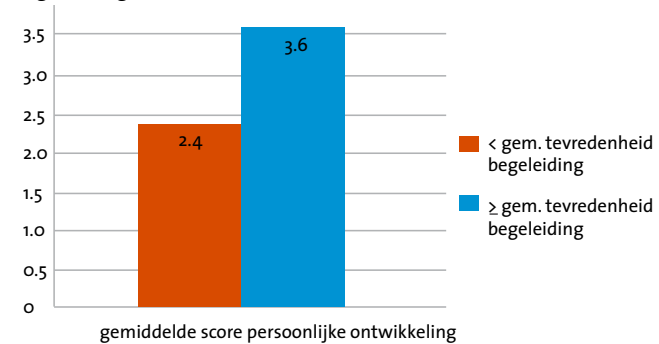
Figuur 25: Gemiddelde score eigen ontwikkeling klanten naar ervaren ontwikkeling arbeidsvaardigheden



Tevredenheid begeleiding

Er is ook een positief verband tussen de tevredenheid met de begeleiding en de persoonlijke ontwikkeling. Naarmate klanten positiever zijn over de begeleiding, ervaren zij meer persoonlijke ontwikkeling.

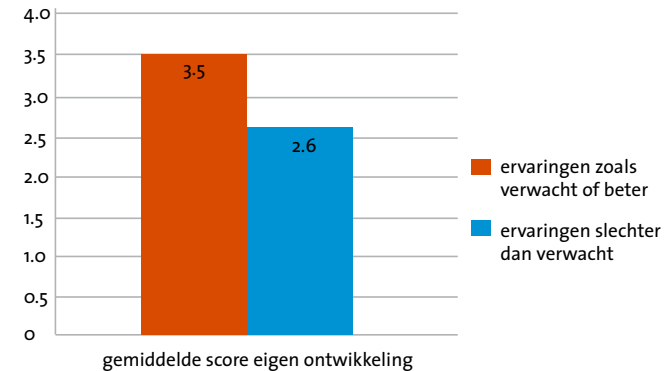
Figuur 26: Gemiddelde score eigen ontwikkeling klanten naar tevredenheid begeleiding



Verwachtingen

Wij hebben klanten gevraagd welke verwachtingen zij hadden bij aanvang van het work first-project en of deze zijn uitgekomen. Klanten van wie de ervaringen overeenkomen of beter zijn dan hun verwachtingen, ervaren (achteraf) positievere resultaten in hun eigen ontwikkeling. Ook blijken klanten die van tevoren verwachtingen hebben, iets positiever over de ontwikkeling die zij hebben doorgemaakt dan degenen zonder verwachtingen.

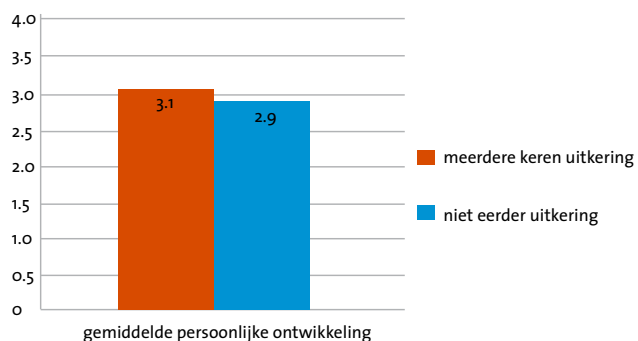
Figuur 27: Gemiddelde score op de eigen ontwikkeling van klanten in relatie tot de verwachtingen



Meerdere keren een uitkering

Klanten die meerdere keren een uitkering hebben gehad voorafgaand aan deelname, ervaren minder ontwikkeling op het persoonlijke vlak. Figuur 28 illustreert deze samenhang. Het verschil in persoonlijke ontwikkeling tussen klanten die meerdere keren een uitkering hebben gehad en klanten voor wie dit niet geldt, lijkt heel klein. Dit kan het gevolg zijn van het feit dat in deze figuur de ongecontroleerde samenhang is weergegeven en niet gecontroleerd is voor andere kenmerken die een rol spelen bij de ervaren persoonlijke ontwikkeling.

Figuur 28: Gemiddelde score eigen ontwikkeling klanten naar meerdere keren uitkering voorafgaand aan deelname work first.



TEVREDENHEID

De klanten die begeleiding hebben gehad, zijn over het algemeen (zeer) tevreden. Van de klanten die begeleiding hebben ontvangen tijdens work first-activiteiten, zegt 53% daarmee (zeer) tevreden te zijn. Een kwart van hen geeft aan ontevreden te zijn over de begeleiding van de verschillende organisaties.

Tabel 20: Algemene tevredenheid van klanten over de begeleiding (n=1250).

	(Zeer) tevreden	Tevreden noch ontevreden	(Zeer) ontevreden
Tevredenheid begeleiding algemeen	53%	22%	25%

Welke factoren spelen een rol bij de tevredenheid van klanten?

Om de onafhankelijke verbanden van de verschillende gemeente-/projectkenmerken en resultaten op klantniveau vast te stellen, hebben we ook hier gebruik gemaakt van een multilevel regressieanalyse. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat verschillende klanten uit één gemeente komen en deelnemen aan hetzelfde project.²¹

Uit de analyses blijkt dat de tevredenheid van klanten vooral door de klantkenmerken wordt beïnvloed, zoals de ervaringen van klanten met het ontwikkelen van arbeidsvaardigheden en de eigen ontwikkeling.²²

GEMEENTE-/PROJECTKENMERKEN

De kenmerken van de gemeente en/of het work first-project die – na toevoeging van de klantkenmerken – een significante bijdrage blijven leveren aan de verschillen in tevredenheid, zijn: de uren die besteed zijn aan werkactiviteiten, het hoofddoel van het project (preventie en werkvaardigheden) en het werken met een regulier contract.

Uren besteed aan werkactiviteiten

Klanten ervaren vooral een positief effect van de uren die zij besteed hebben aan werkactiviteiten, als zij hiermee ook arbeidsvaardigheden ontwikkelen. Met andere woorden: alleen veel uren aan werkactiviteiten besteden, draagt niet bij aan de tevredenheid van klanten over de begeleiding van uitvoerders van work first. Het is met name van belang dat men hiermee arbeidsvaardigheden ontwikkelt.

Hoofddoel preventie en werkvaardigheden opdoen

In gemeenten die als primair of secundair doel de preventie van instroom of het ontwikkelen van werkvaardigheden hebben, zijn klanten meer tevreden met de begeleiding dan in gemeenten die dit niet als hoofddoel stellen.

Regulier contract

Klanten zijn minder tevreden wanneer work first-projecten werken met een regulier contract in plaats van werk met behoud van uitkering of een combinatie van beide.

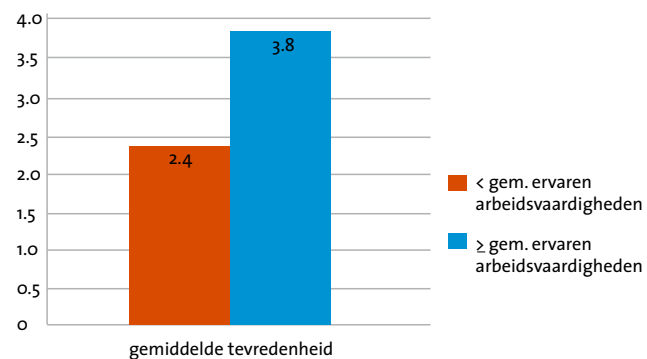
KLANTKENMERKEN

Hoewel de klantkenmerken het zwaarste wegen bij de verklaring van verschillen in tevredenheid met de begeleiding van de verschillende organisaties, gaat het hier slechts om een klein aantal kenmerken: het ervaren van ontwikkelingen in arbeidsvaardigheden, persoonlijke ontwikkeling en verwachtingen van het work first-project. Wanneer deze kenmerken aan de analyse worden toegevoegd, wordt ruim de helft van de verschillen in tevredenheid over de begeleiding verklaard. Ofwel: 54% van de totale variantie in tevredenheid wordt met deze kenmerken verklaard.

Ervaringen in het ontwikkelen van arbeidsvaardigheden

Naarmate klanten aangeven meer arbeidsvaardigheden te hebben ontwikkeld, zijn zij meer tevreden met de begeleiding van de uitvoerders van work first. In Figuur 29 is te zien dat klanten die bovengemiddeld scoren op ontwikkelde arbeidsvaardigheden, tevreden (score 4) zijn met de begeleiding. Klanten die hier benedengemiddeld scoren, zijn ontevreden (score 2) met de begeleiding.

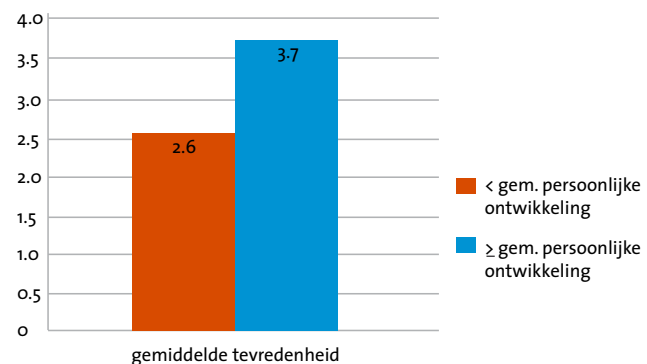
Figuur 29: Gemiddelde tevredenheid klanten naar ervaren arbeidsvaardigheden



Persoonlijke ontwikkeling

Naarmate klanten meer persoonlijke ontwikkeling ervaren, zijn zij meer tevreden met de begeleiding van de uitvoerders van work first. Uit Figuur 30 blijkt dat klanten die bovengemiddeld scoren op persoonlijke ontwikkeling, tevreden (score 4) zijn met de begeleiding van de uitvoerders. Klanten die benedengemiddeld scoren op persoonlijke ontwikkeling, zijn noch tevreden noch ontevreden (score 3) met de begeleiding.

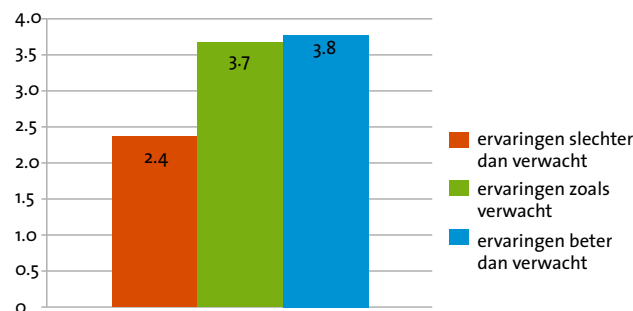
Figuur 30: Gemiddelde tevredenheid klanten naar persoonlijke ontwikkeling



Verwachtingen

Verwachtingen van klanten zijn een belangrijke factor in de tevredenheid over de begeleiding van de uitvoerders. Wanneer de ervaringen van klanten beter dan verwacht zijn of overeenkomstig hun verwachtingen, zijn zij meer tevreden met de begeleiding dan wanneer hun ervaringen slechter zijn dan hun verwachtingen. In Figuur 31 is te zien dat klanten van wie de ervaringen zijn zoals verwacht of beter, tevreden (score 4) zijn met de begeleiding. Klanten die aangeven dat hun ervaringen slechter zijn dan hun verwachtingen, zijn gemiddeld ontevreden (score 2) met de begeleiding van de uitvoerders van work first.

Figuur 31: Gemiddelde tevredenheid klanten naar verwachtingen van work first



SAMENVATTING

Van de factoren die in 2006 de preventie van de instroom hebben beïnvloed, blijven in 2008 de omvang van het Wwb-bestand in de gemeente en het aandeel van het zittend bestand over. Wat betreft de uitstroom naar werk resteren alleen het type werkomgeving en werk met behoud van uitkering als sturingsinstrumenten die een significante invloed hebben. In 2008 is meer gebruik gemaakt van een combinatie van beide typen werkomgeving (gesimuleerd en echt) en de gesimuleerde werkomgeving. De echte werkomgeving heeft evenwel een positieve invloed op de uitstroom naar werk. Het werken met een regulier contract heeft een hogere uitstroom naar werk tot gevolg, daarentegen laat werk met behoud van uitkering duidelijk een lagere uitstroom zien.

Volgens opgave van de gemeenten kent bijna driekwart van de work first-projecten maatwerk in de werk- en employability-activiteiten. Met name in de werkactiviteiten heeft maatwerk een positief effect op de uitstroom naar werk. Van invloed op de kans op uitstroom naar werk zijn verder een hoger aantal uren dat de klant besteedt aan werkactiviteiten en de omstandigheid dat de

ervaringen in het project beter zijn dan verwacht. In zijn algemeenheid zijn de klantkenmerken belangrijker bij de verklaring van verschillen in resultaten van work first-projecten dan de kenmerken van de gemeente of het project.

De persoonlijke ontwikkeling door de deelname aan het project stijgt naarmate men aangeeft meer arbeidsvaardigheden te hebben verworven, meer tevreden is over de begeleiding en de ervaringen met work first gelijk of beter zijn dan de verwachtingen.

De volgende kenmerken van de gemeente of het work first-project beïnvloeden de tevredenheid van de klant: de uren die zijn besteed aan werkactiviteiten, preventie en ontwikkeling van arbeidsvaardigheden als hoofddoel en werken met een regulier contract. De tevredenheid van de klant wordt vooral beïnvloed door klantkenmerken als ontwikkeling van arbeidsvaardigheden en de ervaren persoonlijke ontwikkeling. Kortom, klanten moeten het gevoel hebben dat zij er iets aan gehad hebben en zich kunnen ontwikkelen: hetzij met vaardigheden hetzij persoonlijk.

4. Conclusie

De afgelopen jaren heeft work first zich gaandeweg ontwikkeld van een reïntegratie-instrument voor specifieke groepen naar een algemeen instrument voor de gehele Wwb-populatie. Work first is niet meer voornamelijk gericht op nieuwe instroom en jongeren, maar meer en meer ook op de minder kansrijke Wwb'ers. De uitstroom naar werk is ondanks de verbreding naar de gehele Wwb, dus ook kansarme instromers en langdurig uitkeringsgerechtigden, niet heel veel gedaald in vergelijking met 2006. Zo blijkt work first ook voor deze brede groep Wwb'ers een effectief instrument om instroom in de bijstand tegen te gaan en uitstroom naar werk te bevorderen. De uitstroom naar werk is nog hoger als gemeenten work first vooral inzetten om mensen aan het werk te krijgen.

Preventie van instroom en bevordering van uitstroom blijven de voornaamste doelen van work first-beleid, maar diagnose wint aan belang. Dat is ook begrijpelijk, gezien de ontwikkeling van work first naar een instrument dat geschikt is voor alle Wwb'ers. Dat wil ook zeggen dat uitstroom naar werk een te beperkte maat is om de effectiviteit te meten. Work first levert immers ook een bijdrage aan de persoonlijke ontwikkeling van klanten en het verwerven van arbeidsvaardigheden zonder dat dit direct en onmiddellijk resulteert in uitstroom naar werk.

Work first heeft zich ontwikkeld tot een veelzijdig en flexibel inzetbaar instrument. Veel gemeenten omarmen het als algemeen reïntegratieprincipe. Met name de sterke combinatie van de werkzame elementen van de work first-aanpak – werkactiviteiten en aanbodversterking – is in hun reïntegratie-instrumentarium werkzaam gebleken. Niet alleen voor de 'traditionele' doelgroepen, maar juist ook voor de meest kwetsbaren in de samenleving draagt deze combinatie van elementen bij aan het vergroten van de kans op (arbeids)participatie.

De meerderheid van de klanten ervaart maatwerk bij de keuze van werk- en employability-activiteiten. Samen met de ervaren eigen ontwikkeling en tevredenheid heeft dit een positieve invloed op de uitstroom naar werk.

Geraadpleegde literatuur

- Divosa, *Caleidoscoop van reïntegratie*. Effectiviteit en maatschappelijk rendement, Utrecht 2008.
- Divosa, *Divosa-monitor 2008*. Worstelen met invloed. Vier jaar Wet werk en bijstand, Utrecht 2009.
- Dijke, A., *Van benchmarken naar benchlearnen*, Rotterdam 2009.
- Divosa, *Work first werkt! Benchmark work first 2006*, Utrecht 2007.
- Inspectie Werk en Inkomen, *Van aanbesteden tot uitvoeren. Een onderzoek naar de kosteneffectiviteit van gemeentelijke reïntegratiedienstverlening. Verkennende studie*, 2006.
- Inspectie Werk en Inkomen, *Kansen en Belemmeringen (Ro8-15)*, Den Haag 2008.
- Research voor Beleid i.o.v. RWI, *Work first en Arbeidsmarktperspectief Onderzoek naar de werking van work first*, Zoetermeer 2008, p. 13.
- Raad voor Werk en Inkomen, *Re-integratiemarktanalyse 2008*, Den Haag 2009.

Bijlagen

Bijlage 1

Dataverzameling en deelnemende gemeenten aan benchmark en klantonderzoek

Bij de ontwikkelingsbenchmark van 2006 zijn de data van de work first-projecten verzameld door middel van invoer van de gegevens in een internetapplicatie. Dit keer is besloten de data te verzamelen op basis van een schriftelijke vragenlijst.

In totaal hebben 31 gemeenten deelgenomen aan het klantonderzoek, met 34 work first-projecten. In totaal zijn 4.329 klanten benaderd met een vragenlijst.

De steekproeftrekking werd geanonimiseerd door IWI uitgevoerd of door de deelnemende gemeenten zelf op basis van instructies van IWI. Op basis daarvan werden de schriftelijke vragenlijsten verstuurd. De klanten uit de steekproef kregen bij de vragenlijst een bloemenbon meegestuurd om de respons te verhogen. Na drie keer een rappel te hebben verstuurd, kwam de respons uit op 38%.

Tabel 21: Deelnemende gemeenten benchmark en klantonderzoek: projecten work first

ISD/IGSD/RSD/ enkele gemeenten	Deelnemer 2006	Deelnemer klant- onderzoek	Gemeenten	Regio	Naam project
Alkmaar	Ja	Ja	Alkmaar	West	Loon Boven Uitkering Focus2Move
Almelo	Nee	Nee	Almelo	Oost	Fusion
Almere	Nee	Ja	Almere	Oost	Werkleertrajecten met loonkosten Werkleertrajecten zonder loonkosten Uitgebreide diagnose
Alphen Chaam	Ja	Nee	Alphen Chaam	Zuid	ATC
Apeldoorn	Nee	Ja	Apeldoorn	Oost	Felua Interstap
Breda	Ja	Nee	Breda	Zuid	Fith Werk nu
Coevorden	Ja	Ja	Coevorden	Noord	Bentheimer
Delft	Nee	Ja	Delft	West	Werkwijzer
Den Bosch	Nee	Nee	Den Bosch	Zuid	Work First

ISD/IGSD/RSD/ enkele gemeenten	Deelnemer 2006	Deelnemer klant- onderzoek	Gemeenten	Regio	Naam project
NW Fryslan	Ja, een deel van het samenwer- kingsverband	Ja	Het Bildt Ferwerderadeel Franekeradeel Harlingen Leeuwarder- deel Menaldumadeel Terschelling Vlieland	Noord	Wurkjendewei
Enschede	Ja	Ja	Enschede	Oost	Workstep
Etten-Leur	Ja	Nee	Etten-Leur	Zuid	Direct Actief/ATC Direct Actief/Kringloper
Gouda	Ja	Nee	Gouda	West	Express baan Opstapbaan
Haarlem	Nee	Ja	Haarlem	West	Paswerk Wwb/Paswerk voortraject Wsw/SagEnn Wwb
Heerlen	Nee	Ja	Heerlen	Zuid	Toeleidingstrajecten
Helmond	Nee	Nee	Helmond	Zuid	Werkgelegenheidsproject Atlant Groep
Hoogeveen	Ja	Ja	Hoogeveen	Noord	Spoor 1
Hoorn	Ja	Ja	Hoorn	West	Werk Direct
IGSD Steenwijker- land	Nee	Ja	Steenwijkerland Westerveld	Oost	Werk nu Wwb-banen
IGSD Veluwerand	Nee	Ja	Harderwijk Ermelo Zeewolde	Oost	Intervens
ISD Bollenstreek	Ja	Ja	Hillegom Lisse Noordwijk Noordwijk- hout Teylingen	West	Work first
Lansingerland	Nee	Nee	Lansingerland	West	Intec Zorg

ISD/IGSD/RSD/ enkele gemeenten	Deelnemer 2006	Deelnemer klant- onderzoek	Gemeenten	Regio	Naam project
Nijmegen	Nee	Ja	Nijmegen	Oost	Direct Werk
Oosterhout	Ja	Ja	Oosterhout	Zuid	Work first
OptimISD	Nee	Ja	Bernheze Schijndel Sint Michiels- gestel Veghel	Zuid	Direct aan de slag
Oss	Ja	Ja	Oss	Zuid	Werkende weg
Rotterdam	Ja	Ja	Rotterdam	West	Werk direct Work first
RSD Hoeksche Waard	Ja	Ja	Binnenmaas Strijen Cromstrijen Oud-Beijerland Korendijk	West	Werkwaard
RSD Kromme Rijn Heuvelrug	Ja	Ja	De Bilt Bunnik Utrechtse Heuvelrug Wijk bij Duur- stede Zeist	West	Work fast
Schiedam	Ja	Ja	Schiedam	West	Schiewerk
Sociale Dienst Walcheren	Nee	Nee	Veere Vlissingen Middelburg	Zuid	Poortwachter work first Fourstar
Tilburg	Nee	Ja	Tilburg	Zuid	Werk in zicht
Twenterand	Ja	Ja	Twenterand	Oost	Pauropus Werken met behoud van uitkering Aksie
Utrecht	Ja	Ja	Utrecht	West	Werk loont Work first jongeren
Vlgtwedde	Ja	Ja	Vlgtwedde	Noord	Arbeidstraining Vlgtwedde

ISD/IGSD/RSD/ enkele gemeenten	Deelnemer 2006	Deelnemer klant- onderzoek	Gemeenten	Regio	Naam project
ISDMidden- Langstraat	Nee	Ja	Heusden Loon op zand Waalwijk	Zuid	Work first SagEnn
Wageningen	Ja	Nee	Wageningen	Oost	Werk Werkt
Wijdmeren	Ja	Nee	Wijdmeren	West	Wijdmeren
Zaanstad	Nee	Ja	Zaanstad	West	Instream naar werk - Werk- traject BV Instream naar werk - Agens BV De werkfabriek van SagEnn BV Werk in uitvoering van Prodies Individuele trajecten
Zandvoort	Nee	Ja	Zandvoort	West	Direktwerk
Zoetermeer	Nee	Ja	Zoetermeer	West	Werkacademie Workstar
Zwolle	Ja	Ja	Zwolle	Oost	Work first voor weigerach- tigen Pauropus

Bijlage 2

Kencijfers

In aansluiting op de Benchmark work first 2006 hebben we in de Benchmark 2008 in totaal 22 kencijfers gehanteerd. Tabel 22 geeft de kencijfers met daarbij behorende definities. De kencijfers zijn in vijf categorieën onderverdeeld: doelgroep, resultaten, effectiviteit, middelen en uitvoering.

De kencijfers zijn opgesteld ten behoeve van de benchmark van 2006 op basis van internationale succesfactoren van work first. De variabelen die in de kencijfers zijn vervat, komen in de rapportage grotendeels terug. De individuele gemeenten die aan de Benchmark 2008 hebben deelgenomen, krijgen deze cijfers teruggekoppeld via de website <http://benchmark.iwiweb.nl/>. Daar kunnen zij de prestaties van de projecten met relevante vergelijkingskringen onderling vergelijken en leren van elkaar.

Tabel 22: Overzicht kencijfers en definities

Categorie	Kencijfer	Definitie
Doelgroep	01 Aandeel zittend bestand	Hoeveel procent van de deelnemers in het work first-project is afkomstig uit het zitten bestand?
Resultaten	02 Preventieve uitstroom	Deelnemers die zich wel melden bij CWI en in aanmerking komen voor een work first-project maar uiteindelijk niet deelnemen aan het work first-project
	03 Uitstroom naar werk	Uitstroom naar reguliere baan en uitzendbaan als percentage van het totaal aantal deelnemers, verminderd met degenen die op het moment van de meting nog in traject zijn
	04 Uitstroom naar opleiding	Uitstroom naar dagopleiding als percentage van het totaal aantal deelnemers, verminderd met degenen die op het moment van de meting nog in traject zijn
	05 Blijvend in uitkering	Doorstroom naar Wwb-uitkering, zonder traject of in een ander reïntegratietraject, als percentage van het totaal aantal deelnemers, verminderd met degenen die op het moment van de meting nog in traject zijn
	06 Uitstroom UWV	Uitstroom naar WW-uitkering (UWV) van het totaal aantal deelnemers, verminderd met degenen die op het moment van de meting nog in traject zijn

Categorie	Kencijfer	Definitie
Effectiviteit	07 Effectiviteit preventie	Van de gemeenten die aangeven preventie instroom als hoofddoel te hebben, benchmark van de preventieve uitstroom
	08 Effectiviteit reïntegratie	Van de gemeenten die aangeven uitstroom naar werk als hoofddoel te hebben, benchmark van het percentage uitstroom naar werk
	09 Effectiviteit schadelast beperking	Van de gemeenten die aangeven schadelastbeperking als hoofddoel te hebben: overschot I-deel van 2006 als percentage van overschot I-deel van 2005
Middelen	10 WF-deel totaal budget	Totaal work first-budget als percentage van het totale WWB-budget
	11 Ratio W-deel	W-deel work first als percentage van het totale work first-budget
	12 Ratio co-financiering	Andere financieringsbronnen (zoals ESF, IPW) work first als percentage van totale work first-budget
Uitvoering	13 Dekkingsgraad WF	Aantal deelnemers in het work first-project als percentage van het totale Wwb-bestand
	14 Omvang werkcomponent	Aantal uren dat gewerkt wordt als percentage van het totaal aantal uren van het work first-project
	15 Omvang employability	Aantal uren sollicitatieactiviteiten en training/cursus als percentage van totaal aantal uren van het work first-project
	16 Doorlooptijd	Doorlooptijd project in weken (exclusief verlenging)
	17 Nazorg	Omvang van het contact met niet-deelnemers (contact na uitval, contact na uitstroom en nazorg). Schaal van 0 tot en met 3, waarbij 0 'geen nazorg' is en 3 'contact op alle 3 momenten'
	18 Tijdstip start WF	Termijn van start work first-activiteiten na aanmelding / uitnodiging, in werkdagen
	19 Verloningsmodel	Type beloning : werk met behoud van uitkering of regulier loon
	20 Hoofdaannemerschap	Reïntegratiebedrijf (RIB), sociale werkplaats (SW-bedrijf) of sociale dienst als hoofdaannemer
	21 Maatwerk	Aandeel maatwerk in werkcomponent en in aanbodversterkende component
	22 Sancties	Type sancties

Bijlage 3

Kenmerken respondenten klantonderzoek

ALGEMENE KENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN

De klanten is gevraagd naar een beperkt aantal achtergrondkenmerken, zoals leeftijd, geslacht en opleiding. Hieronder gaan we in op deze kenmerken, zoals in Tabel 23 naar leeftijdscategorie.

Tabel 23: Leeftijdscategorie (n=1.310)

percentage	
< 27 jaar	14%
27 - 34 jaar	18%
35 - 44 jaar	29%
45 - 54 jaar	28%
55 - 64 jaar	12%
> 65 jaar	0%

Twee klanten zijn 65 jaar of ouder bij het invullen van de enquête. Work first is evenwel bedoeld voor uitkeringsgerechtigden beneden de 65 jaar. Dit zijn dus klanten die in 2008, toen zij deelnamen aan het work first-project, jonger dan 65 jaar waren. De groep klanten ouder dan 55 jaar is niet heel groot (12%), maar toch substantieel te noemen. Het laat zien dat gemeenten serieus bezig zijn om deze leeftijdsgroep naar de arbeidsmarkt te brengen.

Meer dan de helft van de geënquêteerden is tussen de 35 en 55 jaar. Een relatief kleine groep (14%) is jonger dan 27 jaar. Een bijna even grote groep is tussen 55 en 65 jaar.

Onder de deelnemers van het klantonderzoek zijn mannen iets meer vertegenwoordigd (56%) dan vrouwen (44%).

Tabel 24: Hoogst afgeronde opleiding (n=1431)

	percentage
Geen onderwijs	5%
Lager onderwijs / basisonderwijs	15%
Lager beroepsonderwijs	19%
Middelbaar onderwijs	15%
Middelbaar beroepsonderwijs	22%

Havo / Vwo / Hbs	7%
Hoger beroepsonderwijs	9%
Wetenschappelijk onderwijs / pa	4%
Weet ik niet	0%
Ander onderwijs	5%

20% van de klanten die in 2008 een work first-project hebben doorlopen, heeft geen startkwalificatie voor de arbeidsmarkt (geen of alleen lager onderwijs). De grootste singuliere groep heeft een middelbare beroepsopleiding gevolgd. 19% van de work first-klanten heeft een hogere opleiding dan middelbaar beroepsonderwijs.

Tabel 25: Uitkeringsduur voor aanvang project (n=1108)

percentage	
0 maanden	36%
< 1 maand	6%
1 - 3 maanden	10%
4 - 6 maanden	6%
6 - 12 maanden	8%
1 - 2 jaar	8%
2 - 3 jaar	6%
3 - 4 jaar	4%
4 - 5 jaar	5%
> 5 jaar	12%

42% heeft minder dan één maand een uitkering gehad voor de aanvang van het work first-project. Dat is voornamelijk de groep nieuwe instromers, gezien het feit dat de meeste projecten de klanten binnen een week op het work first-traject zetten.

Een even grote groep heeft langer dan zes maanden een uitkering: 42%. Dit zijn voornamelijk klanten uit het gehele Wwb-bestand. Deze groep is de afgelopen jaren waarschijnlijk toegenomen, omdat gemeenten de focus hebben verlegd van nieuwe instroom naar het zittend bestand.

Meer dan de helft (55%) van de work first-deelnemers heeft ooit eerder een uitkering gehad. 66% van hen heeft een of meerdere keren een Wwb-uitkering gehad.

Hoe relatief jong work first als reïntegratiestrategie ook is, het kent al eigen draaideurklanten: 20% van de work first-klanten uit 2008 heeft al eerder deelgenomen aan een work first-project.

Tabel 26 geeft de duur van de deelname aan het work first-project aan de hand van de opgave van de klanten. Het hoeft niet in alle gevallen de exacte duur van het project te zijn, omdat een deel van de klanten die in 2008 in het project zijn ingestroomd, er nog actief in kunnen zitten.

Tabel 26: Duur aanwezigheid in het project (n=1194)

	Percentage
0 weken	5%
< 4 weken	13%
4-8 weken	14%
8-12 weken	13%
12-26 weken	28%
26-52 weken	23%
> 52 weken	5%

5% van de klanten zit langer dan één jaar in het project. Er zijn namelijk work first-projecten die een duur van een jaar kennen, met een mogelijke verlenging. Bijna een kwart (23%) is langer dan een half jaar actief in de projecten. Aan de andere kant heeft 5% geen of nauwelijks tijd in het project doorgebracht. Deze klanten zijn geregistreerd als deelnemer en hebben zich bij het work first-project moeten melden, maar zijn regulier uitgestroomd of afgehaakt.

Bijlage 4

Resultaten regressieanalyses

Preventie instroom

Om de onafhankelijke verbanden van de verschillende gemeente-/projectkenmerken op de preventieve instroom vast te stellen, hebben wij gebruikgemaakt van een lineaire regressieanalyse.

In het regressiemodel zijn eerst de onbeïnvloedbare kenmerken opgenomen om vervolgens beïnvloedbare kenmerken toe te voegen. Uit de vorige benchmark bleek dat er de volgende voorspellers zijn voor instroompreventie: zijn er tekorten/overschotten op het I-deel, hoe groot is het percentage bijstandsklanten van de gemeente en werkt de gemeente met een verloningsmodel of behoud van uitkering? Daarom hebben wij deze kenmerken in ieder geval toegevoegd aan de analyse.

Tabel 27: Resultaten regressieanalyse preventie instroom(n=18)

	Model 1		Model 2	
	B	t	b	t
Constante	12.58	1.17	18.23	1.53
Percentage Wwb	15 [*]	2.49	16.25 [*]	2.86
Tekort I-deel	-16.48	-1.34	-11.50	-.97
Aandeel zittend bestand	-.28 [*]	1.94	-.29 [*]	-2.11
WMBU			18.37	-1.66
R ²	.44		.55	
Adjus. R ²	.30		.39	

Uitstroom naar werk

Om de onafhankelijke verbanden van de verschillende gemeente-/projectkenmerken op de uitstroom naar werk te onderzoeken is gebruik gemaakt van een lineaire regressieanalyse.

Omdat regressieanalyse met vele variabelen een groot aantal analyse eenheden nodig heeft, hebben we niet eerst een analyse gedaan waarbij alle kenmerken

van de gemeente en het project zijn toegevoegd. We hebben de keuze gemaakt om de kenmerken die bijdroegen aan de verklaring van de verschillen in uitstroom in de Benchmark van 2006 en die kenmerken die ongecontroleerd een effect op de uitstroom naar werk lieten zien, stapsgewijs in de analyse op te nemen. Slechts twee projectkenmerken hebben een significant effect op de uitstroom naar werk, namelijk werken met behoud van uitkering (wmbu) en werken in een echte werkomgeving.

Tabel 28: Resultaten regressieanalyse uitstroom naar werk (gemeentelijke administratie)(n=38)

Model 1			
	b	t	p
Constante	37.49	7.65	.00
WMBU	-22.23	-3.00	.00
Echte werkomgeving	22.11	3.01	.00
R2	.24		
Adjus. R2	.21		

Uitstroom naar werk volgens klanten

Om de onafhankelijke verbanden van de verschillende gemeente-/projectkenmerken en uitstroom naar werk op klantniveau vast te stellen, hebben wij gebruikgemaakt van een multilevel logistische regressieanalyse.

Eerst bepaalden we de variantie op de verschillende niveaus: hoeveel verschillen in de resultaten zijn toe te schrijven aan kenmerken van de gemeente/project en hoeveel aan kenmerken van de klant? Daarna namen we de (on)beïnvloedbare kenmerken van de gemeente/project op. Tot slot voegden we de kenmerken van de klant toe.

De kenmerken 'doorlooptijd', 'tijd tussen intake en start project', 'aandeel aanbodversterkende activiteiten' en 'aanbod eenvoudig werk' dragen niet meer bij aan het verklaren van de verschillen in uitstroom naar werk wanneer klantkenmerken worden toegevoegd.

De kenmerken van de klant die iets zeggen over de bemiddelbaarheid, zoals leeftijd, uitkeringsduur en opleiding, dragen niet significant bij aan het verklaren van de verschillen in uitstroom naar werk volgens klanten wanneer gecontroleerd wordt voor andere kenmerken.

Tabel 29: Resultaten multilevel logistische regressieanalyse werk gevonden na afloop project volgens klanten (n=1100)

	Model 1		Model 2		Model 3	
	b	Se	b	se	B	Se
Constante	-.935*	.090	-.647*	.300	-1.881	.525
Gemeenteniveau						
Doorlooptijd			.009*	.003	.005	.005
Tijd voor start			-.024*	.008	-.010	.010
Aandeel aanbodversterking			-.011*	.006	-.002	.008
Eenvoudig werk			-.632*	.233	-.292	.314
Maatwerk werk			.460*	.266	.648*	.348
Klantniveau						
Uren per week besteden aan werk					.018*	.010
Verwachtingen ervaren beter dan verwachtingen					.738*	.268
Verwachtingen overeenkomstig verwachtingen					.523*	.230
Variantie						
Gemeenteniveau	.122		.000		.001	
Klant	1		1		1	

* p<0.05 +p<0.10

Persoonlijke ontwikkeling

Om de onafhankelijke verbanden van de verschillende gemeente-/projectkenmerken en resultaten in persoonlijke ontwikkeling op klantniveau vast te stellen, hebben wij gebruikgemaakt van een multilevel regressieanalyse.

Eerst bepaalden we de variantie op de verschillende niveaus: hoeveel verschillen in de resultaten zijn toe te schrijven aan kenmerken van de gemeente/project en hoeveel aan kenmerken van de klant? Daarna namen we de (on)beïnvloedbare kenmerken van de gemeente/project op. Tot slot voegden we de kenmerken van de klant toe.

Een aantal kenmerken van gemeente en/of projecten laat in eerste instantie een significant verband zien met de eigen ontwikkeling van de klant, maar deze verdwijnen bijna allemaal wanneer wij klantkenmerken toevoegen. Dit geldt alleen niet voor de verbanden met het ratio W-deel en de regio. Met andere woorden: deze verbanden zijn eigenlijk vooral toe te schrijven aan klantkenmerken. Het gaat hier om de kenmerken 'aandeel aanbodversterkende activiteiten', 'hoofdaannemer SW en RIB' en 'uren besteed aan solliciteren, werk en training'.

De kenmerken van de klant die iets zeggen over de bemiddelbaarheid, zoals leeftijd, uitkeringsduur en opleiding, dragen niet significant bij aan het verklaren van de verschillen in persoonlijke ontwikkeling wanneer gecontroleerd wordt voor andere kenmerken.

Tabel 30: Resultaten multilevel analyse ervaren resultaten van het project voor eigen ontwikkeling (n=1335)

	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	se	b	se	B	Se
Constante	3.045*	.051	1.173*	.390	.019	.293
Gemeenteniveau						
Uren besteed aan:						
werk			.030*	.006	.000	.004
solliciteren			-.056*	.020	.017	.015
training			-.019*	.016	.005	.012
Ratio W-deel			.009*	.004	.004*	.002
Aandeel aanbodversterkende activiteiten			.021*	.006	-.001	.004
Regio west			.129*	.068	.105*	.060

Klantniveau			
Ervaringen in het ontwikkelen van arbeidsvaardigheden	.660*		.032
Tevredenheid begeleiding	.131*		.028
Verwachtingen			
ervaringen beter dan verwachtingen	.212*		.073
ervaringen overeenkomstig verwachtingen	.217*		.061
Geen verwachtingen	-.245*		.080
Meerdere keren een uitkering gehad voorafgaande project	-.203*		.077
Variantie			
Gemeenteniveau	.044	.000	.000
Klant	1.187	1.202	.440
Verklaarde variantie			
		100%	100%
Gemeente			
Klant		-	63%
Passing model			
Deviatie	4045	3646	1738
Model vergelijking			
Deviatieverschil (df)			
Df verschil		6	6
p-waarde		.000	.000

* p<0.05 +p<0.10

Tevredenheid

Om de onafhankelijke verbanden van de verschillende gemeente-/projectkenmerken en klantkenmerken op de tevredenheid van klanten vast te stellen, hebben wij gebruikgemaakt van een multilevel regressieanalyse.

Dezelfde analyse strategie als bij de andere analyses is ook hier toegepast. Eerst bepaalden we de variantie op de verschillende niveaus: hoeveel verschillen in de resultaten zijn toe te schrijven aan kenmerken van de gemeente/project en hoeveel aan kenmerken van de klant? Daarna namen we de (on)beïnvloedbare kenmerken van de gemeente/project op. Tot slot voegden we de kenmerken van de klant toe.

Een groot aantal kenmerken van gemeente en/of projecten laten in eerste instantie een significant verband zien met de tevredenheid met de begeleiding, maar deze verdwijnen bijna allemaal wanneer wij klantkenmerken toevoegen. De kenmerken die na toevoeging van de klantkenmerken een significante bijdrage blijven leveren aan het verklaren van verschillen in tevredenheid zijn: 'uren die besteed zijn aan werkactiviteiten', 'hoofddoel preventie en werkvaardigheden' en 'werken met een regulier contract'.

De kenmerken van de klant die iets zeggen over de bemiddelbaarheid van klanten, zoals leeftijd, uitkeringsduur en opleiding, dragen niet significant bij aan het verklaren van de verschillen in tevredenheid wanneer gecontroleerd wordt voor andere kenmerken.

Tabel 31: Resultaten multilevel analyse tevredenheid begeleiding (n=1250)

	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	se	b	se	B	se
Constante	3.208*	.065	2.652*	0.202	.522	.185
Gemeenteniveau						
Uren besteed aan:						
werk			.018*	.007	-.008*	.004
trainingen			.024*	.015	-.004	.009
Hoofddoel:						
preventie			.325*	.116	.199*	.070
werkvaardigheden			.461*	.139	.378*	.082
Regulier contract			-.338*	.107	-.233*	.065
Klantniveau						
Ervaringen in het ontwikkelen van arbeidsvaardigheden					.525*	.046
Eigen ontwikkeling					.179*	.042
Verwachtingen					.492*	.090
ervaringen beter dan verwachtingen						
ervaringen overeenkomstig verwachtingen					.513*	.073
Variantie						
	Gemeenteniveau	0.085 (6%)	.022		.000	
	Klant	1.352 (94%)	1.316		.656	
Verklaarde variantie						
	Gemeente		74%		100%	
	Klant		3%		51%	
Passing model						
	Deviatie	3960	2996		1955	
Model vergelijking						
	Deviatieverschil		(5)		(4)	
(df-verschil)						
	p-waarde		.000		.000	

* p<0.05 + p<0.10

Voetnoten

- 1 Het verdient overigens in het vervolg aanbeveling om op andere maatstaven voor de effectiviteit te meten. Als diagnose het doel van een reïntegratieproject is, moet een andere norm voor de effectiviteit gelden dan de uitstroom naar werk.
- 2 De Arnhemse Beck, die bekendstaat als de schoffelweigeraar, kwam in 2007 in een work first-traject terecht. In het arbeidstrainingscentrum gaf hij al snel de brui aan het schoffelen. Nadat de gemeente hem hier meermalen op had aangesproken, werd de man op zijn uitkering gekort.
Hij spande een rechtszaak aan tegen de gemeente en stelde dat work first dwangarbeid was. De rechter stelde hem op dat punt in het ongelijk. Wel vond de rechtbank dat het 'zonder meer verwijzen van iedere werkloze naar het uiterst beperkte aanbod van schoffelen of inpakken' niet genoeg is om hem weer aan een baan te helpen.
- 3 Inspectie Werk en Inkomen, Kansen en Belemmeringen (Ro8-15), Den Haag 2008.
- 4 Work first en Arbeidsmarktperspectief , p. 13.
- 5 Work first werkt! p. 20.
- 6 Divosa-monitor, 2008, p. 70; De caleidoscoop van reïntegratie, 2008, p. 19.
- 7 Zie o.a. Divosa-monitor, 2008, p. 114; Work first en Arbeidsmarktperspectief Onderzoek naar de werking van work first, p. 4.
- 8 Uitgevoerd in opdracht van de gemeente Ede in samenwerking met Divosa, door het Hugo Sinzheimer Instituut en Orbis.
- 9 Van benchmarken naar benchlearnen, 2009, p. 13.
- 10 Onder andere Divosa-monitor, 2008, p. 70.
- 11 Re-integratiemarktanalyse 2008, RWI, 2009, p.59; zie ook Work first werkt!, p.52.
- 12 Work first werkt!, p. 48.
- 13 Work first werkt!, p. 11; Divosa-monitor 2008, p. 70.
- 14 Meer over draaideurklanten in bijlage 3.
- 15 Work first en Arbeidsmarktperspectief Onderzoek naar de werking van work first, p. 15.
- 16 Work first werkt! p. 12.
- 17 Voor een uitgebreidere beschrijving van de analyses en de resultaten zie bijlage 4.
- 18 Voor een uitgebreidere beschrijving van de analyses en de resultaten zie bijlage 4.

- 19 Slechts 11% van de verschillen (variantie) in ervaren persoonlijke ontwikkeling is toe te schrijven aan kenmerken van de gemeente of het project, terwijl 89% van de verschillen (variantie) is toe schrijven aan verschillen in kenmerken van de klanten. r een uitgebreidere beschrijving van de analyses en de resultaten zie bijlage 4.
- 20 Slechts 4% van de verschillen in ervaren persoonlijke ontwikkeling is toe te schrijven aan kenmerken van de gemeente of het project, terwijl 96% voortkomt uit verschillen in kenmerken van de klanten. Voor een uitgebreidere beschrijving van de analyses en de resultaten zie bijlage 4.
- 21 Voor een uitgebreidere beschrijving van de analyses en de resultaten zie bijlage 4
- 22 Slechts 6% van de variantie in tevredenheid met de begeleiding is toe te schrijven aan kenmerken van de gemeente (projecten).

