

# Masterthesis Arbeid, Zorg en Welzijn: Beleid en Interventie



*Een onderzoek naar re-integratie, self-efficacy en de bijdrage aan de uitstroom naar betaald werk.*

Universiteit Utrecht  
Faculteit Sociale Wetenschappen  
Algemene Sociale Wetenschappen  
Begeleider: Dr. Ruud Abma  
Tweede beoordelaar: Dr. Marcel Hoogenboom

Naam: Wouter Jeltema  
Studentnummer: 3659909  
Datum: 2 juli 2012

## Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek. Vijf maanden lang heb ik gewerkt aan dit onderzoek en het schrijven van de masterthesis. Het was een intensief en leerzaam project. Ik heb onderzoekservaring opgedaan en mijn visie op de bijstand en re-integratie verder ontwikkeld. Een eerste woord van dank gaat uit naar de 22 deelnemers aan dit onderzoek. Zonder hen was dit onderzoek niet mogelijk geweest. De eerlijkheid van deze deelnemers was een absolute meerwaarde voor het onderzoek. Daarnaast wil ik de gemeente Veenendaal bedanken voor het beschikbaar stellen van een werkplek in het gemeentehuis. Een inspirerende omgeving waarin ik mij kon focussen op het onderzoek. Een speciaal woord van dank gaat uit naar René Oostenenk, mijn begeleider vanuit de gemeente Veenendaal. Ondanks een volle agenda was het altijd mogelijk om een afspraak te maken met René of gewoon eens langs te lopen om van gedachten te wisselen. Ook twee andere medewerkers van de Gemeente, Klaske Gonlag en Coen ten Bruggen Cate, mogen niet ontbreken. Ook zij hebben met hun deskundigheid en praktijkervaring absoluut bijgedragen aan de kwaliteit van dit onderzoek.

Tot slot wil ik mijn begeleider van de Universiteit Utrecht, Ruud Abma, bedanken voor de opbouwende kritiek gedurende de vijf maanden. Zijn frisse en praktische blik op het project was een stimulans om tot deze masterthesis te komen.

Wouter Jeltema

Veenendaal, juli 2012

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Probleemstelling	5
1.2 Gemeente Veenendaal	6
1.3 Noodzaak van onderzoek	7
1.4 Doelstelling	8
<b>2. Theoretisch Kader</b>	<b>10</b>
2.1 Theorie van re-integratie	10
2.2 Effectiviteit van re-integratie	13
2.3 Self-efficacy	15
2.4 Vraagstelling	19
<b>3. Onderzoeksopzet</b>	<b>20</b>
3.1 Operationalisering	20
3.2 Onderzoeksmethode	21
3.2.1 Populatie	21
3.2.2 Dataverzameling	22
3.2.3 Benadering	23
3.2.4 Analyse	24
3.3 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie	25
3.4 ASW-verantwoording	26
<b>4. Resultaten</b>	<b>27</b>
4.1 Vorm, intensiteit en doelstelling	27
4.2 Interventiestrategie	30
4.3 Vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt	33
4.4 Zoeken en vinden van werk	43
4.5 Kanttekeningen bij self-efficacy	51
<b>5. Conclusies</b>	<b>53</b>
5.1 Hoofdvraag	53
5.2 Terugkoppeling naar theorie	54
5.2.1 Informatiebronnen en self-efficacy	55
5.2.2 Self-efficacy: gedrag en resultaat	56
5.3 Reflectie op onderzoek	57
5.3.1 Onderzoeksgroep	57
5.3.2 Operationalisering	57
5.4 Aanbevelingen	58
5.4.1 Verder onderzoek	58
5.4.2 De praktijk	59
<b>6. Epiloog</b>	<b>60</b>
<b>7. Literatuur</b>	<b>62</b>
<b>8. Bijlagen</b>	<b>65</b>

## Samenvatting

De Wet Werk en Bijstand (WWB) staat ter discussie. Met de invoering van de Wet werken naar vermogen (WWNV) wilde het kabinet Rutte een nieuwe wet invoeren waar onder andere de WWB in op zou gaan. De wet richt zich volgens staatssecretaris de Krom op een fundamentele omslag in het omgaan met arbeidsbeperkte mensen. 'Wie kan werken, moet werken'. Na de val van het kabinet werd bekend dat de wet voorlopig geen doorgang zal vinden. Desondanks is er een breed gedragen opinie dat een nieuwe wet en bezuinigingen in de toekomst noodzakelijk zijn. De gemeente Veenendaal heeft de afgelopen maanden de invoering van de WWNV voorbereid. Eén van de speerpunten van de gemeente is een selectieve inzet van 'ondersteuningsinstrumenten'. In dit onderzoek is de effectiviteit van deze ondersteuningsinstrumenten onderzocht. Hiermee leveren wij een bijdrage aan het speerpunt van de gemeente.

De theorie van self-efficacy stond in dit onderzoek centraal. Self-efficacy is in het onderzoek geoperationaliseerd naar 'vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt'. Self-efficacy komt voort uit meerdere informatiebronnen en heeft invloed op gedrag en het behalen van resultaat. In dit onderzoek zijn de door de gemeente Veenendaal ingezette re-integratietrajecten aan de hand van een theoretisch raamwerk ingedeeld in vier typen. Per type is de vraag gesteld of en hoe deze trajecten bijdragen aan self-efficacy, gedrag en resultaat. Er is in dit onderzoek gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode. 124 potentiële deelnemers zijn benaderd. In totaal zijn 22 naar werk uitgestroomde WWB-klienten geïnterviewd. De interviews zijn geanalyseerd met het kwalitatief analyseprogramma Nvivo.

De vier typen re-integratietrajecten verschillen in de invloed op self-efficacy. Onze onderzoeksresultaten zijn in lijn met de theorie van self-efficacy. Succeservaringen en 'positieve' suggestieve overreding hebben een positieve werking, de invloed van succeservaringen is het grootst. Faalervaringen en 'negatieve' suggestieve overreding zorgen er juist voor dat self-efficacy afneemt. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat self-efficacy ook afneemt wanneer ervaringen en suggestieve overreding ontbreken in re-integratietrajecten. De bijdrage van de re-integratietrajecten en self-efficacy aan gedrag en resultaat was met onze onderzoeksresultaten moeilijker vast te stellen. Een deel van de deelnemers had tijdens het interview geen betaalde baan. De deelnemers aan twee typen re-integratietrajecten ondersteunen de theorie gedeeltelijk. In de onderzoeksresultaten komt ook een afwijking van de theorie naar voren: ook mensen met een lage mate van self-efficacy kunnen op een goede manier met tegenslagen omgaan.

Bij een selectieve inzet van ondersteuningsinstrumenten is het belangrijk om intensieve re-integratietrajecten in te zetten waarin de deelnemers succeservaringen opdoen. De re-integratietrajecten moeten zich (mede) richten op het einddoel: betaald werk.

## 1. Inleiding

In dit eerste hoofdstuk wordt een inleiding op het onderzoek gegeven. Er wordt ingegaan op de Wet Werk en Bijstand (WWB) en de aanstaande veranderingen binnen deze wet. Vervolgens beschrijven wij de uitvoering van de WWB in de gemeente Veenendaal. In de paragrafen 1.3 en 1.4 beschrijven we de noodzaak en doelstelling van dit onderzoek.

### 1.1 Probleemstelling

Binnen het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel kan de WWB gezien worden als het laatste vangnet. Men heeft alleen recht op de uitkering wanneer men niet op een andere manier in het eigen levensonderhoud kan voorzien. Dat betekent dat inkomen uit werk en andere uitkeringen zoals de Werkloosheidsuitkering (WW) voorrang hebben. Daarnaast moet teveel eigen vermogen eerst opgemaakt worden voordat men in aanmerking kan komen voor een WWB-uitkering. Deze uitkering is daarom te zien als het laatste vangnet (Rijksoverheid, 2011a). De uitkering wordt ingezet ter overbrugging van de periode tussen werkloosheid en een betaalde baan. Uitkeringsgerechtigden zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het vinden van een betaalde baan. Wanneer dit niet lukt, kunnen gemeenten ondersteuning bieden door middel van re-integratietrajecten (Rijksoverheid 2011a). Re-integratietrajecten zijn daarom niet los te zien van de WWB, zij vormen een belangrijk onderdeel van de uitkering (Rijksoverheid, 2011b). Het aantal WWB-uitkeringen is de laatste jaren gestegen. In augustus 2011 werden er 318 000 bijstandsuitkeringen verstrekt. Tussen 2009 en 2011 is het totale aantal uitkeringen toegenomen met 59 000 (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2011). Re-integratieondersteuning vanuit de gemeenten lijkt binnen de WWB een belangrijke factor te zijn om uit te stromen naar betaald werk. In 2010 vonden 56 000 uitkeringsgerechtigden werk met behulp van re-integratieondersteuning. 20 000 mensen vonden werk zonder deze ondersteuning (Raad voor Werk en Inkomen [RWI], 2011).

Op 1 februari 2012 werd door de regering het wetsvoorstel voor de nieuwe Wet Werken Naar Vermogen (WWNV) naar de Tweede Kamer gestuurd. Deze wet moet per 1 januari 2013 onder andere de WWB vervangen. Doelstelling van de nieuwe wet is dat meer mensen vanuit een uitkering bij een werkgever aan het werk gaan. De regering kiest hierbij voor een meer activerende aanpak, werk moet aantrekkelijker worden dan een uitkering en iedereen die gedeeltelijk kan werken moet naar vermogen werken. De gemeenten krijgen een grote rol in de uitvoering van de WWNV. De regering komt met deze wet om hiermee het individuele, maatschappelijke en financiële belang veilig te stellen (Rijksoverheid, 2012a). De nieuwe wet brengt forse bezuinigingen met zich mee, onder andere op het re-

integratiebudget dat beschikbaar is voor gemeenten. Ondertussen neemt het aantal uitkeringen toe. Gemeenten moeten daarom binnen het re-integratiebeleid keuzes maken en efficiënter gaan werken (Divosa, 2012a). Op 25 mei van dit jaar werd echter bekend dat de nieuwe wet toch geen doorgang zal vinden. Dit blijkt uit de Voorjaarsnota 2012 (Rijksoverheid, 2012b). Ondanks dit besluit is er toch een breed gedragen opinie dat het noodzakelijk is om in de toekomst tot één regeling te komen voor mensen die niet of nauwelijks aan het werk komen. Bezuinigingen in de toekomst blijven noodzakelijk (Divosa, 2012b).

## 1.2 Gemeente Veenendaal

Zoals in paragraaf 1.1 aangegeven hebben gemeenten een grote rol in de uitvoering van de WWB. Eén van deze gemeenten is de gemeente Veenendaal. Deze gemeente telt ruim 60 000 inwoners en in december 2011 werden er in de gemeente 1079 bijstandsuitkeringen verstrekt. Over het hele jaar 2011 werden in Veenendaal 386 WWB-uitkeringen beëindigd. Een beëindiging kan meerdere redenen hebben: het vinden van een betaalde baan, een verhuizing, samenwonen met een werkend iemand of het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd (Gemeente Veenendaal, 2012b). Ook in de gemeente Veenendaal is het de primaire doelstelling dat zoveel mogelijk inwoners een betaalde baan hebben. Bij mensen die ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een betaalde baan, kunnen re-integratietrajecten worden ingezet (Gemeente Veenendaal, 2012b). De re-integratietrajecten van de gemeente Veenendaal zijn ingedeeld in verschillende groepen, welke men kavels noemt:

- *Diagnosticeren*: producten en diensten die bijdragen aan een zo nauwkeurig mogelijke diagnose van de klant. Ook het verrichten van onbetaalde werkzaamheden kan onderdeel zijn van de diagnose.
- *Participeren en Activeren*: producten en diensten die een klant activeren om in de maatschappij te participeren, zonder volledig loon. Binnen dit kavel verrichten klanten bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of worden zij geplaatst op een participatiebaan.
- *Re-integreren en Begeleiden*: producten en diensten met het doel klanten onafhankelijk te maken van een uitkering of subsidie van de gemeente. Producten die binnen dit kavel vallen zijn bijvoorbeeld jobcoaching en jobhunting.
- *Educatie*: Scholing voor klanten om de kans op reguliere arbeid te vergroten. Klanten kunnen bijvoorbeeld een taalcursus volgen bij het ROC, men krijgt sollicitatietraining of neemt deel aan een cursus gericht op specifieke werknemersvaardigheden.

- *Ondersteunen*: Professionele begeleiding voor de klant om financiële, sociale of psychische belemmeringen weg te nemen. Hierbij valt te denken aan schuldhulpverlening of psychologische hulpverlening.
- *Specifieke diensten en Innovatie*: Binnen dit kavel kunnen bedrijven zich inschrijven die een specifiek product aanbieden dat in mindere mate te plaatsen is in de andere kavels, of dat te plaatsen is onder meerdere kavels. Bijvoorbeeld producten die zich speciaal richten op een bepaalde groep klanten, of producten die zich richten op een diagnose, participatie en educatie (Gemeente Veenendaal, 2011).

Producten en diensten binnen de verschillende kavels zijn gericht op de uitstroom naar betaald werk. Deze uitstroom is echter niet altijd door middel van één traject te bereiken. Soms zijn meerdere trajecten binnen verschillende kavels noodzakelijk. De uiteindelijke doelstelling blijft echter de uitstroom naar betaalde arbeid. Externe re-integratiebedrijven kunnen zich met producten en diensten inschrijven op de kavels. De bedrijven die ook daadwerkelijk een contract sluiten met de gemeente Veenendaal kunnen worden ingezet voor de re-integratie van WWB-klanten. Aanmeldingen worden twee maal per jaar in behandeling genomen en contracten worden afgesloten voor de duur van één jaar. Het instrumentarium binnen de gemeente Veenendaal is dus continu aan verandering onderhevig. De klantmanagers van de gemeente Veenendaal zijn verantwoordelijk voor de eerste diagnose van de klant. Zij bepalen wat voor re-integratietraject een specifieke klant nodig heeft. De ervaringen van klantmanagers zijn mede bepalend in de beoordeling van aanmeldingen en het aangaan van contracten met externe bedrijven. De klantmanagers maken gebruik van een productenboek waar de re-integratiebedrijven met de in te zetten producten en diensten in vermeld staan (Gemeente Veenendaal, 2011).

### **1.3 Noodzaak van onderzoek**

Uit de onderzoeksliteratuur blijkt dat werkloosheid vele negatieve gevolgen heeft. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat werklozen in mindere mate deelnemen aan het maatschappelijk leven dan werkenden. Zij zijn daarnaast minder actief in verenigingen en hebben minder middelen om bijvoorbeeld jaarlijks op vakantie te gaan of om onverwachte noodzakelijke uitgaven te doen. Schuldenproblematiek komt binnen deze groep vaker voor. Verder blijkt werkloosheid negatieve gevolgen te hebben voor zowel de fysieke als psychische gezondheid (CBS, 2009). Re-integratie van bijstandsgerechtigden is in Veenendaal gericht op het verkrijgen van een betaalde baan. Door de effectiviteit van de re-integratie te vergroten, kunnen meer mensen een betaalde baan vinden. De negatieve

gevolgen die ontstaan door werkloosheid zullen in dat geval afnemen. Dit onderzoek kan hier een bijdrage in leveren.

Binnen de gemeente Veenendaal heeft de afgelopen maanden een voorbereiding plaatsgevonden voor de invoering van de WWNV. Ondanks het feit dat de nieuwe wet (voorlopig) geen doorgang zal vinden, ziet de gemeente het als noodzakelijk om het re-integratiebeleid aan te passen in de geest van de nieuwe wet en de bezuinigingen. In de concept beleidsnotitie 'Iedereen actief' worden de speerpunten voor het re-integratiebeleid uiteengezet. Eén van deze speerpunten is dat de gemeente selectief is bij de inzet van ondersteuningsinstrumenten, mede gezien de bezuinigingen (Gemeente Veenendaal, 2012a). Met dit onderzoek willen wij een bijdrage leveren aan dit speerpunt, door de kennis over de effectiviteit van ondersteuningsinstrumenten te vergroten. In dit onderzoek zal worden onderzocht wat de opbrengst van de ondersteuningsinstrumenten is geweest bij voormalig bijstandsgerechtigden, die zijn uitgestroomd naar betaald werk.

Vele factoren kunnen invloed hebben op de effectiviteit van re-integratie. Dit kunnen harde factoren zijn (leeftijd, opleidingsniveau) of zachte factoren (motivatie, zelfvertrouwen). In verschillende voortgaande onderzoeken is aangetoond dat self-efficacy, een zachte factor, een belangrijke rol speelt als het gaat om de effectiviteit van re-integratie (Gelderblom, de Koning & Lachhab, 2007). In dit onderzoek leggen wij de focus op deze factor, die afkomstig is uit de theorie van Bandura (1977). Welke rol speelt deze 'zachte' factor binnen het re-integratiebeleid van de gemeente Veenendaal, wat is de invloed van re-integratietrajecten en hoe draagt dit bij aan de uitstroom naar betaald werk? Met de kennis die ontstaat door dit onderzoek kan de gemeente worden geholpen bij het komen tot een selectieve inzet van re-integratietrajecten.

## **1.4 Doelstelling**

In dit onderzoek richten wij ons op voormalig bijstandsgerechtigden, die zijn uitgestroomd naar betaald werk. Door te onderzoeken wat de opbrengst van een re-integratietraject is geweest voor een individu en wat de bijdrage was aan de uitstroom naar betaald werk, wordt de kennis over het effect van de instrumenten vergroot. Wij leggen hierbij de focus op self-efficacy. De invloed van deze factor op de effectiviteit van re-integratie onderzoeken wij in een nieuwe situatie, te weten de gemeente Veenendaal. Met dit onderzoek kan de beschikbare wetenschappelijke kennis worden aangevuld.

De kennis die ontstaat is bruikbaar voor de dagelijkse praktijk binnen de gemeente Veenendaal. Het belang van self-efficacy en de invloed van re-integratietrajecten kan worden meegenomen in de beleidsvorming. De kennis is ook bruikbaar voor de klantmanagers. Deze hebben in de praktijk een grote rol als het gaat om de inzet van re-integratietrajecten.



Meer kennis omtrent de effectiviteit van de verschillende trajecten is daarom bruikbaar voor de dienstverlening van de gemeente. Ten slotte is de kennis van belang voor de klanten zelf. De kansen op het vinden van een betaalde baan kunnen toenemen. Met dit onderzoek leveren wij daarom een duidelijke bijdrage aan het speerpunt van de gemeente om selectief te zijn bij de inzet van re-integratietrajecten.

## 2. Theoretisch Kader

In dit hoofdstuk wordt de theoretische verkenning beschreven. De eerste stap is het achterhalen van de theorie achter het begrip re-integratie. Vervolgens bestuderen wij de onderzoeksliteratuur op het gebied van de effectiviteit van re-integratie. Op basis hiervan komen wij in paragraaf 2.3 tot een theoretisch kader. Onze vraagstelling (paragraaf 2.4) is gebaseerd op het theoretisch kader.

### 2.1 Theorie van re-integratie

In het voorgaande hoofdstuk is de 'effectiviteit van re-integratie' meerdere keren genoemd. Binnen de gemeente Veenendaal worden re-integratietrajecten ingezet om mensen te ondersteunen bij het vinden van een betaalde baan. Een eerste belangrijke stap in dit onderdeel van de masterthesis, is het bekijken van de achterliggende theorie van re-integratie. Een rapport dat de focus legt op de theorie van re-integratie, is dat van Sol, Glebbeek, Edzes, de Bok, Busschers, Engelsman & Nysten (2011). In dit onderzoek wordt geconstateerd dat in voorgaande onderzoeken het achterliggende idee van re-integratie niet onderzocht is. Juist deze 'beleidstheorieën' zouden centraal moeten staan in evaluatieonderzoek. Hiermee wordt de basis gelegd voor verder onderzoek.

*'Het zijn juist deze noties – de beleidstheorieën van re-integratie – die centraal zouden moeten staan in het evaluatieonderzoek. Alleen dan leggen we een basis om gemeten effecten te interpreteren, uitkomsten te begrijpen en aldus verder te komen in het onderscheiden van succesvolle en onsuccesvolle aanpakken (Sol et al., 2011, p. 8).'*

Sol e.a. proberen in het onderzoek een stap in de goede richting te zetten, door de focus te leggen op de beleidstheorie. Zij doen dit door de vraag te stellen waarom re-integratie moet gebeuren en de manier waarop dit moet plaatsvinden. Eerst geven de onderzoekers in het rapport een definitie van het begrip re-integratie:

*'Onder 're-integratie' verstaan we de op specifieke, uitkeringsafhankelijke cliënten gerichte inspanningen die tot doel hebben hen te doen (her)intreden in betaalde arbeid (Sol et al., 2011, p. 9).'*

De onderzoekers richten zich in het onderzoek op re-integratiebedrijven die betrokken worden bij de inspanningen gericht op het (her)intreden in betaalde arbeid. Het onderzoek is

niet te zien als een evaluatieonderzoek, maar als een raamwerk voor toekomstige evaluatieonderzoeken naar de effectiviteit van re-integratie (Sol et al., 2011).

Het raamwerk voor evaluatieonderzoek wordt vervolgens nader uiteengezet door de onderzoekers. Een eerste constatering is dat re-integratie op twee aannames berust. Ten eerste gaat het om cliënten die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. De tweede aanname is dat deze afstand overbrugbaar is. De eerste aanname is noodzakelijk voor re-integratie. Als er geen afstand is, hoeven er geen re-integratietrajecten worden ingezet. Er hoeft in dat geval alleen een bemiddeling naar vacatures plaats te vinden. De tweede aanname is te zien als het bestaansrecht van re-integratie. Wanneer de afstand niet overbrugbaar is, kan re-integratie niet succesvol zijn. De beleidstheorie van re-integratie kan dus samengevat worden als de aanname dat werklozen een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en dat deze afstand door de inzet van re-integratietrajecten kan worden overbrugd. Over de inzet van re-integratie is verschil van mening. Sol et al. (2011) onderscheiden zes verschillende visies over de vraag of en hoe re-integratie moet worden ingezet voor werklozen:

- ◆ Werkloosheid is een kwestie van een tekort aan banen. De vraag naar arbeid moet daarom worden vergroot, door een stimuleringsbeleid te voeren of de arbeidskosten voor werkgevers te beperken om werklozen in dienst te nemen.
- ◆ Werkloosheid wordt veroorzaakt door een gebrek aan motivatie en inspanning van de werkloze zelf. Uitkeringen moeten daarom lager en/of korter worden en de voorwaarden voor het verkrijgen van een uitkering moeten aangescherpt worden. In deze visie zijn niet zozeer re-integratietrajecten nodig, maar eerder prikkels in de vorm van controles en sancties.
- ◆ Het derde standpunt legt minder nadruk op de afstand tot de arbeidsmarkt. Er is echter wel een bepaalde interventie nodig om werknemers en werkgevers bij elkaar te brengen. De interventie is dan ook bemiddeling, eventueel door een commerciële partij.
- ◆ Er is een afstand tot de arbeidsmarkt, welke overbrugd kan worden door 'te sleutelen' aan de werkloze. De afstand kan niet direct overbrugd worden, hiervoor zijn re-integratietrajecten nodig. Te denken valt aan het opdoen van bepaalde vaardigheden of arbeidsritme. De aanpak is gericht op een bepaalde gedragsverandering.
- ◆ Het vijfde standpunt heeft minder vertrouwen in de mogelijkheid om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen. De werkloze zal een productiviteitstekort behouden. Deze afstand tot de arbeidsmarkt kan alleen overbrugd worden door de werkgever hiervoor financieel te compenseren.

- ♦ Het laatste standpunt is dat de afstand tot de arbeidsmarkt niet overbrugd kan worden. Ook als er subsidies worden gegeven, zullen sommige werklozen niet geheel kunnen functioneren. De oplossing is het creëren van beschermde arbeidsplaatsen (Sol et al., 2011).

Hoewel re-integratietrajecten niet altijd te plaatsen zijn onder één van deze standpunten, gaat het om de verschillen van inzicht. De vraag die centraal staat is of en hoe de afstand tot de arbeidsmarkt door re-integratie kan worden overbrugd. Sol e.a. redeneren dat deze standpunten gebaseerd zijn op een bepaalde theorie en dat dit de inzet moet zijn van evaluatieonderzoek. In het onderzoek van Sol e.a. ligt de focus op re-integratiebedrijven. Deze bedrijven werken volgens de onderzoekers volgens een bepaalde interventiestrategie, een begrip dat als volgt wordt gedefinieerd:

*'Een voor het bedrijf kenmerkende en doelgerichte combinatie van instrumenten en verbindingen die mechanismen in werking stellen om een gedragsverandering bij de cliënten (en soms hun omgeving) teweeg te brengen (Sol et al., 2011, p. 26).*

In deze definitie zijn een aantal begrippen terug te vinden die nader besproken moeten worden. Allereerst is het uitgangspunt in re-integratie dat er een afstand tot de arbeidsmarkt is. Er zijn obstakels waardoor deze afstand niet overbrugd kan worden. Deze obstakels noemt men de probleemmechanismen. De interventie richt zich op het wegnemen van deze problemen. Dit kan met behulp van instrumenten en verbindingen. Het instrument is een middel om het probleem te overwinnen. Hierbij valt te denken aan het opdoen van arbeidsritme voor iemand die lange tijd werkloos is. Een verbinding is het leggen van verbindingen met instellingen die het gedrag van cliënten kunnen beïnvloeden. Het regelen van kinderopvang voor een alleenstaande moeder kan een voorbeeld zijn. De verbinding maakt het voor deze persoon mogelijk om zich volledig te focussen op re-integratie. Doordat dit mogelijk is zal gedragsverandering plaatsvinden, wat bijvoorbeeld is terug te zien in de motivatie van deze persoon. De verbindingen en instrumenten stellen mechanismen in werking die leiden tot een bepaalde gedragsverandering, waardoor betaald werk mogelijk wordt. De interventiestrategie wordt vervolgens nog eens verduidelijkt door het te vergelijken met een recept. De interventies zijn te zien als de ingrediënten van dit recept (Sol et al., 2011).

Bij re-integratie is er altijd sprake van vraag en aanbod. De werkzoekende is afhankelijk van de werkgever die hem eventueel wilt aannemen. Er doen zich bij re-integratie problemen voor op verschillende gebieden:

- ◆ De aanbodkant: problemen die zich bij de cliënt voordoen. Bijvoorbeeld een gebrek aan zelfvertrouwen of tegenzin om te werken.
- ◆ De vraagkant: problemen die zich voordoen bij de werkgever. Dit kan financieel zijn (productiviteitstekort), maar kan ook veroorzaakt worden door vooroordelen over uitkeringsgerechtigden.
- ◆ De match tussen vraag en aanbod: de cliënt en de werkgever weten elkaar niet te vinden, of de wederzijdse wensen en behoeften zijn niet bekend (Sol et al., 2011).

Een re-integratiebedrijf heeft volgens de onderzoekers een idee waar de meeste problemen zich voordoen en waar deze opgelost moeten worden. Bij problemen aan de aanbodkant zullen interventies voornamelijk gericht zijn op het 'sleutelen' aan de cliënten. Wanneer de problemen aan de vraagkant liggen, zal het wegnemen van deze problemen juist centraal staan (Sol et al., 2011).

De hiervoor besproken interventiestrategie is gericht op een bepaald doel. In eerste instantie kan de definitie van re-integratie hiervoor nogmaals bekeken worden. Het in deze definitie benoemde doel is het (her)intreden in betaalde arbeid. Sol e.a. constateren echter dat er bij re-integratietrajecten vaak sprake is van tussendoelen en einddoelen. De tussendoelen zijn vaak de gedragsveranderingen. Hierbij kan nogmaals het voorbeeld worden gegeven van de alleenstaande moeder voor wie kinderopvang geregeld wordt. Zij kan zich hierdoor volledig focussen op het re-integreren naar betaald werk. Dit is het tussendoel. De kans op een succesvolle re-integratie wordt groter. Het einddoel komt hier uit voort, namelijk het vinden van betaald werk. Volgens de onderzoekers is het einddoel vaak niet bereikbaar zonder de tussendoelen. Andersom kan het ook voorkomen dat tussendoelen worden bereikt, maar dat het einddoel niet wordt bereikt, bijvoorbeeld omdat er geen vacatures zijn. Het is daarom belangrijk om de doelstellingen van een re-integratiebedrijf goed te bestuderen. Ondanks het uitblijven van het echte resultaat, blijkt er wel een gedragsverandering te hebben plaatsgevonden. Ook tussendoelen moeten daarom meegenomen worden in een analyse (Sol et al., 2011).

Het onderzoek van Sol et al. biedt ons een raamwerk om de achterliggende theorieën van de re-integratietrajecten die de gemeente Veenendaal inzet te achterhalen. We kunnen nu de volgende stap zetten, door de effectiviteit van re-integratie nader te beschouwen.

## **2.2 Effectiviteit van re-integratie**

In 2007 is in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een literatuuronderzoek uitgevoerd naar de effecten van 'zachte factoren' op de re-integratie vanuit onder andere de WWB (Gelderblom et al., 2007). Uit het onderzoek blijkt dat

effectiviteit van re-integratie op zeer grote schaal wordt onderzocht. Onderzoek richt zich vaak op 'harde factoren', waarbij valt te denken aan leeftijd, opleidingsniveau en etnische afkomst als verklarende factoren. Ander onderzoek richt zich meer op 'zachte factoren', waarbij valt te denken aan motivatie, zelfvertrouwen en sociale vaardigheden als factoren die invloed hebben op de effectiviteit van re-integratie. Onder effectiviteit wordt in het onderzoek uitstroom naar regulier werk vanuit de uitkering verstaan (Gelderblom et al., 2007). Gelderblom e.a. onderscheiden meerdere typen zachte factoren, waaronder: sociaal, cultureel en psychologisch kapitaal. In het onderzoek komt naar voren dat factoren gelegen in deze typen invloed hebben op de effectiviteit van re-integratie en arbeidsmarktgedrag in het algemeen. De invloed van factoren die te plaatsen zijn onder het psychologisch kapitaal is echter het grootst. Met psychologisch kapitaal worden individuele eigenschappen van mensen bedoeld die van invloed zijn op de kansen om te re-integreren vanuit een uitkering. Specifiek in het kader van re-integratie kan worden gedacht aan het vertrouwen dat iets tot een goed eind gebracht kan worden, zelfwaardering en de motivatie om te solliciteren en weer aan het werk te gaan (Gelderblom et al., 2007).

De invloed van psychologisch kapitaal op de effectiviteit van re-integratie is onderzocht door Cole, Mak & Daly (2009). In de studie geeft men eerst aan dat uit vele onderzoeken, sommigen daterend uit de jaren '30, is gebleken dat werklozen een minder goede psychologische gezondheid hebben dan werkenden. Hieronder verstaan de onderzoekers onder andere minder zelfvertrouwen, minder zelfwaardering en minder motivatie. Ook hebben diverse onderzoekers aangetoond dat de (negatieve) effecten van werkloosheid toenemen naarmate men langer werkloos is. De aanwezigheid van psychologisch kapitaal vergroot de kansen van een persoon op de arbeidsmarkt. Onder psychologisch kapitaal verstaat men de persoonlijke kenmerken die bijdragen aan iemands productiviteit. In het onderzoek komt naar voren dat personen met psychologisch kapitaal duurzamer uitstromen. Mensen met minder psychologisch kapitaal maken dus een grotere kans om weer werkloos te raken. Op basis van de literatuurstudie wordt psychologisch kapitaal vervolgens gesplitst in een aantal kenmerken: zelfwaardering, self-efficacy, locus of control en emotionele stabiliteit. Uit de eigen onderzoeksresultaten trekt men de conclusie dat de aanwezigheid van psychologisch kapitaal invloed heeft op re-integratie van werklozen en de duurzaamheid van de uitstroom (Cole et al., 2009). Een ander onderzoek dat de invloed van psychologisch kapitaal op het arbeidsmarktgedrag als onderwerp heeft, is een studie van Kanfer, Wanberg & Kantrowich (2001). De invloed van psychologisch kapitaal op zoekgedrag en de kans op een baan staan in dit onderzoek centraal. Onder andere de locus of control, self-efficacy en zelfwaardering worden onderzocht. De conclusie van dit onderzoek is dat het psychologisch kapitaal invloed heeft op het zoekgedrag en de kans op

een baan. De aanwezigheid van self-efficacy is volgens de onderzoekers een zeer belangrijke factor (Kanfer et al., 2001).

In het onderzoek van Gelderblom e.a. wordt ook bekeken of re-integratiemaatregelen invloed hebben op psychologisch kapitaal. Dit kapitaal vergroot de kansen op de arbeidsmarkt. Door dit kapitaal te vergroten met behulp van re-integratiemaatregelen, kan de effectiviteit van re-integratie worden vergroot (Gelderblom et al., 2007). Een voorbeeld van een onderzoek naar de invloed van een maatregel gericht op psychologisch kapitaal, is een onderzoek van Vinokur en van Ryn (1992). Eén van de hoofddoelstellingen van de onderzochte maatregel was het vergroten van het psychologisch kapitaal en dan met name self-efficacy. Eerder onderzoek had uitgewezen dat de maatregel een effectieve was, mensen die de maatregel ondergingen maakten meer kans op de arbeidsmarkt. Het hier besproken onderzoek richtte zich op de vraag waarom de maatregel effectief was. Vinokur en van Ryn concluderen dat self-efficacy het mechanisme is dat de maatregel effectief maakt (Vinokur en van Ryn, 1992). Gelderblom e.a. concluderen dat re-integratiemaatregelen vaak invloed hebben op het psychologisch kapitaal, maar dat dit vooral het geval is wanneer de maatregelen ook specifiek gericht zijn op dit kapitaal (Gelderblom e.a., 2007).

We kunnen bovenstaande literatuurstudie samenvatten door te constateren dat psychologisch kapitaal invloed heeft op de kansen op de arbeidsmarkt en op de re-integratie van werklozen. Re-integratiemaatregelen hebben vaak invloed op het psychologisch kapitaal, voornamelijk wanneer deze maatregelen zich specifiek richten op het vergroten van dit kapitaal. Binnen het psychologisch kapitaal is self-efficacy een veel genoemde factor. Deze factor wordt in vele onderzoeken gezien als een zeer belangrijke determinant voor de kansen op de arbeidsmarkt (Judge en Bono, 2001; Kanfer et al., 2001). Daarnaast wordt self-efficacy gezien als een belangrijke factor bij het activeren en re-integreren van werklozen (de Beer en Hoff, 2003; Blonk, Cremer, Bol & Heerema, 2007). Gezien het belang dat in eerder onderzoek aan self-efficacy wordt toegeschreven, is het relevant om dit begrip nader te analyseren.

### **2.3 Self-efficacy**

Het begrip is geïntroduceerd door de Canadese psycholoog Albert Bandura in zijn theorie van self-efficacy. Self-efficacy is te zien als de overtuiging van een individu dat hij of zij op een manier kan handelen welke noodzakelijk is om tot een bepaalde uitkomst te komen (Bandura, 1977). Bandura benoemt een aantal informatiebronnen die invloed hebben op de mate van self-efficacy:

- ◆ Persoonlijke ervaringen

Succeservaringen vergroten de mate van self-efficacy, faalervaringen verkleinen deze. Succeservaringen vergroten self-efficacy vaak op een bepaald gebied, maar kunnen ook invloed hebben op een breder vlak.

- ◆ Vergelijkbare ervaringen

Wanneer een individu ziet dat een ander vooruitgang boekt op een bepaald gebied, kan dat zijn eigen self-efficacy vergroten. 'Als hij het kan, kan ik het ook'. De invloed van dit soort ervaringen op de mate van self-efficacy is echter minder groot dan de eigen ervaringen.

- ◆ Suggestieve overreding

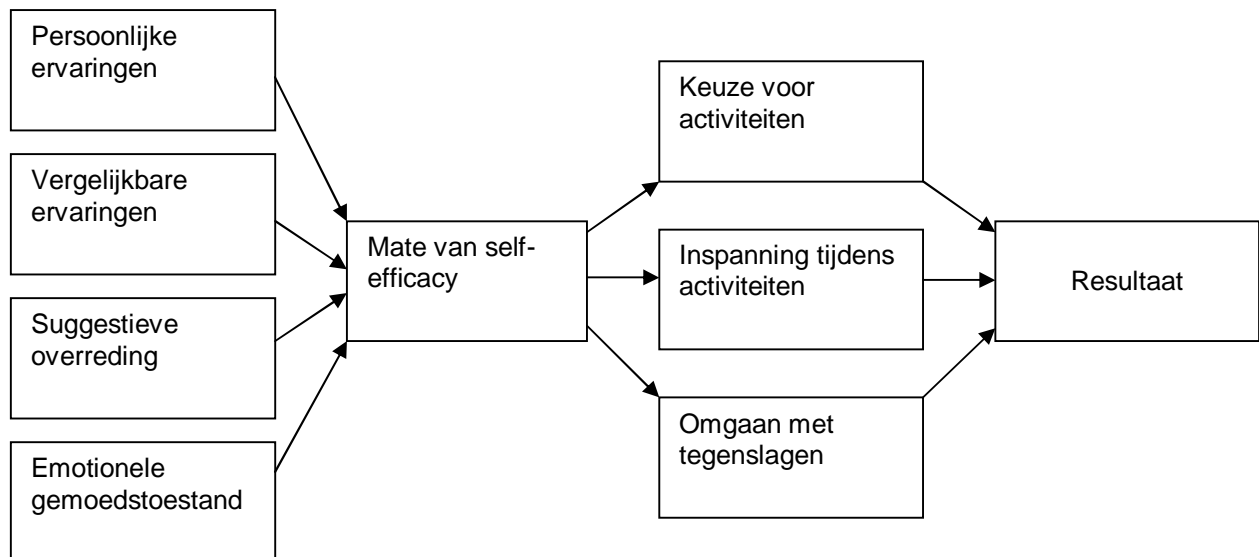
Verwachtingen en suggesties van anderen kunnen invloed hebben op individuele overtuigingen. Suggesties van anderen kunnen daarom de mate van self-efficacy vergroten.

- ◆ Emotionele gemoedstoestand

Stressvolle en belastende situaties leiden tot een bepaalde emotionele opwinding. De emotionele gemoedstoestand heeft invloed op de mate van self-efficacy. Hoe intenser deze gemoedstoestand, hoe kleiner de mate van self-efficacy (Bandura, 1977).

Bovenstaande bronnen bepalen volgens Bandura de mate van self-efficacy, de persoonlijke ervaringen hebben de grootste invloed. Self-efficacy heeft weer invloed op het gedrag van een individu. De theorie achter dit begrip is dat mensen met een lage mate van self-efficacy angst hebben voor situaties waarvoor ze zich niet competent voelen. Wanneer men de verwachting heeft dat men niet effectief kan functioneren in een bepaalde situatie, zal men proberen deze situaties te ontwijken (Bandura, 1977). Daarnaast heeft de mate van self-efficacy invloed op de manier waarop een individu omgaat met tegenslagen. Hoe groter, hoe beter men met tegenslagen om zal gaan. De mate van self-efficacy is dan ook te zien als een belangrijke determinant voor de keuze van een individu om bepaalde activiteiten te ondernemen, hoe veel inspanning men verricht binnen deze activiteiten en hoe men omgaat met tegenslagen (Bandura, 1977). De theorie van Bandura kan als volgt schematisch worden weergegeven:





De theorie van Bandura is te koppelen aan de re-integratie van bijstandsgerechtigden. De mate van self-efficacy kan op verschillende manieren vergroot worden door re-integratietrajecten. Zo kan men succeservaringen opdoen, zoals het behalen van een diploma of het succesvol deelnemen aan een sollicitatietraining. Tijdens re-integratietrajecten is het ook denkbaar dat men faalervaringen opdoet. Een voorbeeld is een ontslag in de proeftijd, dit kan de mate van self-efficacy verkleinen. Ook kan men bij trajecten vergelijkbare ervaringen opdoen, bijvoorbeeld wanneer men geplaatst wordt op een participatiebaan en samen moet werken met collega's. Verder krijgen bijstandsgerechtigden te maken met klantmanagers of consultants van een re-integratiebedrijf, die door suggestieve overreding invloed kunnen hebben. Bij de emotionele gemoedstoestand kan in het kader van re-integratie gedacht worden aan hulpverlening die gericht is op het wegnemen van bepaalde belemmeringen, bijvoorbeeld financiële of psychische problematiek. Daarnaast komt in de theorie naar voren dat de mate van self-efficacy invloed heeft op de keuze voor activiteiten. Als we kijken naar het voorbeeld van een sollicitatietraining, kan een grotere mate van self-efficacy ertoe leiden dat men meer sollicitatieactiviteiten verricht. Ook zal men zich meer inspannen tijdens deze activiteiten. Verder kan men beter met tegenslagen omgaan, bijvoorbeeld een niet succesvolle sollicitatie. Er is hierdoor een grotere kans op het gewenste resultaat van de re-integratie, namelijk het verkrijgen van een betaalde baan. De mate van self-efficacy en het daaruit voortvloeiende gedrag heeft op deze manier invloed op het succes van de re-integratie van bijstandsgerechtigden.

Naar aanleiding van deze analyse kunnen wij vaststellen dat de mate van self-efficacy afhankelijk is van verschillende informatiebronnen en dat deze invloed heeft op het gedrag van een individu. Het gedrag heeft invloed op het uiteindelijke resultaat. Re-integratie

van bijstandsgerechtigden is te koppelen aan de theorie van Bandura. Binnen re-integratie is het verkrijgen van een betaalde baan de doelstelling. Uit voorgaande onderzoeken blijkt dat de mate van self-efficacy een belangrijke determinant is om tot dit resultaat te komen. Self-efficacy staat daarom in dit onderzoek centraal.

### Self-efficacy: Kanttekeningen

Self-efficacy wordt gezien als een belangrijke determinant om een resultaat te behalen. In het kader van re-integratie gaat het om het vinden van een betaalde baan. Er is veel onderzoeksliteratuur die het belang van self-efficacy binnen re-integratie benadrukken (Blonk et al., 2007; Kanfer et al., 2001; Vinokur en van Ryn, 1992). In de onderzoeksliteratuur zijn echter ook rapporten te vinden die kanttekeningen plaatsen bij self-efficacy. Een eerste voorbeeld is een onderzoek van Vancouver, Thompson, Tischner & Putka (2002). In deze studie wordt de relatie tussen self-efficacy en prestaties onderzocht. 104 studenten speelden een analytisch spel. Tijdens dit spel werden herhaalde metingen van self-efficacy en zelfvertrouwen gedaan. De fouten die de studenten tijdens het spel maakten werden bijgehouden. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat een hoge mate van self-efficacy leidt tot een groter zelfvertrouwen, in dit onderzoek spreekt men van zelfoverschatting. Deze zelfoverschatting leidt er toe dat men vaker fouten maakt tijdens het spelen van het spel. De onderzoekers concluderen dat een hoge mate van self-efficacy negatieve gevolgen kan hebben voor de prestaties (Vancouver et al., 2002). Een tweede studie waarin kanttekeningen worden geplaatst bij de theorie van self-efficacy, is van Moores en Chang (2009). In deze studie wordt aangegeven dat de verwachting over het eigen functioneren hoger kan zijn dan het werkelijke functioneren in de praktijk. Succeservaringen kunnen volgens deze onderzoekers self-efficacy verhogen. Dit kan echter ook leiden tot overschatting, wat negatieve gevolgen heeft voor toekomstig functioneren. In andere woorden kan een hoge mate van self-efficacy leiden tot een 'niet aflatend' geloof in eigen kunnen, wat leidt tot mindere prestaties. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat een hoge mate van self-efficacy zelfoverschatting kan veroorzaken. Deze zelfoverschatting leidt tot mindere prestaties in de praktijk (Moores en Chang, 2009).

De besproken kanttekeningen leggen een negatief gevolg van self-efficacy bloot, namelijk zelfoverschatting. Dit negatieve gevolg kan een rol spelen bij de re-integratie van bijstandsgerechtigden. Wanneer een bijstandsgerechtigde zijn of haar capaciteiten overschat, kan dit bijvoorbeeld gevolgen hebben voor de sollicitatieactiviteiten van deze persoon. Wanneer iemand op te zware vacatures solliciteert, kan het resultaat uitblijven. Ondanks deze kanttekeningen zullen wij ons in dit onderzoek focussen op de theorie van

self-efficacy. De kanttekeningen houden wij in het oog. Wij zullen hier eventueel in de resultatensectie op terug komen.

## **2.4 Vraagstelling**

Het theoretisch kader kan als volgt worden samengevat. Een eerste belangrijke stap bij een onderzoek naar de effectiviteit van re-integratie, is het achterhalen van de achterliggende theorie van re-integratietrajecten. Het raamwerk van Sol et al. (2011) is hierbij een nuttig hulpmiddel. Vervolgens hebben wij bekeken wat er al bekend is als het gaat om de effectiviteit van re-integratie. Vele factoren spelen hierin een rol. Het psychologisch kapitaal heeft volgens Gelderblom et al. (2007) de grootste invloed. Een onderdeel van het psychologisch kapitaal is self-efficacy (Bandura, 1977). In vele onderzoeken komt dit begrip naar voren als een belangrijke determinant bij het komen tot resultaat, een betaalde baan, in re-integratie (Blonk et al., 2007; Kanfer et al., 2001; Vinokur en van Ryn, 1992). Andere onderzoekers plaatsen kanttekeningen bij de theorie van self-efficacy, een te hoge mate van self-efficacy kan leiden tot zelfoverschatting (Vancouver et al., 2002; Moores en Chang, 2009). Ondanks de kanttekeningen kunnen wij concluderen dat er een grote hoeveelheid onderzoeksliteratuur beschikbaar is die wijst op het belang van self-efficacy in re-integratie. De theorie van Bandura staat daarom centraal in dit onderzoek. De onderzoeksvragen zijn enerzijds gericht op het achterhalen van de theorie achter de ingezette re-integratietrajecten, met behulp van het raamwerk van Sol et al. (2011). Anderzijds zijn de vragen gericht op de theorie van Bandura.

### Hoofdvraag:

In hoeverre hebben de door de gemeente Veenendaal ingezette re-integratietrajecten bijgedragen aan de mate van self-efficacy onder uitgestroomde WWB-klienten en op welke manier dragen de re-integratietrajecten bij aan de uitstroom naar betaald werk?

### Deelvragen:

1. Aan welke re-integratietrajecten hebben de uitgestroomde klienten deelgenomen en wat is de vorm, doelstelling en intensiteit van deze?
2. Wat kan er aan de hand van de vorm, intensiteit en doelstelling van de re-integratietrajecten gezegd worden over de interventiestrategie?
3. Hebben uitgestroomde klienten een groter vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt gekregen door de re-integratietrajecten en waar wordt dit door veroorzaakt?
4. Hoe dragen de re-integratietrajecten bij aan het zoeken en vinden van betaald werk?

### **3. Onderzoeksopzet**

In dit hoofdstuk wordt de opzet voor het empirisch onderzoek beschreven. In de eerste paragraaf wordt het begrip self-efficacy geoperationaliseerd. In paragraaf 3.2 volgt de onderzoeksmethode, waarin de populatie, dataverzameling, benadering en analyse beschreven worden. In paragraaf 3.3 komen de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie aan de orde. We sluiten dit hoofdstuk af met de ASW-verantwoording.

#### **3.1 Operationalisering**

In dit onderzoek staat self-efficacy centraal. In het theoretisch kader is het begrip gedefinieerd als de overtuiging van een individu dat hij of zij op een manier kan handelen welke noodzakelijk is om tot een bepaalde uitkomst te komen (Bandura, 1977). Kijkend naar het werk van Sol et al. (2011) liggen er twee aannames achter re-integratie. Ten eerste is er een afstand tot de arbeidsmarkt. Ten tweede is deze afstand te overbruggen, door re-integratietrajecten in te zetten.

In dit onderzoek kiezen wij ervoor om het begrip self-efficacy te operationaliseren met behulp van zowel de theorie van Bandura (1977) als het werk van Sol et al. (2011). De theorie van Bandura is een brede theorie en is niet specifiek gericht op re-integratie. Het raamwerk van Sol et al. (2011) is wel specifiek gericht op re-integratie van werklozen. Om het begrip self-efficacy te operationaliseren, combineren we daarom de theorie van Bandura (1977) en het raamwerk van Sol et al. (2011). Re-integratie is volgens Sol et al. gericht op het overbruggen van de afstand tot de arbeidsmarkt. Self-efficacy staat voor de overtuiging van een individu dat hij of zij op een manier kan handelen welke noodzakelijk is om tot een bepaalde uitkomst te komen. Self-efficacy wordt in dit onderzoek daarom geoperationaliseerd naar de overtuiging van een individu dat de afstand tot de arbeidsmarkt wordt overbrugd door de trajecten.

1. Klant X heeft een afstand tot de arbeidsmarkt.
2. Overbrugging van deze afstand is mogelijk door de inzet van re-integratietrajecten.
3. Self-efficacy is de overtuiging van klant X dat de afstand overbrugd wordt door de trajecten.

Wij operationaliseren self-efficacy in dit onderzoek naar 'vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt'. Het is onze aanname dat het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt afhankelijk is van de overtuiging van klant X. Wanneer een klant de overtuiging heeft dat de afstand tot de arbeidsmarkt overbrugd wordt door een re-integratietraject, zal het vertrouwen

in de kansen op de arbeidsmarkt toenemen. Wanneer een klant niet de overtuiging heeft dat de afstand overbrugd wordt door een re-integratietraject, zal het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt niet toenemen. In dit onderzoek kiezen wij er daarom voor self-efficacy te operationaliseren naar het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. Deelvraag drie is hier specifiek op gericht. We bekijken of het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt wordt vergroot door de trajecten en op welke manier dit gebeurt.

Self-efficacy heeft invloed op het gedrag van een individu. Hoe hoger de self-efficacy, hoe meer activiteiten men zal ondernemen. Men zal zich ook meer inspannen tijdens deze activiteiten en men kan beter met tegenslagen omgaan. De kansen op resultaat worden hierdoor vergroot, volgens Bandura (1977). De doelstelling van re-integratie in de gemeente Veenendaal is de uitstroom naar betaald werk (Gemeente Veenendaal, 2011). Re-integratietrajecten zijn er op gericht dat de kansen op het vinden van betaald werk toenemen. De activiteiten die de klanten ondernemen om betaald werk te vinden operationaliseren wij daarom naar het zoeken van betaald werk. We bekijken of dit toeneemt door de re-integratietrajecten en door het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. Ook het omgaan met tegenslagen tijdens het zoeken van werk nemen wij mee. Het tweede deel van de vraag is of het zoeken van betaald werk ook leidt tot het vinden van betaald werk, de doelstelling van re-integratie. We bekijken of de re-integratietrajecten bepalend zijn voor het behalen van resultaat, of dat er wellicht andere factoren een rol spelen.

In dit onderzoek bekijken we of de re-integratietrajecten door middel van de verschillende informatiebronnen invloed hebben gehad op het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. Ook onderzoeken we of dit vertrouwen en de re-integratietrajecten in het algemeen bijdragen aan het zoeken en vinden van werk.

## **3.2 Onderzoeksmethode**

### 3.2.1 Populatie

In de gemeente Veenendaal werden in 2011 386 WWB-uitkeringen beëindigd, waarvan 170 wegens het verkrijgen van een (gesubsidieerde) baan (Gemeente Veenendaal, 2012b). De klantmanagers maken gebruik van het cliëntvolgsysteem. Hierin worden de gegevens van de klanten bijgehouden. Er wordt bijvoorbeeld bijgehouden op welke datum een klant is ingestroomd in de bijstand, wie de klantmanager is, aan welke re-integratietrajecten men deel neemt en op welke datum men is uitgestroomd. In eerste instantie is in het systeem bekeken van welke klanten de uitkering beëindigd is. Vervolgens hebben wij de groep klanten geselecteerd die in 2011 is uitgestroomd wegens het verkrijgen van een betaalde baan. Tot slot bekeken wij welke van deze klanten deelnamen aan re-integratietrajecten. De

klanten die aan re-integratietrajecten hebben deelgenomen, zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal ging dit om 124 voormalig WWB-klanten. Wij hebben er voor gekozen om in dit onderzoek de focus te leggen op deze klanten. Wij hebben ons in dit onderzoek gericht op self-efficacy. De ervaringen van 124 individuen stonden centraal. De klanten zelf waren daarom naar onze verwachting het beste in staat om de onderzoeksvragen te beantwoorden.

### 3.2.2. Dataverzameling

In dit onderzoek is de theorie van Bandura gebruikt als richtsnoer. Self-efficacy is geoperationaliseerd naar het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. We onderzochten of en hoe re-integratietrajecten hier invloed op hebben gehad. Ook onderzochten wij of de trajecten en het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt invloed hadden op het zoeken en vinden van betaald werk. Anders dan in kwantitatief onderzoek hebben wij in dit onderzoek de theorie niet getoetst. Het was niet onze doelstelling om de onderzoeksresultaten te generaliseren naar een grotere groep, maar om te begrijpen waarom en hoe de ingezette trajecten invloed hebben gehad. Om een antwoord op dit type vragen te geven, is een kwalitatief onderzoek geschikt (Boeije, 2005). Omdat self-efficacy in de onderzoeksliteratuur naar voren komt als een belangrijke factor bij de effectiviteit van re-integratie, hebben wij het gebruikt als richtsnoer. Wij hebben daarom gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode.

Een tweede overweging bij onze keuze voor kwalitatief onderzoek was het aantal mogelijke deelnemers. Er waren een aantal praktische overwegingen die een rol speelden bij deze keuze. De onderzoeksgroep was te klein om een kwantitatief onderzoek uit te voeren. De uitstroom per jaar is niet zeer hoog te noemen, zeker niet als we kijken naar het verkrijgen van een betaalde baan als uitstroomreden. Ook wilden wij ons zoveel mogelijk richten op het bestaande instrumentarium dat de gemeente Veenendaal inzet binnen de re-integratie. Zoals wij in de inleiding al beschreven is het instrumentarium van de gemeente Veenendaal continu aan verandering onderhevig. Wij hebben ons daarom gericht op klanten die het meest recent zijn uitgestroomd, dat wil zeggen in het jaar 2011. De onderzoeksgroep werd hierdoor aanzienlijk verkleind, tot 124 personen. Verder is uit voorgaande onderzoeken onder bijstandsgerechtigden gebleken dat de respons onder deze doelgroep niet erg hoog is. Daarom hadden wij de verwachting dat de onderzoeksgroep te klein was om met een kwantitatief onderzoek tot representatieve onderzoeksresultaten te komen.

De deelnemers aan dit onderzoek zijn geïnterviewd. Wij hebben gekozen voor een semigestructureerd interview. Er zijn topics vastgesteld met een aantal richtinggevende vragen. Dit waren over het algemeen open vragen, waardoor er voor de deelnemer

voldoende ruimte was om de eigen ervaringen te delen (zie bijlage 1). In beginsel zijn de vragen aan alle deelnemers gesteld, maar het was ook mogelijk om bepaalde topics uitgebreider te bespreken dan andere topics. Onze interviews bevatten daarom kenmerken van een gestructureerd en een ongestructureerd interview (Boeije, 't Hart & Hox, 2009). Wij hebben hiervoor gekozen omdat re-integratietrajecten zelden geheel vergelijkbaar zijn. Re-integratiebedrijven bieden vaak zeer diverse trajecten aan. De ene persoon krijgt een sollicitatietraining, de ander doet werkervaring op. Werkervaring kan ook weer zeer diverse vormen aannemen. Door een aantal topics vast te stellen zijn ongeveer dezelfde vragen gesteld aan de deelnemers, maar er blijft ruimte voor het specifieke traject dat ingezet is bij een individu. De theorie van self-efficacy is in de topics en de vragen verwerkt. Om de validiteit in dit onderzoek te vergroten, zijn de vragenlijsten voorgelegd aan beleidsmakers en klantmanagers, de uitvoerders van het beleid. Validiteit is een indicator voor de kwaliteit van onderzoek. Als een onderzoek valide is, meet de onderzoeker wat hij zou moeten meten (Boeije, 2005). Door de vragenlijsten voor te leggen aan een aantal mensen uit de praktijk, is de validiteit vergroot. Deze mensen hebben een beeld van wat vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt in de praktijk kan betekenen voor de onderzoeksgroep. De praktijkervaring van deze mensen was daarnaast belangrijk voor de benadering van deelnemers tijdens de interviews. Naar aanleiding van de gesprekken zijn de vragenlijsten aangepast.

Tijdens de eerste interviews werd duidelijk dat een aantal deelnemers aan het onderzoek niet alle onderzoeksvragen konden beantwoorden. Een aanzienlijk deel van de 124 uitgestroomde klanten werd door re-integratiebedrijf A in dienst genomen<sup>1</sup>. Deze deelnemers kregen een arbeidscontract voor de duur van één jaar bij dit bedrijf, met subsidie van de gemeente. In het cliëntvolgsysteem zijn deze klanten geregistreerd als 'uitgestroomd naar betaald werk'. Op papier zijn deze klanten uitgestroomd, zij hebben een arbeidscontract met bedrijf A. Al vrij snel bleek echter dat de deelnemers aan dit onderzoek feitelijk gezien niet werken. Bedrijf A heeft een jaar de tijd om werk te vinden voor deze deelnemers. Op het moment van het interview was dit nog niet gelukt. In de interviews werd het daarom vrij snel duidelijk dat deze deelnemers moeilijk antwoord konden geven op onze vierde deelvraag. Bij deze groep deelnemers is daarom voornamelijk op de eerste drie deelvragen ingegaan, wat gevolgen heeft voor onze onderzoeksresultaten. Het antwoord op de vierde deelvraag van dit onderzoek is minder volledig dan de antwoorden op de eerste drie deelvragen.

---

<sup>1</sup> De gemeente Veenendaal kan de naam van dit bedrijf terugvinden in bijlage 4.

### 3.2.3. Benadering

Naar de 124 klanten hebben wij een uitnodigingsbrief verstuurd, met daarbij een antwoordformulier en een antwoordenvolop (zie bijlage 2). De potentiële deelnemers konden zich de volgende twee weken aanmelden voor het onderzoek. In voorgaand onderzoek onder bijstandsgerechtigden, bleek de respons vaak laag. Daarom hebben wij in dit onderzoek een aantal dingen gedaan om een zo groot mogelijk aantal aanmeldingen binnen te krijgen. Om het belang van het onderzoek te benadrukken, is de brief geschreven uit naam van een wethouder. Daarnaast is in de vorm van een cadeaubon een beloning in het vooruitzicht gesteld.

De respons naar aanleiding van de brief viel niet tegen, we kregen vijftien aanmeldingen binnen. Er is vervolgens een herinneringsbrief verstuurd, waarin de potentiële deelnemers nogmaals twee weken de tijd kregen om zich aan te melden. Ook is er een e-mail verstuurd naar de klanten waar een e-mailadres van beschikbaar was. Dit waren 40 klanten. Naar aanleiding van deze herinneringen kregen we nog elf aanmeldingen binnen. Drie hiervan kwamen als reactie op de verzonden e-mail. Het totaal aantal aanmeldingen kwam daarmee op 26. Twee aanmeldingen kwamen te laat binnen, één deelnemers was verhinderd en één deelnemer kwam niet naar de afspraak. In totaal zijn er 22 interviews afgenomen. Eén van deze interviews is niet meegenomen in de analyse. Bij deze deelnemer was het begrip van de Nederlandse taal van een dergelijk gebrekkig niveau, dat het interview door de onderzoekers als niet betrouwbaar wordt gezien. De eerste twee interviews zijn gebruikt als proefinterviews. De proefinterviews zijn meegenomen in de analyse, omdat de informatie die naar voren kwam bruikbaar was voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Mede naar aanleiding van de proefinterviews is gekozen voor een operationalisering naar 'vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt'. In deze interviews kwam dit vertrouwen meerdere keren naar voren. Daarom hebben wij besloten hebben om dit in de volgende interviews mee te nemen. Voor de meeste deelnemers was dit een begrijpelijke operationalisering van het begrip self-efficacy. De operationalisering in dit onderzoek is dus mede tot stand gekomen aan de hand van de interviews.

### 3.2.4. Analyse

De interviews zijn letterlijk uitgetypt. De gespreksverslagen van de interviews werden geanalyseerd met behulp van het computerprogramma Nvivo. Met dit programma kunnen stukjes tekst uit gespreksverslagen aan codes worden toegevoegd. De gebruikte codeboom is terug te vinden in de bijlage (zie bijlage 3). De betrouwbaarheid van dit onderzoek is hierdoor vergroot. Betrouwbaarheid is een indicator voor de kwaliteit van onderzoek. Als een



onderzoek betrouwbaar is, zijn toevallige of onsystematische fouten afwezig (Boeije, 2005). Door de interviews letterlijk uit te typen, liepen wij geen risico om onderdelen van interviews kwijt te raken. Onderdelen kunnen in eerste instantie niet relevant lijken, maar in een later stadium van een onderzoek toch relevant blijken te zijn. De betrouwbaarheid van kwalitatief onderzoek wordt ook verhoogd door het gebruik van een computerprogramma bij de analyse (Boeije, 2005).

De eerste stap was het analyseren van de re-integratietrajecten die zijn ingezet bij de deelnemers. Aan de hand van deelvraag één en twee zijn de trajecten in typen ingedeeld. Om de derde en vierde deelvraag te beantwoorden, zijn onderdelen van gespreksverslagen per type traject onder verschillende categorieën geplaatst. Hierbij hebben wij ons gericht op de theorie van Bandura en de onderzoeksvragen, door bijvoorbeeld onderscheid te maken in de invloed van ervaringen en begeleiding op het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt (zie bijlage 3). Naast de theorie van Bandura, is bij de analyse gekeken naar uitspraken van deelnemers die buiten de theorie vallen. Wij wilden ons niet enkel focussen op de theorie maar ook op andere punten die voor de gemeente Veendam van belang kunnen zijn.

### **3.3 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie**

Met dit onderzoek wilden wij bijdragen aan de beschikbare wetenschappelijke kennis op het gebied van de re-integratie van uitkeringsgerechtigden. Self-efficacy en het belang hiervan bij de re-integratie van werklozen is in een groot aantal onderzoeken aangetoond. Het begrip self-efficacy komt voort uit de theorie van Bandura. Deze probeerden wij uit in een nieuwe situatie, namelijk bij de re-integratie van bijstandsgerechtigden in de gemeente Veendam. Er is onderzocht of de trajecten bijdragen aan self-efficacy en de uitstroom naar betaald werk. Met ons onderzoek kan de theorie aangescherpt worden.

De onderzoeksresultaten zijn maatschappelijk relevant. Er is meer duidelijkheid ontstaan over wat re-integratietrajecten bijdragen aan het uiteindelijke doel, een betaalde baan. De onderzoeksresultaten zijn daarom niet alleen relevant voor de gemeente Veendam, maar ook voor andere gemeenten. De instrumenten kunnen selectiever worden ingezet, waarmee wij rechtstreeks aansluiten bij één van de speerpunten van de gemeente Veendam. Door een verbeterde re-integratie kunnen de kosten voor zowel uitkeringen als re-integratie dalen. Een grotere uitstroom betekent immers dat er meer geld overblijft voor minder mensen. Er is dus een mogelijk financieel voordeel voor de gemeente. De onderzoeksresultaten zijn daarom relevant voor de beleidsmakers van de gemeente Veendam. Ook voor de klantmanagers zijn de onderzoeksresultaten bruikbaar. Zij nemen de beslissing welk instrumenten wordt ingezet bij welke klant. Doordat de kennis over de

effectiviteit van instrumenten is toegenomen, kunnen zij onderbouwde en betere beslissingen nemen. Daarnaast ontstaan er door een verbetering van re-integratie maatschappelijke voordelen voor bijstandsgerechtigden. De kans op betaalde arbeid neemt toe. Het participeren in arbeid zorgt ervoor dat een individu meer zelfrespect krijgt en kan werken aan de persoonlijke ontwikkeling (de Beer, 1999). Werkloosheid kent vele negatieve gevolgen, zoals in de inleiding al naar voren kwam (CBS, 2009). Een verbetering van de re-integratie die ingezet wordt voor bijstandsgerechtigden is daarom op verschillende niveaus maatschappelijk relevant.

### **3.4 ASW-verantwoording**

Dit onderzoek heeft een interdisciplinair karakter. In het theoretisch kader hebben wij de theorie van Bandura aangehaald als leidraad voor dit onderzoek. Deze theorie van self-efficacy heeft een sterk psychologisch karakter, er wordt uitgegaan van een individuele karaktereigenschap waar individueel gedrag uit voortkomt. De theorie bevat echter ook sociologische gedachten, op het gebied van de suggestieve overreding en ook op het gebied van vergelijkbare ervaringen. Individueel gedrag wordt dus ook veroorzaakt door anderen en niet alleen door het individu zelf. De theorie bevat dus zowel een psychologisch als sociologisch perspectief.

Daarnaast heeft het onderzoek een interdisciplinair karakter gezien het onderwerp van onderzoek. Re-integratie van bijstandsgerechtigden is op verschillende niveaus relevant. Het is niet enkel een probleem op individueel niveau, re-integratie is actueel in een bredere context, waarbij het wetsvoorstel voor de WWNV een duidelijk voorbeeld was. De onderzoeksresultaten zijn daarom relevant voor verschillende actoren op verschillende niveaus.

## 4. Resultaten

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op de vier deelvragen (paragraaf 2.4). Allereerst bekijken wij in welke typen de ingezette re-integratietrajecten kunnen worden ingedeeld, op basis van de vorm, intensiteit en doelstelling. Aan de hand van deze informatie beantwoorden wij deelvraag twee, per type re-integratietraject. Ook op de derde en vierde deelvraag wordt per type re-integratietraject antwoord gegeven. Bij deze laatste twee vragen zullen de resultaten worden ondersteund met geselecteerde citaten uit de interviews.

### 4.1 Vorm, intensiteit en doelstelling

In alle 22 interviews zijn de deelnemers gevraagd naar de vorm, intensiteit en doelstelling van de ingezette re-integratietrajecten. Een aantal deelnemers heeft aan meerdere trajecten deelgenomen, in deze interviews is ingegaan op de verschillende trajecten. Grofweg kunnen we concluderen dat onder de 22 deelnemers vier typen re-integratietrajecten zijn ingezet:

- ◆ A: Begeleiding bij het zoeken en vinden van werk (dertien deelnemers)
- ◆ B: Opleidingen, trainingen en cursussen (zes deelnemers)
- ◆ C: 'Work First' projecten (acht deelnemers)
- ◆ D: Proefplaatsingen, stages (zeven deelnemers)

Per type traject zullen we nu de vorm, intensiteit en doelstelling bespreken.

#### Re-integratietrajecten Type A

Dertien van de 22 deelnemers namen deel aan het re-integratietraject van re-integratiebedrijf A. Deze deelnemers hebben eind 2011 een arbeidscontract voor de duur van één jaar getekend bij dit bedrijf. Deze groep is dus in loondienst bij bedrijf A. Het loon van de deelnemers wordt gesubsidieerd door de gemeente Veenendaal. Bedrijf A heeft ongeveer 50 WWB-klienten van de gemeente Veenendaal in dienst genomen.

##### ◆ Vorm

De vorm van dit re-integratietraject is volgens de deelnemers aan het onderzoek begeleiding bij het zoeken en vinden van betaald werk. Het bedrijf heeft hier een jaar de tijd voor. Elke deelnemer heeft een contactpersoon die werkzaam is bij het bedrijf. Een aantal deelnemers heeft een aantal weken in de vorm van een proefplaatsing werkervaring opgedaan. Bij een aantal andere deelnemers is het CV opgestuurd naar verschillende werkgevers. De precieze vorm van de begeleiding bij het zoeken en vinden van werk lijkt afhankelijk te zijn van de

specifieke klant. Een aantal deelnemers geeft aan toestemming te moeten vragen om zelf te solliciteren. Andere deelnemers moeten juist ook zelf solliciteren, buiten bedrijf A om.

- ◆ Doelstelling

De doelstelling van dit re-integratietraject is volgens alle deelnemers het vinden van regulier werk bij een werkgever, binnen één jaar. Op het moment van het interview (eind april-begin mei) was deze doelstelling bij geen van de dertien deelnemers behaald.

- ◆ Intensiteit

Over het algemeen ervaren de deelnemers het re-integratietraject bij bedrijf A als niet erg intensief. Men heeft een aantal persoonlijke gesprekken gehad met de contactpersoon. Het aantal gesprekken varieert van twee tot vijf, sinds het tekenen van het contract. Naast deze gesprekken hebben een aantal deelnemers telefonisch of via de e-mail contact met de contactpersoon. Deelnemers bij wie een proefplaatsing is ingezet, ervaren het traject wel als intensief. Het gaat bij deze deelnemers om fulltime proefplaatsingen. Bij het grootste deel van de dertien deelnemers is echter (nog) geen proefplaatsing ingezet.

### Re-integratietrajecten Type B

Zes deelnemers aan het onderzoek kregen een re-integratietraject in de vorm van een scholing, training of cursus. Het ging voornamelijk om opleidingen op MBO-niveau, één van de deelnemers kreeg een cursus op HBO-niveau. Deze trajecten werden over het algemeen rechtstreeks door de gemeente ingezet.

- ◆ Vorm

De opleidingen hadden over het algemeen een theorie gedeelte en een praktijk gedeelte, in de vorm van een stage. Onder dit type re-integratietraject verstaan wij ook sollicitatietraining. Naast deze twee vormen kreeg één deelnemer een cursus op HBO niveau en daarnaast een specifieke training om het zelfvertrouwen te vergroten.

- ◆ Doelstelling

De doelstelling van dit type trajecten is volgens de deelnemers het vergroten van de kansen op een betaalde baan. Bij een beroepsgerichte opleiding of cursus ging het om een betaalde baan in die richting. Bij de sollicitatietraining en specifieke training was de doelstelling meer gericht op het vergroten van de kansen in het algemeen.

- ◆ Intensiteit

De trajecten hadden volgens de deelnemers een intensief karakter. Men liep een gedeelte van de week stage en daarnaast was er een theorie gedeelte. Over het algemeen kan gezegd worden dat men fulltime of bijna fulltime bezig was met deze trajecten. De sollicitatietrainingen vonden meerdere keren per week plaats. Eén van de deelnemers kreeg wekelijks specifieke training gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen.

## Re-integratietrajecten Type C

Van de 22 deelnemers aan dit onderzoek namen er acht deel aan 'Work First' projecten. Het traject van re-integratiebedrijf C1 werd bij zes deelnemers ingezet. Het traject van re-integratiebedrijf C2 werd bij twee deelnemers ingezet<sup>2</sup>.

### ♦ Vorm

In de interviews komt naar voren dat deze re-integratietrajecten door de deelnemers worden gezien als 'werken met behoud van uitkering'. Volgens de deelnemers zijn de trajecten niet gericht op het verkrijgen van regulier werk. Over het algemeen voert men werkzaamheden uit als inpakwerk, schoonmaakwerk of productiewerk. Bij bedrijf C1 werken de meeste deelnemers drie tot zes maanden. Eén deelnemer werkte vier maanden bij bedrijf C2, de andere deelnemer werkte hier bijna een jaar. Twee van de acht deelnemers aan het onderzoek kregen tijdens de trajecten sollicitatietraining bij bedrijf C1.

### ♦ Doelstelling

De doelstelling sluit volgens de deelnemers aan bij de vorm. Deze re-integratietrajecten worden gezien als 'werken met behoud van uitkering'. Een aantal deelnemers aan het traject van bedrijf C1 geeft aan dat het opdoen van arbeidsritme de doelstelling was. De doelstelling van de sollicitatietraining was volgens de twee deelnemers het vinden van betaald werk.

### ♦ Intensiteit

Deze trajecten zijn volgens alle deelnemers fulltime trajecten. Men werkt 40 uur per week, over het algemeen van negen tot vijf. Eén deelnemer geeft aan dat zij elke dag werkte, maar wel onder schooltijden.

## Re-integratietrajecten Type D

Het laatste type traject zijn proefplaatsingen en stages, waar zeven deelnemers mee te maken kregen. Deze trajecten werden rechtstreeks door de gemeente ingezet.

### ♦ Vorm

De deelnemers aan dit onderzoek werden voor een bepaalde periode met een proefplaats of stage bij een werkgever geplaatst. In deze periode werkte men met behoud van uitkering. Na deze periode werd men, in de meeste gevallen met subsidie van de gemeente, in dienst genomen door de werkgever.

### ♦ Doelstelling

De doelstelling van dit soort trajecten is volgens de deelnemers dat er na de proefplaatsing of stage een contract aangeboden wordt door de werkgever.

---

<sup>2</sup> De gemeente Veenendaal kan de namen van deze bedrijven terugvinden in bijlage 4.

- ◆ Intensiteit

Tijdens deze trajecten werkt men over het algemeen fulltime of bijna fulltime binnen het bedrijf. De duur van de proefplaatsing of stage is erg wisselend, bij de deelnemers aan dit onderzoek varieerde dit van één maand tot zes maanden.

## 4.2 Interventiestrategie

Globaal gezien kunnen wij dus vier typen re-integratietrajecten onderscheiden, die zijn ingezet bij de deelnemers aan dit onderzoek. In deze paragraaf zullen wij per type traject de interventiestrategie bespreken. Op basis van de vorm, doelstelling en intensiteit kijken we naar drie zaken:

- ◆ Hoe moet de afstand tot de arbeidsmarkt worden overbrugd?
- ◆ Op welk gebied moeten problemen opgelost worden?
- ◆ Wat is de doelstelling?

### Re-integratietrajecten Type A

Het traject van bedrijf A is een begeleidingstraject bij het zoeken en vinden van betaald werk. Het bedrijf heeft ongeveer 50 WWB-klienten van de gemeente Veendam in dienst genomen, voor de duur van een jaar. 13 van deze klienten hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Dit re-integratietraject sluit het beste aan bij het derde standpunt dat Sol et al. (2011) onderscheiden, namelijk bemiddeling door een derde partij om werknemers en werkgevers bij elkaar te brengen. De nadruk ligt niet op de afstand tot de arbeidsmarkt, maar op het bemiddelen tussen de werknemer en werkgever door bedrijf A. De problemen bij het re-integreren van de klient liggen niet specifiek bij de klient of de werkgever, maar bij de match tussen deze. De interventie van bedrijf A is gericht op het creëren van deze match. Het einddoel van dit traject is dat de klienten regulier werk vinden bij een werkgever. Een aantal klienten geeft aan dat door bedrijf A een proefplaatsing is ingezet bij een reguliere werkgever. Het inzetten van dit soort constructies kan worden gezien als het tussendoel van het re-integratietraject. Er doen zich problemen voor bij de match tussen vraag en aanbod. Werknemers en werkgevers weten elkaar niet te vinden, of weten niet wat elkaars wensen en behoeften zijn. Een proefplaatsing kan hierbij behulpzaam zijn. Men kan elkaar in deze periode leren kennen. Het bereiken van dit tussendoel kan noodzakelijk zijn om het einddoel te bereiken, namelijk regulier werk bij een werkgever.

Concluderend kunnen we stellen dat dit type re-integratietraject, ingezet door bedrijf A, gebruik maakt van een bemiddelend instrument. Hiermee wil men de problemen die zich

voordoen bij de match tussen werknemer en werkgever oplossen. Door het realiseren van proefplaatsingen kan men het einddoel bereiken, namelijk regulier werk bij een werkgever.

### Re-integratietrajecten Type B

Bij dit type traject wordt scholing, training of een cursus ingezet als instrument. Deze trajecten sluiten het best aan bij het vierde standpunt van Sol et al. (2011). Er is een afstand tot de arbeidsmarkt, welke kan worden overbrugd door te 'sleutelen' aan de werkloze. Anders dan bij de re-integratietrajecten van type A, ligt de nadruk op de afstand tot de arbeidsmarkt. De problemen doen zich met name voor aan de aanbodkant, bij de klant zelf. Re-integratie moet zich op het wegnemen van deze problemen richten. Als een klant weinig tot geen diploma's heeft, kan dit een probleem zijn voor een succesvolle re-integratie. Scholing kan een instrument zijn om dit probleem weg te nemen. Wanneer dit probleem wordt weggenomen, kan een klant op meer vacatures reageren, waardoor de kans op regulier werk groter wordt. Deze trajecten richten zich dus in eerste instantie op een tussendoel, bijvoorbeeld het behalen van een diploma of certificaat. Dit tussendoel is een voorwaarde om tot het einddoel, regulier werk, te komen.

Samenvattend wordt bij dit type re-integratietraject 'gesleuteld' aan de klant, om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen. Scholing, trainingen en cursussen zijn de instrumenten die worden ingezet. Hierdoor kunnen de problemen aan de aanbodzijde worden weggenomen. Het bereiken van het tussendoel is een belangrijke voorwaarde om tot het einddoel te komen.

### Re-integratietrajecten Type C

Re-integratietrajecten onder type C zijn 'Work First' trajecten. De nadruk ligt volgens de deelnemers op het 'werken met behoud van uitkering'. Twee van de acht deelnemers kregen naast het verrichten van werkzaamheden sollicitatietraining bij bedrijf C1. Kijkend naar de standpunten die door Sol et al. (2011) worden beschreven, zijn bij dit type twee standpunten relevant. Ten eerste is er het tweede standpunt, namelijk dat de voorwaarden voor het krijgen van een uitkering aangescherpt dienen te worden. Het werken met behoud van uitkering is een voorwaarde voor het verkrijgen van een uitkering. Daarnaast is het vierde standpunt relevant. Twee van de acht deelnemers kregen een sollicitatietraining bij bedrijf C1. Een aantal deelnemers gaf aan dat de doelstelling bij bedrijf C1 het opdoen van arbeidsritme is. Er wordt dus ook 'gesleuteld' aan de klanten om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen. De 'Work First' trajecten zijn gericht op het wegnemen van problemen aan de aanbodkant, bij de klanten zelf. De doelstelling van de trajecten is volgens

de meeste deelnemers het werken voor de uitkering. De meeste deelnemers geven aan dat het vinden van een betaalde baan niet de doelstelling is van dit type traject.

Samenvattend is dit type traject enerzijds gericht op het aanscherpen van de voorwaarden voor de uitkering en anderzijds op het 'sleutelen' aan de klant. De problemen doen zich met name voor aan de aanbodkant. Men zet 'werken met behoud van uitkering' in als instrument. De meeste deelnemers aan dit onderzoek geven aan dat deze trajecten niet gericht zijn op het vinden van betaald werk. Bij bedrijf C1 kregen twee deelnemers sollicitatietraining. Deze training was volgens hen gericht op het vinden van betaald werk.

### Re-integratietrajecten Type D

Zeven van de 22 deelnemers aan het onderzoek werden via de gemeente met een proefplaats of stage bij een werkgever geplaatst. Ook bij dit type traject kunnen twee standpunten relevant zijn uit het raamwerk van Sol et al. (2011). Ten eerste is het derde standpunt relevant. Het instrument bemiddeling wordt bij deze trajecten door de gemeente zelf ingezet, om werknemers en werkgevers bij elkaar te brengen. Daarnaast is het vijfde standpunt relevant. Zoals in paragraaf 4.1 aangegeven, werden deze deelnemers in de meeste gevallen met subsidie van de gemeente aangenomen. Werkgevers worden dus financieel gecompenseerd om deze werklozen aan te nemen. Dit type traject is daarom gericht op het wegnemen van problemen op het gebied van de match en de vraagkant. De doelstellingen van deze trajecten zijn te splitsen in tussendoelen en einddoelen. Het mogelijk maken van een proefplaatsing of stage is het tussendoel. In deze periode kunnen de werknemer en werkgever elkaar leren kennen. Het einddoel van deze trajecten is logischerwijs uitstroom naar betaald werk. De doelstelling is dat de deelnemers na de proefplaats of stage regulier werk krijgen bij de werkgever, al dan niet met subsidie van de gemeente.

Samenvattend kan gezegd worden dat dit type re-integratietraject gebruikt maakt van twee instrumenten. Ten eerste een bemiddelend instrument, om de match te creëren tussen werknemer en werkgever. Ten tweede een financiële compensatie voor de werkgever. Het tussendoel, een proefplaatsing of stage, is noodzakelijk voor het bereiken van het einddoel. Dit einddoel is regulier werk bij de werkgever.



### 4.3 Vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt

In de theorie van Bandura (1977), komt naar voren dat self-efficacy afhankelijk is van een aantal informatiebronnen. Self-efficacy is in dit onderzoek geoperationaliseerd naar 'vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt'. In deze paragraaf bekijken wij daarom de invloed van re-integratietrajecten op het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. Dit doen wij aan de hand van de verschillende informatiebronnen, die volgens Bandura invloed hebben. In deze paragraaf zullen we ons voor de leesbaarheid beperken tot de invloed van re-integratietrajecten op het 'vertrouwen'.

#### Re-integratietrajecten Type A

Dertien van de 22 deelnemers aan dit onderzoek is eind 2011 in loondienst getreden bij bedrijf A. De deelnemers krijgen begeleiding bij het zoeken en vinden van werk. Bij dit type re-integratietraject kijken we naar twee informatiebronnen die invloed hebben op het vertrouwen, te weten ervaringen en suggestieve overreding.

##### ◆ Ervaringen

In de theorie komt naar voren dat succeservaringen een positieve invloed hebben op self-efficacy en faalervaringen een negatieve invloed. Voorafgaand aan het traject waren de verwachtingen van de deelnemers verschillend. Een aantal deelnemers was sceptisch. Dit kwam voornamelijk doordat het traject bij bedrijf A voor deze mensen niet het eerste re-integratietraject was dat ingezet werd. De meeste deelnemers aan het onderzoek hadden bij het tekenen van het contract bij bedrijf A echter een goed gevoel over de kansen op de arbeidsmarkt:

*'Het geeft meer vertrouwen dan wanneer je het alleen moet doen, het is toch een extra steuntje in de rug. Er wordt van twee kanten gezocht, dat vergroot je mogelijkheden. Daardoor krijg ik toch weer meer het gevoel dat het op een gegeven moment moet lukken.'*

Tijdens de interviews bleek echter dat het bij de meeste deelnemers aan dit type re-integratietraject ontbreekt aan concrete ervaringen. De deelnemers geven over het algemeen aan dat men sinds het tekenen van het contract thuis zit en wacht op bericht van bedrijf A. Er is veel onduidelijkheid over wat er precies wordt gedaan door bedrijf A. Bij een aantal deelnemers is het CV opgestuurd naar een aantal bedrijven. Hier heeft men echter niets meer over gehoord.

*'Ik vraag me af waar we naar toe gaan. Ik heb hem gemaïld, maar ik word niet gebeld. Dan moet ik weer wachten. Terwijl ik me ook voor een aantal projecten van bedrijf A heb aangemeld, dan denk ik zet me daar naar neer. Maar daar heb ik ook niks meer van gehoord.'*

Twee van de dertien deelnemers zijn zeer positief over bedrijf A. Eén van hen is op het moment van het interview in de vorm van een proefplaats aan het werk. De deelnemer spreekt over een succeservaring en het vertrouwen:

*'Eén van de managers heeft tegen mijn directe collega gezegd: vraag maar aan (naam deelnemer) wat je moet doen. Er zijn ook anderen die dat zeggen. Dat geeft een goed gevoel, maar... het is geen zekerheid! Het is geen garantie. Ik heb ook bij een ander bedrijf gewerkt, maar dat is uiteindelijk toch niet gelukt. Ik pas daarom op met teveel vertrouwen. Maar ik geloof wel dat mijn kansen stijgen.'*

Het ontbreken van concrete ervaringen tijdens het traject heeft bij een aantal deelnemers negatieve gevolgen voor het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. Hoe langer men moet wachten, hoe minder groot het vertrouwen, wat blijkt uit het volgende citaat:

*'Stel voor dat je een zoontje hebt en je belooft hem dat er maandag snoep is. Dan komt hij maandag en hij vraagt naar het snoep. Dan zeg je dat het er morgen is. Dan komt hij dinsdag en vraagt hij het weer. Dan zeg je dat het er morgen is. Maar dan komt hij niet meer. Zijn vertrouwen is weg.'*

Een groot gedeelte van de deelnemers is op het moment van het interview in afwachting. Het ontbreken van concrete ervaringen en het lange wachten zorgt ervoor dat het vertrouwen, wat in het begin van het re-integratietraject vaak groot was, afneemt. Het vertrouwen neemt ook af door faalervaringen. Bij één van de deelnemers werd een proefplaatsing ingezet. Na een aantal weken werd echter besloten dat de deelnemer geen contract aangeboden kreeg bij het bedrijf.

*'Bij dat bedrijf had ik vrij snel door dat ik niet op mijn plaats was. Het ene moment was het druk en het andere moment niet. Als je dingen doet die goed gaan, wordt je vertrouwen weer wat groter. Maar als het niet goed gaat, wordt het juist minder.'*

De belangrijkste constatering is dat het ontbreken van concrete ervaringen bij de meeste deelnemers negatieve gevolgen heeft voor het vertrouwen. Een aantal deelnemers doet

tijdens proefplaatsingen wel concrete ervaringen op. Deze deelnemers ondersteunen de theorie van Bandura: succeservaringen vergroten het vertrouwen, faalervaringen verkleinen het.

◆ Suggestieve overreding

Een eerste belangrijke constatering is dat de begeleiding bij bedrijf A volgens de meeste deelnemers niet erg intensief is. Over het algemeen heeft men een aantal keer persoonlijk contact gehad met de contactpersoon en daarnaast hebben de meeste deelnemers telefonisch of e-mail contact. Een aantal deelnemers geeft aan dat zij bepaalde perioden helemaal geen contact hebben met de contactpersoon, of dat zij zelf contact moeten opnemen.

Ondersteuning van een begeleider binnen een re-integratietraject vinden vrijwel alle deelnemers belangrijk. De meningen over de contactpersonen van bedrijf A lopen uiteen. Een aantal deelnemers geeft aan dat het vertrouwen door de contactpersoon toeneemt.

*'Ik heb toch wel mijn twijfels of het gaat lukken hoor. Maar mijn contactpersoon probeert me toch te overtuigen. Hij zegt dat ik niet zo moet denken en dat er altijd wel weer een baan is. Ik heb wel het vertrouwen dat het hem eerder zal lukken dan mij, hij is een deskundig iemand. Ja, hij heeft zijn babbeltje wel klaar hoor!'*

Ondanks het feit dat de begeleiding niet intensief is bij dit traject, zijn de meeste mensen niet negatief over de contactpersonen. Men ziet hen als deskundigen die behulpzaam kunnen zijn bij het vinden van een baan. Wel geeft een groot deel van de deelnemers aan dat men meer contact met deze personen wilt. Twee deelnemers zijn uitgesproken negatief over de begeleiding die zij krijgen. Uit het gespreksverslag van één van hen blijkt ook dat het vertrouwen afneemt door negatieve ervaringen met de contactpersoon:

*Bij het eerste thuisgesprek zei hij dat het met mij nooit zal lukken. Vanwege mijn beperkingen en mijn leeftijd. Als dat allemaal tegen je gezegd wordt...hij hoort me toch te helpen, ik moet toch positief blijven?'*

De meeste deelnemers hebben echter weinig contact met de contactpersonen, waardoor het voor hen moeilijk is om aan te geven welke invloed suggestieve overreding heeft op het vertrouwen. Uit de interviews blijkt dat het vertrouwen bij de meeste deelnemers toeneemt wanneer men begeleiding krijgt. Begeleiding kan echter ook negatief uitpakken, wanneer de begeleider niet positief is ten opzichte van de klant. Het vertrouwen neemt hierdoor juist af.

- ◆ Onderzoeksvraag:

Hebben uitgestroomde klanten een groter vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt gekregen door de re-integratietrajecten en waar wordt dit door veroorzaakt?

Bij de start van het traject van bedrijf A, was het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt groot. We kunnen echter concluderen dat bij de meeste deelnemers aan dit onderzoek het vertrouwen weer is afgenomen. Dit komt voornamelijk doordat men geen concrete ervaringen opdoet en weinig contact heeft met de contactpersonen. Het ontbreken van concrete ervaringen en begeleiding heeft dus een negatief gevolg voor het vertrouwen. Een minderheid van de deelnemers heeft succeservaringen opgedaan. Hierdoor neemt het vertrouwen toe. Ook positieve begeleiding vergroot het vertrouwen van een aantal deelnemers. Bij een aantal andere deelnemers is het vertrouwen juist afgenomen door faalervaringen of negatieve ervaringen met de contactpersonen.

### Re-integratietrajecten Type B

Bij dit type trajecten werd er 'gesleuteld' aan zes deelnemers, door middel van scholing, training of een cursus. Bij de meeste deelnemers was de doelstelling het behalen van een diploma of certificaat, om daarmee de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Bij dit type traject is voornamelijk ingegaan op de ervaringen die men opdoet tijdens de trajecten. Bij een aantal deelnemers werd ook begeleiding ingezet tijdens het traject, daarom bekijken we ook de rol van suggestieve overreding bij deze trajecten.

- ◆ Ervaringen

Een eerste belangrijke constatering is dat de trajecten die onder dit type vallen verschillend van aard zijn. Het traject was bij de meeste deelnemers een MBO-opleiding. Ook valt sollicitatietraining onder dit type re-integratietraject. De meeste deelnemers zijn positief over de trajecten. Men ontwikkelt kennis en praktische vaardigheden die volgens de deelnemers relevant zijn bij het vinden van betaald werk. Succeservaringen tijdens de trajecten dragen bij aan het vertrouwen van de deelnemers.

*'Er komt een stukje spanning bij kijken. Je bent aan het leren voor examens, je loopt stage, ontdekt nieuwe dingen en haalt je diploma. Voor jezelf bewijs je dat het mogelijk is. Je doet voor jezelf weer vertrouwen op.'*

Een opvallende constatering is dat op het moment van het interview géén van de zes deelnemers aan het onderzoek een betaalde baan heeft die aansluit bij de opleiding of

training. Eén van de deelnemers heeft een jaar gewerkt in een aansluitende functie, maar is op het moment van het interview weer werkloos. De trajecten geven de deelnemers meer vertrouwen, maar na de trajecten neemt dit vertrouwen weer af, omdat het uiteindelijke resultaat uitblijft.

*'Hoe langer het duurt voordat je een baan vindt... je wordt hopeloos. Je gaat denken van: dan maar niet, dan maar iets anders.'*

Eén van de deelnemers noemt ook een concrete reden voor het uitblijven van resultaat, een gebrek aan nazorg vanuit de gemeente:

*'Het was goed geweest als ik na de opleiding nog iets gehoord had van de gemeente, over hoe het ging met solliciteren bijvoorbeeld. Misschien dat de gemeente ook contacten of ingangen heeft. Het ontbrak aan een stukje nazorg.'*

Naast succeservaringen, is er één deelnemer die een faalervaring opdeed tijdens het traject. Een dergelijke ervaring heeft negatieve gevolgen voor het vertrouwen:

*'Je doet dan die opleiding, alleen maar om die ene baan te vinden. Iedereen is tevreden over je, hoe je met de kinderen omgaat, de ouders zijn tevreden... (deelnemer wordt emotioneel)... en dan word ik ontslagen, alleen maar wegens mijn geloofsovertuiging. Dan ga je wel twijfelen.'*

- ◆ Suggestieve overreding

Bij dit type trajecten zijn vooral ervaringen belangrijk voor het vertrouwen. De begeleiding die ingezet werd tijdens de trajecten is zeer verschillend. Bij het ene traject was dit intensiever dan bij het andere. De begeleiding kwam ook uit verschillende hoeken: de gemeente zelf of vanuit een extern re-integratiebedrijf. Voornamelijk bij deelnemers waar training werd ingezet, was sprake van intensieve begeleiding. Eén van de deelnemers kreeg tijdens het traject begeleiding vanuit de gemeente, wat erg belangrijk bleek te zijn:

*'Op een gegeven moment wilde ik echt stoppen, met alles. Ik wilde de handdoek in de ring gooien. Maar mijn contactpersoon heeft mij toen echt overtuigd om door te gaan. Ik ben haar daar echt dankbaar voor, zij wilde mij echt een kans geven en heeft me enorm geholpen.'*

Een andere deelnemer aan het onderzoek kreeg een specifieke training gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen, in de vorm van intensieve begeleiding.

*'Ik zag het negatieve altijd heel erg. Het goede liet ik altijd heel snel vallen en het negatieve hield ik langer bij me. Als je bijvoorbeeld je rijbewijs haalt, zijn veel mensen blij en heel positief. Maar ik vond dat gewoon normaal. Mijn begeleider heeft mij echt geleerd om dingen positief in te zien. Ik geniet nu meer van het leven, sta er veel positiever in. En dat straalt je ook uit als je solliciteert.'*

- ◆ Onderzoeksvraag:

Hebben uitgestroomde klanten een groter vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt gekregen door de re-integratietrajecten en waar wordt dit door veroorzaakt?

Dit type trajecten wordt door de zes deelnemers aan dit onderzoek als positief gezien. Men doet kennis op, ontwikkelt vaardigheden en behaalt een diploma of certificaat. Het vertrouwen neemt toe door deze succeservaringen. Suggestieve overreding is bij een aantal deelnemers belangrijk geweest in het succesvol afronden van het traject. In paragraaf 4.2 kwam naar voren dat er bij dit type traject een tussendoel is, namelijk het behalen van een diploma of certificaat. Bij vijf van de zes deelnemers aan dit onderzoek is dit gelukt. Ondanks dit is het gewenste einddoel niet behaald. Slechts één deelnemer was werkzaam in een aansluitende functie. Eén van de deelnemers komt met een concrete reden voor het uitblijven van resultaat, namelijk een gebrek aan nazorg vanuit de gemeente. Wanneer het einddoel niet bereikt wordt, neemt het vertrouwen weer af.

### Re-integratietrajecten Type C

Bij acht deelnemers aan dit onderzoek werden de re-integratietrajecten van bedrijf C1 en bedrijf C2 ingezet. De deelnemers zien deze trajecten als 'werken met behoud van uitkering' en niet als echte re-integratietrajecten. Bij dit type traject is er niet te rapporteren over de rol van suggestieve overreding, omdat de deelnemers aangeven dat er geen begeleiding aanwezig was. We richten ons bij dit type op ervaringen en belemmeringen.

- ◆ Ervaringen

De deelnemers beschouwen de trajecten als 'werken met behoud van uitkering'. Als men de werkzaamheden niet verricht, wordt men gekort op de uitkering.

*'Bedrijf C2 wilt mij eigenlijk niet helpen. Ik heb daar met meerdere mensen met een uitkering samengewerkt. Niemand heeft een contract gekregen.'*

*'Bij bedrijf C1 werkte in de schoonmaak. Eigenlijk hou ik niet van schoonmaakwerk. Ik werkte daar omdat het verplicht was, als ik het niet deed kreeg ik geen uitkering.'*

Ondanks dat de deelnemers deze trajecten niet als echte re-integratietrajecten beschouwen, is men niet negatief over de trajecten. Bij bedrijf C1 is een gedeelte van de vaste werknemers verstandelijk beperkt. De deelnemers geven aan dat zij daardoor in eerste instantie een negatief gevoel hadden bij het traject. Wanneer men echter aan het werk is, neemt dit gevoel bij de meeste deelnemers af.

*'Je moet bij een sociale werkplaats aan de gang. Dat heeft toch wel een stempel, ik dacht: laat mij maar gewoon werk doen, wat doe ik hier? Maar uiteindelijk viel het heel erg mee, het zijn ook maar gewoon mensen die de kans krijgen om iets te doen.'*

Van succes of faalervaringen die invloed hebben op het vertrouwen van de deelnemers is geen sprake. De deelnemers geven aan dat deze trajecten het vertrouwen niet vergroten. Twee deelnemers vormen hierbij een uitzondering, zij kregen naast de werkzaamheden een sollicitatietraining bij bedrijf C1. Het verrichten van werkzaamheden heeft geen invloed op het vertrouwen, de sollicitatietraining wel:

*'Vroeger kon ik niet zo goed praten als ik bij een bedrijf kwam. Na de training ging dat beter. Het sollicitatiegesprek ging beter, ik vond het makkelijker om over mijzelf te praten. Ik heb daardoor denk ik wel meer kans gekregen op een baan.'*

Volgens de deelnemers heeft het verrichten van werkzaamheden geen invloed op het vertrouwen. Wel geven alle deelnemers aan met plezier naar het werk te gaan. Men is bezig en komt in contact met andere mensen.

*'Ik werkte bij bedrijf C1 bij de schoonmaakbrigade. Vuil prikken, maar dat maakt niet uit. Je bent lekker buiten, je raakt met mensen aan de praat en men steekt de duim voor je op.'*

#### ◆ Belemmeringen

Zojuist kwam al naar voren dat de deelnemers positief terug kijken op de trajecten, ondanks dat het geen invloed heeft op het vertrouwen. Bij een aantal deelnemers waren de trajecten ook behulpzaam bij het wegnemen van belemmeringen. Het wegnemen van deze belemmeringen (emotionele gemoedstoestand) heeft volgens de theorie van Bandura (1977) invloed op het vertrouwen. Eén van de deelnemers geeft aan dat het traject heeft geholpen bij het verwerken van een scheiding.

*'Ik was toen verdrietig. Ik ben bijna tien jaar bij mijn ex geweest. Bij bedrijf C1 was ik weer onder de mensen. Ik werd weer vrolijk tijdens het werk, je bent weer onder de mensen. Je kunt lekker praten en lachen. Daardoor heb ik die breuk wel kunnen verwerken.'*

Voor twee andere deelnemers was het traject belangrijk bij het weerstaan van een verslaving. Vooral het feit dat men werkt lijkt hier een belangrijke rol in te spelen:

*Bij bedrijf C1 had ik een stukje afleiding. Als ik geen werk heb, is het terugvallen in die verslaving een ontzettend grote valkuil. Verveling is één van de oorzaken, maar ook teleurstelling omdat ik niet aan het werk ben. Ik moet dan ook echt oppassen dat ik niet al mijn geld uitgeef aan die verslaving.'*

In de theorie van self-efficacy komt naar voren dat het vertrouwen toeneemt wanneer belemmeringen worden weggenomen. De deelnemers aan dit onderzoek ondersteunen dit echter niet. Het vertrouwen neemt niet toe.

◆ Onderzoeksvraag:

Hebben uitgestroomde klanten een groter vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt gekregen door de re-integratietrajecten en waar wordt dit door veroorzaakt?

Het verrichten van werkzaamheden vergroot het vertrouwen niet. De deelnemers zien de trajecten als 'werken voor de uitkering' en niet als re-integratietraject. Van echte succes of faalervaringen is geen sprake en begeleiding ontbreekt. Wel ziet men het werk als zinvolle tijdsbesteding, men is bezig en komt met andere mensen in contact. De deelnemers gaan met plezier naar het werk. Twee deelnemers kregen naast de werkzaamheden sollicitatietraining. Door deze training werd het vertrouwen groter. De trajecten die onder dit type vallen hebben bij een aantal deelnemers belemmeringen weggenomen. Volgens de deelnemers wordt het vertrouwen hierdoor echter niet vergroot. Over het algemeen vergroten de 'Work First' trajecten het vertrouwen dus niet.

### Re-integratietrajecten Type D

Bij zeven van de 22 deelnemers aan dit onderzoek werd door de gemeente een proefplaats of stage ingezet. Na deze periode kreeg men een contract bij de werkgever, in de meeste gevallen met subsidie van de gemeente. In de interviews is met name op de proefplaats of stage ingegaan, maar bij sommige deelnemers ook op de periode hierna. De deelnemers bij wie dit type traject is ingezet, zijn moeilijk vergelijkbaar. De deelnemers kregen een



proefplaats of stage in verschillende beroepsvelden. Het ging om zowel laaggeschoold als hooggeschoold werk. De trajecten waren afhankelijk van de specifieke deelnemer. We kijken bij deze trajecten naar ervaringen en suggestieve overreding.

#### ◆ Ervaringen

De deelnemers aan dit onderzoek zijn positief over de proefplaatsingen en stages. Het werk bevalt goed, men doet werkervaring op en leert dingen die men niet op school leert. Men doet succeservaringen op, zoals blijkt uit het volgende citaat:

*'Ik heb het bij dat bedrijf echt naar mijn zin gehad. Ik kon goed meekomen, op een gegeven moment deed ik zo'n beetje in mijn eentje de hele administratie. Zij waren ook tevreden met mij, als het bedrijf niet failliet was gegaan had ik een contract gekregen.'*

Op het moment van het interview waren twee van de zeven deelnemers aan het werk. De andere vijf deelnemers hebben na de stage of proefplaats een contract gekregen, maar dit contract is niet verlengd. Ondanks dat kijkt men positief terug op zowel het traject als het werk. Het vertrouwen is gestegen door de ervaringen die men heeft opgedaan.

*'Je krijgt complimenten van de chef, dat je goed werkt. Ik had leuke collega's, heb het echt naar mijn zin gehad. Er staat weer wat op je CV. Ja, ik heb er wel een betere kans door gekregen.'*

*'Toen ik bij de gemeente binnenkwam, was het vertrouwen toch wel weg. Ik was al een tijd bezig, had verschillende sollicitaties de deur uit gedaan. Het werd allemaal niks. Op een gegeven moment zinkt de moed dan wel in je schoenen. Tijdens mijn stage ging het gewoon heel goed, men was echt tevreden en wilde mij in dienst nemen. Je zit in het schuitje en hebt het naar je zin. Dat geeft gewoon meer vertrouwen.'*

Het zijn niet alleen de ervaringen die de deelnemers meer vertrouwen geven. Ook de mogelijkheid om met subsidie in dienst te worden genomen geeft een aantal deelnemers vertrouwen:

*'Ik weet zeker dat ik die baan ook gekregen heb door de subsidie. Daarom ben ik ook naar dit gesprek gekomen, omdat het bij mij doorslaggevend is geweest. Een baas wordt daardoor net over de streep getrokken, zeker bij een ouder iemand als ik. Zonder die subsidie was het echt veel moeilijker geweest.'*

- ◆ Suggestieve overreding

De begeleiding die werd ingezet tijdens deze trajecten was verschillend per deelnemer. Eén van de deelnemers kreeg begeleiding van de gemeente in de aanloop naar een stage. Deze deelnemer is zeer positief over de begeleiding, het vertrouwen nam hierdoor toe:

*'Als je veel solliciteert en geen reacties krijgt raak je in een soort vicieuze cirkel. Je gaat dan denken dat je iets mist, dat je geen capaciteiten hebt. Mijn contactpersoon was op dat moment erg belangrijk als tegengewicht voor dat negatieve gevoel. Het is een soort activerende houding, van: we gaan ervoor, het gaat lukken! Zij heeft een mentale verandering teweeg gebracht bij mij.'*

Een andere deelnemer kreeg tijdens de proefplaatsing en het werk begeleiding van de leidinggevende. Deze begeleiding had een negatieve invloed op het vertrouwen.

*'Ik had in die periode niet het gevoel dat ik een nieuw contract zou krijgen. Als je elke keer van je collega hoort dat je goed je best moet doen... dan denk je, doe ik dat nu dan niet?'*

De meeste deelnemers geven aan dat vooral succeservaringen bijdragen aan het vertrouwen. Suggestieve overreding speelt een minder grote rol.

- ◆ Onderzoeksvraag

Hebben uitgestroomde klanten een groter vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt gekregen door de re-integratietrajecten en waar wordt dit door veroorzaakt?

Alle deelnemers geven aan dat het vertrouwen stijgt door deze trajecten. De belangrijkste factor is het opdoen van succeservaringen: men werkt, krijgt complimenten en draait succesvol mee in een bedrijf. Vijf van de zeven deelnemers hebben geen nieuw contract aangeboden gekregen. Dit is een tegenvaller, maar ondanks dat is het vertrouwen door deze trajecten toegenomen. Hierbij is het wel belangrijk om te melden dat de meeste deelnemers vrij recent weer werkloos zijn geraakt. Bij de re-integratietrajecten type A en B kwam immers naar voren dat het vertrouwen na verloop van tijd weer afneemt. Begeleiding zorgt bij een aantal deelnemers voor een toename van het vertrouwen, maar dit lijkt minder relevant dan de succeservaringen. Ook de mogelijkheid van een loonkostensubsidie vergroot bij een aantal deelnemers het vertrouwen.

#### 4.4 Zoeken en vinden van betaald werk

De doelstelling van re-integratie is het (her)intreden in betaalde arbeid. Soms is het bereiken van tussendoelen noodzakelijk (Sol et al., 2011). In de theorie van Bandura komt naar voren dat self-efficacy invloed heeft op gedrag en resultaat (Bandura, 1977). In dit onderzoek is self-efficacy geoperationaliseerd naar vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. In deze paragraaf bekijken wij of dit vertrouwen en de re-integratietrajecten in het algemeen invloed hebben op het gedrag en resultaat: het zoeken en vinden van betaald werk.

##### Re-integratietrajecten Type A

Eind 2011 zijn ongeveer 50 WWB klanten van de gemeente Veenendaal overgenomen door bedrijf A. Zij kregen een arbeidscontract voor de duur van één jaar bij dit bedrijf. Deze klanten werden in het cliëntvolgsysteem geregistreerd als 'uitgestroomd naar betaald werk'. Dertien van deze klanten namen deel aan dit onderzoek. Een opvallende constatering is echter dat de deelnemers aan dit onderzoek feitelijk gezien niet aan het werk zijn. Het is belangrijk om aan te geven dat het re-integratietraject van bedrijf A een lopend traject is. Men heeft één jaar de tijd om werk te vinden voor de deelnemers. Op het moment van de interviews was dit echter nog niet gelukt. Bij een groot deel van de deelnemers is het vertrouwen afgenomen. Eén deelnemer noemt het re-integratietraject een 'papieren constructie':

*'Ik ben uit de bijstand en zit nu bij bedrijf A. Ik weet ook waarom men mensen uit de bijstand wilt krijgen. Op deze manier voldoen ze aan die eis, maar het is maar voor een jaar. Het is gewoon een papieren constructie.'*

Het is belangrijk om deze uitspraak te nuanceren. Het project was op het moment van de interviews bijna een half jaar aan de gang. Bedrijf A heeft een jaar de tijd om uitstroom naar betaald werk voor de klanten te realiseren. Wellicht is er meer tijd nodig om betaald werk te vinden. Toch willen wij dit citaat niet laten ontbreken in dit rapport. Dit soort gevoelens leven onder de deelnemers aan dit onderzoek.

Kijkend naar de onderzoeksvraag, is het moeilijk om aan te geven welke rol het vertrouwen speelt in het zoeken en vinden van werk. Zoals in paragraaf 4.3 naar voren kwam, is het vertrouwen bij de meeste deelnemers niet toegenomen door dit type traject. Daarom hebben wij ons bij deze vraag gericht op de bijdrage van het traject in het algemeen aan het zoeken en vinden van werk. Sinds de start van het traject is er voor de deelnemers nog geen betaald

werk gevonden. Voor de meeste deelnemers was de vraag wat de trajecten bijdragen aan het vinden van werk daarom niet te beantwoorden.

Bedrijf A heeft met de deelnemers verschillende afspraken gemaakt over sollicitaties. Een aantal deelnemers wordt verteld dat zij zelf moeten solliciteren, anderen moeten juist toestemming vragen aan bedrijf A.

*'Een paar weken geleden belde mijn contactpersoon. Hij vertelde mij dat het moeilijk is om werk voor mij te vinden. Het was niet gelukt. Nu moet ik zelf werk gaan zoeken.'*

*'Laatst zag ik bij een uitzendbureau een interessante vacature. Ik moet dan eerst toestemming vragen aan mijn contactpersoon. Maar ik mocht niet reageren, omdat het een nul-uren contract was.'*

Wat betreft activiteiten zijn de deelnemers afhankelijk van de afspraken met bedrijf A. Een aantal deelnemers geeft aan dat men ook zelf werk zoekt. Dit deed men voordat men bij bedrijf A in dienst kwam ook. Sinds de start is dit niet veranderd. Andere deelnemers aan het onderzoek geven juist aan dat zij minder zoeken sinds het tekenen van het contract:

*'Bedrijf A heeft mij gekozen omdat ze denken dat zij werk voor mij kunnen vinden. Dus ik wacht op de opties van bedrijf A. Pas als bedrijf A zegt dat het niet gaat lukken, zal ik zelf weer werk gaan zoeken.'*

Eén van de deelnemers die toestemming moet vragen om te solliciteren, geeft aan dat hij hierdoor juist minder gaat solliciteren.

*'Ik solliciteer nog wel, maar wel minder. Ik moet overal toestemming voor vragen, voel me net een hond die aan de ketting zit.'*

Over het algemeen kan gezegd worden dat de deelnemers aan dit type traject niet meer naar werk zoeken door het traject. Er zijn verschillende afspraken gemaakt met de deelnemers. Sommige deelnemers zijn minder actief op zoek. Dit komt doordat bedrijf A voor de deelnemers aan het zoeken is en men soms toestemming moet vragen om te solliciteren.

Volgens de theorie van Bandura (1977) kunnen mensen met een hoge mate van self-efficacy beter met tegenslagen omgaan dan mensen met een lage mate van self-efficacy. Omdat er in dit onderzoek niet gebleken is dat het traject bijdraagt aan self-efficacy, is het moeilijk om iets te zeggen over dit verband. We hebben daarom aan de deelnemers gevraagd naar tegenslagen bij sollicitaties en de gevolgen hiervan bij het verder zoeken naar

werk. De deelnemers krijgen bij sollicitaties veel te maken met tegenslagen. Er wordt aangegeven dat het vertrouwen hierdoor afneemt:

*'Mag ik de vraag aan u stellen. Stel voor dat u iets heel graag wilt. U probeert iets tien keer en het mislukt elke keer, met welke rotsmoes dan ook. Hoe voelt u zich dan? Je motivatie wordt steeds minder!'*

Een opvallende constatering is echter dat de deelnemers blijven zoeken naar werk. Men blijft het proberen, ondanks de vele afwijzingen. Na een periode van vele tegenslagen stopt men vaak een bepaalde periode met zoeken. Maar daarna gaat men toch weer op zoek:

*'Als je drie of vier keer afgewezen wordt, of helemaal geen bericht krijgt, dan heb je zoiets van: waarom zou ik het nog proberen? Soms zoek je dan weken niet. Maar na die domper ga je toch weer kijken. Omdat je het echt wilt!'*

De deelnemers geven aan dat het vertrouwen afneemt door de tegenslagen. Maar ondanks dat blijft men het proberen. De theorie van Bandura lijkt hier in eerste instantie niet geheel ondersteund te worden. Blijkbaar kunnen ook mensen met weinig vertrouwen op een goede manier met tegenslagen omgaan. Er is aan deze deelnemers gevraagd naar het zoeken van werk en tegenslagen in het algemeen. De sollicitatieplicht die over het algemeen een voorwaarde is voor een WWB-uitkering, kan hier een rol in spelen. Men is verplicht om te solliciteren. Een aantal deelnemers geeft dit ook aan:

*'Het is moeilijk, maar ik blijf het toch proberen. Na afwijzingen wacht je soms een tijdje, maar dan ga je toch weer zoeken. Dat moet ook bij een uitkering!'*

Geen van de dertien deelnemers aan dit onderzoek heeft op het moment van het interview betaald werk gevonden via bedrijf A. Bij een aantal deelnemers is op het moment van het interview een proefplaatsing ingezet. Eén van deze deelnemers denkt dat bedrijf A op de volgende manier bijdraagt aan het vinden van betaald werk:

*'Ik hoorde op een gegeven moment dat er werk voor mij was gevonden. Het mooie aan bedrijf A is dat zij banen creëren. Het was mij niet gelukt om bij dat bedrijf werk te vinden.'*

Een andere deelnemer is ook positief over bedrijf A, als het gaat om het vinden van werk. Op het moment van het interview is er sprake van een opleiding en betaald werk bij een ander bedrijf:

*Ik kan wel ergens voor een paar dagen werk vinden. Maar een vaste baan, dat is moeilijk. Maar dit is echt een beroep en ik haal ook een diploma. Ik had zelf nooit zoiets kunnen vinden.'*

De meeste deelnemers kunnen de onderzoeksvraag echter niet beantwoorden, aangezien er nog geen resultaat is behaald sinds het tekenen van het contract. Het vertrouwen in het behalen van dit resultaat is afgenomen door het lange wachten en het ontbreken van concrete ervaringen en begeleiding. Op het moment van het interview had het traject volgens de meeste deelnemers nog niet bijgedragen aan het vinden van betaald werk.

#### ◆ Onderzoeksvraag

Hoe dragen de re-integratietrajecten bij aan het zoeken en vinden van betaald werk?

Wat betreft het zoeken van werk is bij de deelnemers aan dit onderzoek weinig veranderd, sinds het tekenen van het contract. Dit is afhankelijk van de afspraken die bedrijf A met een specifieke klant maakt. Een aantal deelnemers solliciteert minder doordat men wacht op opties van bedrijf A. Een aantal andere deelnemers moet toestemming vragen om zelf te solliciteren. Ook hierdoor solliciteert men minder. De deelnemers is ook gevraagd naar tegenslagen bij sollicitaties. Ondanks dat het vertrouwen hierdoor daalt, geeft men aan dat men blijft zoeken naar werk. De sollicitatieplicht kan hier een rol in spelen. Het traject had op het moment van het interview bij de meeste deelnemers nog niet bijgedragen aan het vinden van werk, vanwege het ontbreken van resultaat sinds de start van het traject.

#### Re-integratietrajecten Type B

Bij zes deelnemers aan dit onderzoek werd scholing, training of een cursus ingezet als re-integratietraject. Over het algemeen ging het om opleidingen op MBO-niveau. Bij de beantwoording van de vorige deelvraag werd duidelijk dat het vertrouwen van de deelnemers is toegenomen door dit traject. Het is bij deze trajecten moeilijk om een goed antwoord op de onderzoeksvraag te geven. Eén van de zes deelnemers heeft een betaalde baan gehad die aansloot bij de opleiding, dit ging om een door de gemeente gesubsidieerde baan. Vier van de zes deelnemers is uitgestroomd naar betaald werk bij bedrijf A.

De meeste deelnemers geven aan dat de trajecten bijdragen aan het zoeken van werk. Door het diploma of certificaat is het vertrouwen toegenomen en kan men op meer vacatures reageren.

*'Ik heb wel het gevoel dat mijn kansen zijn toegenomen door die opleiding. Ik kan op meer vacatures reageren, ik heb ook een aantal keer gesolliciteerd. Maar dat gevoel is wel minder geworden, ik ben ook de jongste niet meer. Maar dat weerhoud mij er niet van om te solliciteren.'*

Voor de deelnemers bleek het moeilijk aan te geven of men na het behalen van een diploma of certificaat meer zoekt naar werk dan voor het traject. De vraag wat de rol van het traject was, bleek nog moeilijker te beantwoorden. We hebben ons daarom in de loop van het onderzoek meer gericht op het zoeken van werk in het algemeen. Bij de deelnemers komt hetzelfde naar voren als bij de deelnemers aan de trajecten van type A. Tegenslagen bij sollicitaties komen vaak voor. Deze tegenslagen hebben een negatief gevolg voor het vertrouwen. Ondanks de tegenslagen blijven de deelnemers solliciteren:

*'Ik ben nog steeds op zoek. Het vertrouwen wordt dan toch weer minder, je vraagt je af wat moet ik dan nog meer doen? Maar ik blijf het proberen. Weet je, je probeert het gewoon, wat moet je anders?'*

De sollicitatieplicht kan ook bij deze deelnemers een rol spelen, omdat er is gevraagd naar het zoeken van werk in het algemeen. De deelnemers geven ook aan dat men het blijft proberen omdat men liever een betaalde baan heeft dan een uitkering:

*'Ik baal er echt van. Ik wil gewoon fulltime werken en zelf geld verdienen. Ik wil en ik kan gewoon werken. En je mist echt sociaal contact en ritme, op een gegeven moment ga je om vier uur in de nacht naar bed en sta je pas in de middag weer op.'*

Eén van de deelnemers vond een baan die aansloot bij de opleiding. Deze deelnemer geeft aan dat dit niet was gelukt zonder de hulp van de gemeente:

*'Zonder de gemeente had ik nooit die opleiding kunnen doen en dus ook nooit die baan kunnen vinden. Als ik geen hulp had gekregen, hadden we hier denk ik niet gezeten.'*

De andere deelnemers vonden geen baan die aansloot bij de opleiding of cursus. Voor hen was het daarom moeilijk om aan te geven of de trajecten bijdragen aan het vinden van werk. Het vertrouwen neemt toe door het traject en men kan op meer vacatures reageren. Het einddoel van het traject wordt echter niet bereikt. Eén van de deelnemers geeft aan dat ontbreken van nazorg vanuit de gemeente de reden is dat het einddoel niet wordt bereikt. Dit

kwam in paragraaf 4.3 naar voren. Bij het uitblijven van resultaat, gaan de deelnemers ook weer op zoek naar werk dat niet aansluit bij de opleiding of cursus:

*'Kijk, in eerste instantie wil ik gewoon met kinderen werken. Daar heb ik ook voor geleerd. Maar als het dan niet lukt, moet je ook realistisch blijven. Dan maar iets anders.'*

- ◆ Onderzoeksvraag:

Hoe dragen de re-integratietrajecten bij aan het zoeken en vinden van betaald werk?

Het is voor de deelnemers moeilijk om aan te geven welke rol de re-integratietrajecten spelen. De deelnemers geven aan dat zij door de trajecten op meer vacatures kunnen reageren. Desondanks vond slechts één van de deelnemers een betaalde baan die aansloot bij het traject. De andere deelnemers vonden geen aansluitende baan. Het einddoel is bij hen dus niet bereikt. Eén van de deelnemers geeft aan dat dit kwam door het ontbreken van nazorg vanuit de gemeente. Andere deelnemers geven aan men bij het uitblijven van resultaat weer gaat zoeken naar vacatures die niet aansluiten bij de opleiding of cursus. Ondanks tegenslagen tijdens het zoeken van werk, blijft men solliciteren. De reden hiervan is volgens de deelnemers dat men liever een betaalde baan heeft dan een uitkering. De sollicitatieplicht kan hier ook een rol in spelen.

### Re-integratietrajecten Type C

Binnen dit type werden 'Work First' trajecten ingezet bij acht van de 22 deelnemers aan dit onderzoek. De deelnemers geven aan dat deze trajecten het vertrouwen niet vergroten, men ziet de trajecten als 'werken voor de uitkering'. In dit onderzoek hebben we daarom gekeken naar de rol van de trajecten in het algemeen, bij het zoeken en vinden van werk.

Wat betreft het zoeken van werk is er een wisselend beeld. Het grootste gedeelte van de deelnemers geeft aan dat er weinig veranderd is. Omdat men weet dat de trajecten van tijdelijke aard zijn, blijft men solliciteren. Een andere deelnemer geeft aan dat het aantal sollicitaties juist is toegenomen tijdens het traject:

*'Ik wilde voor een contract werken. Het werk bij bedrijf C1 was heel erg simpel, eigenlijk was het voor een ander soort mensen. Het is echt laag werk, ik wilde iets doet wat moeilijker was. En ik ben ook verplicht om werk te zoeken.'*

De 'Work First' trajecten kunnen wellicht een afschrikwekkende werking hebben. Over het algemeen hebben de deelnemers de trajecten echter niet negatief ervaren, deze deelnemer



is dan ook te zien als een uitzondering. Eén deelnemer geeft aan dat hij tijdens het traject minder naar werk heeft gezocht dan voor het traject, wegens een praktische reden:

*'Het is misschien wel minder geworden dan voor het werk bij bedrijf C1. Ik moest werken en had daardoor minder tijd om te solliciteren. Vrijdagmiddag was ik vrij, dat was het enige moment dat ik tijd had'.*

Ook aan deze deelnemers is gevraagd naar tegenslagen bij het solliciteren. Net als bij de trajecten van type A en B, geven ook deze deelnemers aan dat het vertrouwen door tegenslagen afneemt. Ondanks de tegenslagen blijft men solliciteren. De sollicitatieplicht zal ook bij deze trajecten een rol kunnen spelen, in het hierboven geselecteerde citaat komt dit letterlijk naar voren als reden.

De deelnemers aan dit onderzoek geven aan dat dit type traject niet bijdraagt aan het vinden van betaald werk. Men beschouwt het als 'werken voor de uitkering' en niet als een traject gericht op het vinden van betaald werk. Een groot deel van deze deelnemers is inmiddels in dienst van bedrijf A. Eén deelnemer vond tijdens het traject van bedrijf C2 een betaalde baan. Dit kwam echter niet door het traject:

*'Ik was vier maanden aan het werk bij bedrijf C2. Ik werd toen gebeld door een uitzendbureau, waar ik al lange tijd ingeschreven stond. Ik kon de week daarna meteen beginnen en ben toen gestopt bij bedrijf C2.'*

De vraag wat een traject bijdraagt aan het vinden van betaald werk, is in een situatie als deze bijzonder moeilijk te beantwoorden. De deelnemer geeft later aan dat hij deze baan ook zonder het traject had gevonden. Een andere deelnemer vond een betaalde baan bij een familielid. Ook deze deelnemer geeft aan dat dit gelukt was zonder het traject bij bedrijf C1. Op andere gebieden wordt wel resultaat behaald. De meeste klanten gaan met plezier naar het werk en komen weer in een ritme:

*'Je bent weer lekker bezig. Om vijf uur kom je thuis, je bent moe en gaat even lekker tv kijken. Om tien uur ga je lekker naar bed. Als je thuis zit heb je dat ritme niet.'*

◆ Onderzoeksvraag:

Hoe dragen de re-integratietrajecten bij aan het zoeken en vinden van betaald werk?

Wat betreft het zoeken naar werk is er een wisselend beeld. De meeste deelnemers weten dat het werk tijdelijk is en daarom blijft men zoeken naar ander werk. Deze trajecten kunnen

wellicht ook een afschrikwekkende werking hebben, waardoor men meer gaat zoeken naar betaald werk. Eén deelnemer geeft aan dat hij juist minder naar werk heeft gezocht tijdens het traject, wegens een gebrek aan tijd. Volgens de deelnemers draagt dit type traject niet bij aan het vinden van werk. Twee deelnemers vonden een baan, maar volgens hen was dit ook gelukt zonder het traject. De zes andere deelnemers zijn inmiddels in dienst van bedrijf A en kunnen deze vraag daarom moeilijk beantwoorden. Tot slot kan geconstateerd worden dat ook deze deelnemers veel te maken krijgen met tegenslagen bij sollicitaties. Ondanks de tegenslagen blijft men zoeken, waarbij de sollicitatieplicht een rol speelt.

### Re-integratietrajecten Type D

Bij zeven van de 22 deelnemers aan dit onderzoek werd door de gemeente een proefplaatsing of stage ingezet. In paragraaf 4.3 is geconcludeerd dat dit type traject bijdraagt aan het vertrouwen, voornamelijk door het opdoen van succeservaringen. Op het moment van het interview hadden twee van de zeven deelnemers een betaalde baan.

De trajecten dragen volgens de deelnemers bij aan het zoeken van werk. Men doet werkervaring, sociaal contact en ritme op. Het vertrouwen neemt toe. Een aantal deelnemers gaat hierdoor actiever op zoek naar werk:

*‘Je zit een hele tijd bij de sociale dienst, er zijn een hoop problemen. Als je dan weer aan het werk gaat wordt je weer een beetje omhoog getrokken, je zit er weer in. Het was gewoon heel leuk, ondanks dat het zwaar was. Dat maakte mij veel gemotiveerder. Ik was er natuurlijk erg lang uit geweest. Ik dacht van: ik kan het toch wel.’*

Twee deelnemers kregen na de proefplaatsing of stage een contract en waren op het moment van het interview nog steeds aan het werk. Aansluitend op het traject hebben deze deelnemers een arbeidscontract gekregen. Het is voor deze deelnemers daarom moeilijk om een antwoord te geven op de onderzoeksvraag, wat betreft het zoeken van werk. Aan de deelnemers is ook gevraagd naar het zoeken van werk in het algemeen. Men krijgt veel met tegenslagen te maken, sollicitaties worden vaak afgewezen. Ondanks deze tegenslagen blijven de deelnemers zoeken naar werk:

*‘De aanhouder wint, zeg ik altijd maar. Ik ben 59, maar ik ben niet afgedankt. Nee, zo ga ik niet denken, als we zo gaan denken zitten we straks allemaal thuis. Als ik morgen zou kunnen beginnen, dan teken ik.’*

De trajecten dragen bij aan het vinden van werk. De deelnemers aan dit onderzoek noemen een aantal zaken die bijdragen, namelijk financiële mogelijkheden en werkervaring:

*Ik denk dat ik die baan niet had gekregen zonder de hulp van de gemeente. Als de gemeente geen subsidie had gegeven, was het waarschijnlijk niet gelukt, dat geef ik eerlijk toe.'*

*'Ik heb toch weer een jaar werkervaring erbij. Ik heb weer dingen geleerd, hoe ik dingen anders aan kan pakken.'*

Daarnaast werkt het toegenomen vertrouwen volgens een aantal deelnemers motiverend. Hierdoor gaat men actiever op zoek naar werk. De theorie van Bandura (1977) wordt ondersteund. Re-integratietrajecten vergroten het vertrouwen. Door dit grotere vertrouwen gaat men actiever op zoek naar werk, waardoor de kans op resultaat groter wordt.

◆ Onderzoeksvraag:

Hoe dragen de re-integratietrajecten bij aan het zoeken en vinden van betaald werk?

Niet alle deelnemers kunnen aangeven hoe de trajecten bijdragen aan het zoeken van werk. Een aantal deelnemers geeft aan dat men door het toegenomen vertrouwen actiever op zoek gaat naar betaald werk, waarmee de theorie van Bandura wordt ondersteund. De trajecten dragen volgens de deelnemers op drie manieren bij aan het vinden van betaald werk:

1. Financiële mogelijkheden in de vorm van loonkostensubsidie.
2. Het opdoen van werkervaring.
3. Motiverende werking om actief werk te zoeken.

Ook deze groep deelnemers heeft bij sollicitaties vaak met tegenslagen te maken gehad. We kunnen ook hier hetzelfde constateren: het vertrouwen neemt af door deze tegenslagen, maar ondanks dat blijft men zoeken naar werk. Deze constatering is bij vrijwel alle deelnemers aan dit onderzoek naar voren gekomen.

#### **4.5 Kanttekeningen bij self-efficacy**

In paragraaf 2.3 werd een negatief gevolg van self-efficacy blootgelegd, namelijk zelfoverschatting. Uit de onderzoeksliteratuur blijkt dat een te hoge mate van self-efficacy kan leiden tot zelfoverschatting (Moores en Chang, 2009, Vancouver et al., 2002). Dit

negatieve gevolg is te koppelen aan re-integratie. Wanneer iemand zijn eigen capaciteiten overschat, kan dit gevolgen hebben voor sollicitatieactiviteiten. Men richt zich bijvoorbeeld op te zware vacatures. De kans op het vinden van betaald werk wordt daardoor kleiner.

In dit onderzoek is het negatieve gevolg van self-efficacy bij één deelnemer waargenomen. Op het moment van het interview werd het re-integratietraject type A bij deze deelnemer ingezet. Deze deelnemer is één van de dertien die eind 2011 een arbeidscontract heeft getekend bij bedrijf A. Er was sprake van langdurige werkloosheid, op het moment van het interview was deze deelnemer ongeveer tien jaar werkloos. In het verleden heeft de deelnemer een studie gevolgd in het buitenland.

*'Ik kan meer betekenen voor de maatschappij dan schoonmaken. Ik denk dat mensen met een lagere opleiding dat werk moeten doen, mensen met minder kwaliteit. Ik heb gestudeerd en heb kwaliteiten, ik hoor ergens anders thuis. Mensen die gestudeerd hebben zien meer dan anderen. Ik wil iets doen met mijn capaciteiten.'*

Naar de interpretatie van de onderzoeker had deze deelnemer een onrealistisch beeld van de eigen capaciteiten. De deelnemer was een oudere man met een gebrekkig begrip van de Nederlandse taal. Daarnaast was er sprake van (zeer) langdurige werkloosheid. Zelfoverschatting leek bij deze deelnemer daarom een rol te spelen. De re-integratie kan hierdoor bemoeilijkt kan worden. Dit negatieve gevolg van self-efficacy zijn wij bij de 21 andere deelnemers niet tegengekomen.

## 5. Conclusie

In hoofdstuk vier zijn de onderzoeksresultaten gepresenteerd. Met deze resultaten hebben wij antwoord gegeven op de deelvragen. In dit hoofdstuk zullen wij eerst de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoorden. Vervolgens vindt er een terugkoppeling naar de theorie plaats in paragraaf 5.2. In de laatste twee paragrafen reflecteren wij op het onderzoek en worden aanbevelingen voor verder onderzoek en de praktijk gedaan.

### 5.1 Hoofdvraag

In het voorgaande hoofdstuk hebben wij per type re-integratietraject antwoord gegeven op de deelvragen. We zullen in deze paragraaf de hoofdvraag beantwoorden.

In hoeverre hebben de door de gemeente Veenedaal ingezette re-integratietrajecten bijgedragen aan de mate van self-efficacy onder uitgestroomde WWB-klienten en op welke manier dragen de re-integratietrajecten bij aan de uitstroom naar betaald werk?

De re-integratietrajecten die bij de 22 deelnemers aan dit onderzoek zijn ingezet, hebben wij ingedeeld in een aantal typen. Bij dertien van de deelnemers werd het re-integratietraject type A ingezet. Bij respectievelijk zes, acht en zeven deelnemers werden de re-integratietrajecten type B, C en D ingezet:

- ◆ A: Begeleiding bij het zoeken en vinden van werk (dertien deelnemers)
- ◆ B: Opleidingen, trainingen en cursussen (zes deelnemers)
- ◆ C: 'Work First' projecten (acht deelnemers)
- ◆ D: Proefplaatsingen, stages (zeven deelnemers)

De type trajecten verschillen als het gaat om de interventiestrategie. De trajecten type A en D zijn voornamelijk gericht op de match en de vraagkant, de trajecten type B en C meer op de aanbodkant (Paragraaf 4.2). De bijdrage aan self-efficacy verschilt per type traject. De typen B en D dragen het meeste bij aan self-efficacy. De belangrijkste factor is het opdoen van succeservaringen tijdens de trajecten. Men behaalt een diploma of certificaat (type B) of men krijgt complimenten en draait succesvol mee in een bedrijf (type D). Een tweede factor die invloed heeft op self-efficacy, is 'positieve' begeleiding tijdens de trajecten. Het re-integratietraject type A, ingezet door bedrijf A, zorgde in eerste instantie voor een toename van self-efficacy. Het ontbreken van concrete ervaringen en weinig contact met de begeleiding sinds de start, heeft echter een negatief gevolg gehad voor de self-efficacy van

de deelnemers. Tot slot droegen de trajecten type C niet bij aan self-efficacy, met uitzondering van trainingen die bij enkele deelnemers ingezet werden. De deelnemers zien de trajecten als 'werken met behoud van uitkering'.

Het tweede deel van de hoofdvraag bleek moeilijker te beantwoorden. Een groot deel van de deelnemers was feitelijk gezien niet aan het werk. De meeste deelnemers aan het re-integratietraject type A geven aan dat het traject tot op het moment van het interview niet bijdraagt aan het vinden van werk. Het zoeken van werk is niet veranderd of minder geworden sinds de start van het traject. Deelnemers aan de re-integratietrajecten type B, kunnen door de trajecten op meer vacatures reageren. Ondanks dat zijn de meeste deelnemers niet uitgestroomd naar betaald werk. De self-efficacy neemt toe tijdens de trajecten. Na verloop van tijd neemt dit weer af, wegens het ontbreken van resultaat (het vinden van betaald werk). Volgens de deelnemers aan de re-integratietrajecten type C, dragen deze niet bij aan het vinden van betaald werk. Twee deelnemers vonden betaald werk, maar gaven aan dat dit ook zonder het traject gelukt was. Wat betreft het zoeken van werk is er een wisselend beeld, maar bij de meeste deelnemers verandert weinig. De re-integratietrajecten type D, dragen wel bij aan de uitstroom naar betaald werk. Ten eerste blijkt dat de deelnemers actiever op zoek naar werk gaan, door de toegenomen self-efficacy. Ten tweede dragen de trajecten door de mogelijkheid van een loonkostensubsidie bij aan de uitstroom. Daarnaast noemen veel deelnemers de opgedane werkervaring als belangrijke factor voor de uitstroom.

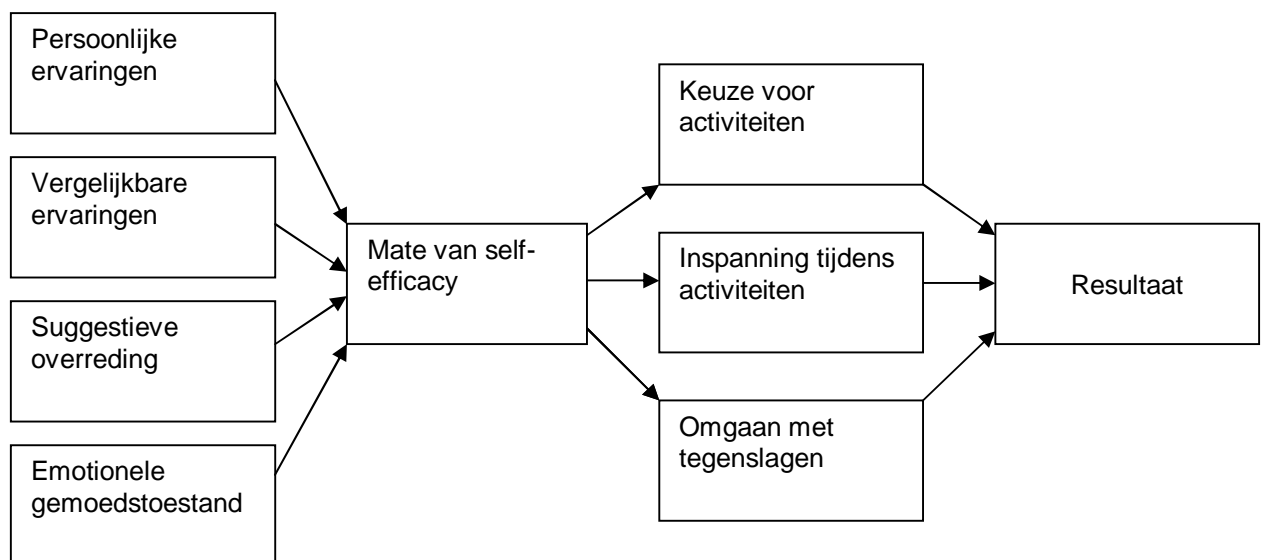
Concluderend kunnen we stellen dat de re-integratietrajecten type B en D het meeste bijdragen aan self-efficacy. Het traject type A doet dit minder wegens het ontbreken van concrete ervaringen en begeleiding. De trajecten type C zijn volgens de deelnemers vooral bedoeld als 'werken met behoud van uitkering'. De trajecten type D dragen het meeste bij aan de uitstroom naar betaald werk. De trajecten type B dragen bij aan het zoeken van werk, maar niet aan het vinden van werk. Op het moment van het interview draagt het traject van bedrijf A (type A) volgens de deelnemers niet bij aan de uitstroom naar betaald werk. De trajecten type C zijn volgens de deelnemers niet gericht op de uitstroom naar betaald werk.

## **5.2 Terugkoppeling naar theorie**

De re-integratietrajecten die zijn ingezet bij de 22 deelnemers zijn ingedeeld in vier typen. Deze typen hebben verschillende interventiestrategieën. Aan de hand van onze onderzoeksresultaten is het moeilijk om conclusies te trekken over het verband tussen de interventiestrategie en de theorie van self-efficacy. In de interviews is met name ingegaan op de theorie van self-efficacy. De interventiestrategie hebben wij op basis van de vorm, doelstelling en intensiteit van de trajecten beschreven, om met dit onderzoek aan te sluiten

bij het raamwerk van Sol et al. (2011). De trajecten type B en D dragen volgens de deelnemers aan dit onderzoek het meeste bij aan self-efficacy. Deze typen verschillen echter sterk in de interventiestrategie. Ook wat betreft gedrag en resultaat, is het moeilijk om een verband te leggen met de interventiestrategie. Wel zijn er aanwijzingen dat trajecten gericht op de match en de vraagkant meer bijdragen aan het vinden van werk dan trajecten gericht op de aanbodkant.

In dit onderzoek is de theorie van self-efficacy als richtsnoer gebruikt. De theorie heeft een tweeledig karakter. Self-efficacy is afhankelijk van een aantal informatiebronnen. Self-efficacy leidt vervolgens tot gedrag, wat invloed heeft op het te behalen resultaat (Bandura, 1977). In dit onderzoek hebben wij de invloed van re-integratietrajecten op self-efficacy onderzocht. Vervolgens is bekeken hoe deze re-integratietrajecten en self-efficacy bijdragen aan gedrag en resultaat: het zoeken en vinden van betaald werk. Ter verduidelijking nogmaals het schematisch overzicht van de theorie:



### 5.2.1 Informatiebronnen en self-efficacy

Als we re-integratietrajecten koppelen aan de theorie kunnen deze op vier manieren bijdragen aan self-efficacy: persoonlijke ervaringen, vergelijkbare ervaringen, suggestieve overreding en veranderingen in de emotionele gemoedstoestand. Persoonlijke ervaringen dragen volgens de theorie het meeste bij aan self-efficacy (Bandura, 1977).

Als wij onze onderzoeksresultaten naast deze theorie leggen, kunnen we concluderen dat vooral persoonlijke succeservaringen en 'positieve' suggestieve overreding self-efficacy vergroten. Persoonlijke faalervaringen en 'negatieve' suggestieve overreding verkleinen self-efficacy juist. Deze onderzoeksresultaten zijn in lijn met de theorie. Daarnaast is naar voren gekomen dat persoonlijke ervaringen tijdens trajecten de grootste rol spelen,

ook op dat gebied wordt de theorie ondersteund. Uit dit onderzoek blijkt ook dat self-efficacy afneemt wanneer concrete ervaringen en suggestieve overreding ontbreken in een traject. Vergelijkbare ervaringen komen in de onderzoeksresultaten niet naar voren. Volgens de deelnemers aan dit onderzoek is dit geen informatiebron met invloed op self-efficacy. Bij veranderingen in de emotionele gemoedstoestand hebben wij vooral gekeken naar hulpverlening gericht op het wegnemen van bepaalde belemmeringen. Bij de meeste deelnemers was dit niet aan de orde. Voor een aantal deelnemers hebben de trajecten bijgedragen aan het wegnemen van belemmeringen, maar volgens hen had dit geen invloed op self-efficacy.

### 5.2.2 Self-efficacy: gedrag en resultaat

Self-efficacy leidt tot gedrag, namelijk activiteiten, inspanning tijdens deze activiteiten en het omgaan met tegenslagen. Daardoor wordt de kans op resultaat groter (Bandura, 1977). Over deze relatie kunnen wij met onze onderzoeksresultaten minder zeggen. Bij een deel van de deelnemers had het re-integratietraject geen invloed op self-efficacy. Daarnaast bleek tijdens het onderzoek dat bij veel van de deelnemers nog geen resultaat (betaald werk) behaald was. Voor deze deelnemers was het moeilijk om aan te geven wat de relatie tussen self-efficacy, gedrag en resultaat is. De deelnemers aan twee typen trajecten waren wel in staat om iets te zeggen over deze relatie. Eén type traject draagt bij aan gedrag (zoeken van werk), maar het resultaat blijft uit. Bij het uitblijven van resultaat neemt de self-efficacy ook weer af. Het andere type traject heeft invloed op het gedrag en resultaat, waarbij self-efficacy een duidelijke rol lijkt te spelen. Deze twee typen trajecten ondersteunen de theorie daarom gedeeltelijk. Volgens de theorie van Bandura, kunnen mensen met een hoge mate van self-efficacy beter met tegenslagen omgaan. De deelnemers aan dit onderzoek is daarom gevraagd naar tegenslagen bij sollicitaties. Onze onderzoeksresultaten zijn op dit gebied niet in lijn met de theorie. Vrijwel alle deelnemers geven aan dat men regelmatig met tegenslagen te maken krijgt bij het solliciteren. Self-efficacy neemt hierdoor af. Desondanks blijft men solliciteren. Uit onze onderzoeksresultaten blijkt dus dat ook mensen met een lage mate van self-efficacy op een goede manier met tegenslagen kunnen omgaan. Men blijft activiteiten ondernemen. Een aantal deelnemers geeft aan dat dit komt doordat men liever een betaalde baan heeft dan een uitkering. Een andere verklaring voor deze afwijking van de theorie, kan de sollicitatieplicht bij een uitkering zijn. Ondanks de afnemende self-efficacy, is men verplicht om te solliciteren. Men heeft dus geen keuze, men is verplicht om activiteiten te blijven ondernemen. Deze plicht wordt door een aantal deelnemers ook letterlijk genoemd.



## 5.3 Reflectie op onderzoek

### 5.3.1 Onderzoeksgroep

In dit onderzoek stonden twee zaken centraal, namelijk de opbrengst van re-integratietrajecten en de bijdrage aan de uitstroom naar betaald werk. De onderzoeksgroep werd hierdoor verkleind. De potentiële deelnemers moesten aan een aantal eisen voldoen:

- ♦ In 2011 uitgestroomd naar betaald werk.
- ♦ Deelname aan re-integratietrajecten.

De onderzoeksgroep is geselecteerd met behulp van het cliëntvolgsysteem. In dit systeem worden de gegevens van de klanten bewaard. Vervolgens zijn 124 klanten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek, van wie er 22 zijn geïnterviewd. Deze klanten hebben aan verschillende re-integratietrajecten deelgenomen. Door de geringe onderzoeksgroep is het moeilijk te bepalen in hoeverre de onderzoeksresultaten representatief zijn. Ook bleek al vrij snel in het onderzoek dat een groot deel van de 22 deelnemers niet in staat was om onze vierde deelvraag te beantwoorden. Dit had gevolgen voor onze onderzoeksresultaten, deze deelvraag was moeilijker te beantwoorden dan de andere deelvragen. Bij het selecteren van de onderzoeksgroep, hadden wij wellicht moeten nagaan of de potentiële deelnemers daadwerkelijk aan het werk waren. Desondanks hebben wij kunnen constateren dat een uitstroomreden in een geautomatiseerd systeem niet altijd overeenkomt met de werkelijkheid. In onze ogen een opvallende constatering, welke wellicht ook bruikbaar is voor de gemeente Veendam.

In dit onderzoek hebben wij ons gericht op de ervaringen van uitgestroomde klanten. Onze onderzoeksresultaten zijn daarom ook beperkt tot deze groep, andere partijen zijn niet betrokken in dit onderzoek. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen wij constateren dat de effectiviteit van re-integratie een complex vraagstuk is. Eén van de deelnemers vond tijdens een re-integratietraject een betaalde baan via een uitzendbureau. De plotselinge beschikbaarheid van een vacature was volgens de deelnemer de reden voor de uitstroom. Een re-integratiebedrijf of een gemeente kan een andere visie hebben als het gaat om de uitstroomreden. Een re-integratiebedrijf kan bijvoorbeeld van mening zijn dat de deelnemer door het traject een betere kans op een betaalde baan heeft gekregen. Wij hebben ons in dit onderzoek beperkt tot de ervaringen van de klanten zelf.

### 5.3.2 Operationalisering

In dit onderzoek hebben wij self-efficacy geoperationaliseerd naar vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt. De twee proefinterviews hebben in deze keuze een grote rol gespeeld.

In deze interviews kwam het vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt regelmatig naar voren. In de volgende interviews bleek deze operationalisering ook voor de andere deelnemers begrijpelijk. De operationalisering van self-efficacy is dus op basis van de ervaringen tijdens de dataverzameling tot stand gekomen. De theorie is in dit onderzoek gebruikt als richtsnoer. Het verfijnen van de theorie tijdens de dataverzameling is niet ongewoon in kwalitatief onderzoek (Boeije, 2005). De operationalisering voorafgaand aan de interviews hadden wij echter uitgebreider kunnen aanpakken. De meningen over de operationalisering van een begrip als self-efficacy kunnen verschillen. We hadden bijvoorbeeld een aantal mogelijke opties kunnen verkennen in samenwerking met beleidsmakers en/of klantmanagers. De verschillende opties hadden we mee kunnen nemen in de interviews. Door het begrip op verschillende manieren te benaderen tijdens de interviews, hadden onze antwoorden op de onderzoeksvragen veelzijdiger kunnen zijn. Bij de operationalisering in dit onderzoek lag de focus wellicht te veel op de eerste interviews.

## **5.4 Aanbevelingen**

### 5.4.1 Verder onderzoek

In de onderzoeksliteratuur komt self-efficacy naar voren als een belangrijke factor binnen re-integratie. Self-efficacy stond daarom centraal in dit onderzoek. Self-efficacy behoort volgens Gelderblom et al. tot het psychologisch kapitaal. Er zijn echter meerdere factoren die vallen onder het psychologisch kapitaal en invloed hebben op de effectiviteit van re-integratie. Daarnaast onderscheiden Gelderblom et al. nog een aantal andere clusters van 'zachte' factoren, zoals het sociaal en cultureel kapitaal (Gelderblom et al., 2007). Vervolgonderzoek kan zich daarom richten op andere zachte factoren. De kennis over de rol van zachte factoren binnen re-integratie zal hierdoor toenemen.

In dit onderzoek stonden de klanten centraal. Vervolgonderzoek onder andere partijen die een rol spelen in de re-integratie van bijstandsgerechtigden, kan een ander licht op het vraagstuk werpen. Hierbij valt te denken aan de klantmanagers van de gemeente of de externe re-integratiebedrijven.

Vervolgonderzoek kan zich ook meer verdiepen in onze vierde deelvraag. Deze bleek moeilijk te beantwoorden met onze onderzoeksresultaten. Bij een dergelijk onderzoek is het aan te raden om bij de selectie van de onderzoeksgroep niet alleen te kijken naar de uitstroomreden in een geautomatiseerd systeem. Ook moet nagegaan worden of de potentiële deelnemers daadwerkelijk aan het werk zijn.

#### 5.4.2 De praktijk

Op basis van onze onderzoeksresultaten kunnen ook een aantal aanbevelingen voor de dagelijkse praktijk worden gedaan:

- ◆ Bij de re-integratietrajecten type A is het aan te bevelen om intensief contact te houden met zowel de klanten als re-integratiebedrijf A. Door regelmatig contact met beide partijen kan de vooruitgang in het oog worden gehouden. Te denken valt aan maandelijks contact met de klanten en een regelmatige en uitgebreide rapportage over de stand van zaken vanuit het bedrijf.
- ◆ De re-integratietrajecten type B worden door de deelnemers als positief ervaren, deze dragen bij aan self-efficacy en het zoeken van werk. De uitstroom naar betaald werk blijft echter uit. Een aansluitend traject in de vorm van begeleiding bij het zoeken en vinden van werk is een mogelijke oplossing. De trajecten moeten zich richten op het tussendoel en het einddoel.
- ◆ De re-integratietrajecten type C dragen wellicht niet direct bij aan een uitstroom naar betaald werk, maar op verschillende gebieden worden belemmeringen weggenomen bij de deelnemers. De aanbeveling is daarom om deze trajecten te blijven inzetten. Een tweede aanbeveling is een uitbreiding van de trajecten met trainingen en/of begeleiding bij het zoeken en vinden van regulier werk. De trajecten zijn door een dergelijke uitbreiding ook gericht op het einddoel: uitstroom naar betaald werk.
- ◆ Over de re-integratietrajecten type D zijn de deelnemers positief. Volgens de deelnemers dragen deze trajecten bij aan self-efficacy en aan de uitstroom naar betaald werk. De aanbeveling is daarom om dit type traject te blijven inzetten en eventueel uit te breiden naar een bredere groep klanten. Uitstroom naar betaald werk dient echter wel een realistische mogelijkheid te zijn.
- ◆ De laatste aanbeveling is van een algemeen karakter. Re-integratietrajecten lijken het beste te werken wanneer ze intensief van aard zijn, de deelnemers succeservaringen opdoen en men positieve begeleiding krijgt tijdens het traject. Ook is het belangrijk dat de trajecten resultaatgericht zijn: re-integratietrajecten moeten zich richten op het bereiken van het einddoel, ook nadat eventuele tussendoelen zijn bereikt. Het spreekwoord *stilstand is achteruitgang* is van toepassing.

## 6. Epiloog

Zoals in de onderzoeksopzet al naar voren kwam, is in dit onderzoek ook gekeken naar data die buiten onze theorie en vraagstelling valt. Wij gaan er vanuit dat ook deze informatie bruikbaar kan zijn voor de gemeente Veenendaal. In dit hoofdstuk worden daarom een aantal zaken genoemd die voor de gemeente van belang kunnen zijn.

### Bijstandsuitkering - Reden

Een groot deel van de deelnemers geeft aan dat het moeilijk is om een betaalde baan te vinden. De meeste deelnemers noemen de leeftijd en langdurige werkloosheid als oorzaken:

*'Mijn leeftijd speelt denk ik een grote rol. Ik ben 48 geworden. En ik ben al een tijd uit de arbeidsmarkt, dat maakt het ook niet makkelijker. Kijk, als je ergens een paar jaar hebt gezeten, wordt je toch sneller aangenomen.'*

*'In eerste instantie ben ik gewoon te oud. Dat moet je gewoon accepteren, je bent te duur. En ja, dan ben je toch een beetje uit de gratie.'*

Naast deze redenen noemen een aantal deelnemers ook de crisis, moeite met de Nederlandse taal en het ontbreken van diploma's als reden.

### Bijstandsuitkering - Mening

Aan de deelnemers is ook gevraagd hoe men denkt over de bijstandsuitkering. Vrijwel alle deelnemers geven aan dat men liever een betaalde baan heeft. De deelnemers willen niet afhankelijk zijn van een uitkering, maar zelf geld verdienen. Ook mist men vaak het sociale contact:

*'Ik vind het vreselijk, echt vreselijk. Ik voel me echt in de bedel. Kijk, ze zeggen wel dat je er zelf voor gewerkt heb, maar ik vind het niet prettig. Ik ga liever werken voor mijn geld, dat geeft meer voldoening.'*

*'Dat thuis zitten vind ik echt verschrikkelijk. Ik mis de mensen om me heen, het sociale contact. Als ik nu in de ochtend opsta, denk ik: hoe kom ik de dag door?'*

Voor de deelnemers is een betaalde baan ook financieel aantrekkelijker dan een uitkering. De uitkering is volgens de meeste deelnemers lager dan het salaris, waardoor men een betaalde baan verkiest boven de uitkering:

*'Ik vind het echt heel vervelend. Als ik werk kan ik mijn kinderen een toekomst geven... (deelnemer wordt emotioneel)... Nu vragen mijn kinderen of ze nieuwe schoenen mogen, maar dat kan ik niet betalen. Als ik werk heb kan ik alles doen voor mijn kinderen.'*

Naar de interpretatie van de onderzoeker zijn de meeste deelnemers aan dit onderzoek niet te typeren als 'niet-willers', maar als 'niet-kunners'. Men verkiest een betaalde baan boven een uitkering. De afstand tot de arbeidsmarkt is echter, zeker in deze tijd, voor een groot deel van de deelnemers moeilijk te overbruggen.

### Overig

De meeste deelnemers zijn positief over de klantmanagers van de gemeente Veenendaal. Men heeft goed contact met de klantmanager en over het algemeen is men van mening dat de trajecten die worden ingezet noodzakelijk zijn. De deelnemers noemen wel een aantal verbeterpunten voor de gemeente:

*'De gemeente moet eigenlijk elke maand bellen naar re-integratiebedrijven om te vragen naar de stand van zaken. Men zegt wel dat dit gebeurt, maar volgens mij is dat niet zo.'*

*'Ik heb twee verschillende klantmanagers gehad. Kijk, de eerste weet wat je situatie is, daar heb je gesprekken mee gehad. Als je dan een ander krijgt moet je alles weer opnieuw gaan uitleggen, je moet weer hetzelfde verhaal vertellen. Dat is wel lastig.'*

*'Die opleiding had ik dus niet gehaald. Maar vervolgens zat ik weer een jaar thuis en gebeurde er niks. Het is veel beter als er na een mislukt traject weer snel een ander traject wordt gestart.'*

## 7. Literatuur

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84 (1977) 191-215.

Beer, P. de (1999). Wat is het nut van werken?. *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift* 26 (1999) 25-57. Retrieved from: <http://www.pauldebeer.nl/cgi-oic/pagedb.exe/show?no=478>

Beer, P. de & Hoff, S. (2003). Weg naar werk vol hindernissen. *Economisch Statistische Berichten* 88 (2003) D6. Retrieved from: [http://esbonline.sdu.nl/esb/images/d88306\\_tcm445-245923.pdf](http://esbonline.sdu.nl/esb/images/d88306_tcm445-245923.pdf)

Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers

Boeije, H., 't Hart, H. & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers

Blonk, R., Cremer, R., Bol, E. & Heerema, F. (2007). *TNO-rapport JOBS-FIRST. Een innovatief traject om werklozen met zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt te begeleiden naar werk*. Retrieved from: [http://www.kenniscentrumcrossover.nl/doc/kennisbank/job\\_first.pdf](http://www.kenniscentrumcrossover.nl/doc/kennisbank/job_first.pdf)

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2009). *Lage inkomens, kans op armoede en uitsluiting 2009*. Retrieved from: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/E688BD27-5B14-402F-923A-F4A07235BD43/0/2009v51pub.pdf>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2011). Persbericht. Aantal bijstandsuitkeringen stijgt minder snel. Retrieved from: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-056-pb.htm>

Cole, K., Daly, A. & Mak, A. (2009). Good for the soul: The relationship between work, wellbeing, and psychological capital. *The Journal of Socio-Economics* 38 (2009) 464-474.

Divosa (2012a). Wet werken naar vermogen (WWNV). Retrieved from: <http://www.divosa.nl/dossiers/wet-werken-naar-vermogen-wwnv>

Divosa (2012b). Lente-akkoord haalt streep door hervorming sociale sector. Retrieved from: <http://www.divosa.nl/actueel/nieuws/lente-akkoord-haalt-streep-door-hervorming-sociale-sector>

Gelderblom, A., Koning, J. de & Lachhab, K. (2007). *Effecten van zachte kenmerken op de re-integratie van de WWB, WW en de AO – een literatuurstudie*. SEOR / Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Retrieved from: [http://www.interventiesnaarwerk.nl/sites/default/files/200707\\_Effecten\\_van\\_zachte\\_kenmerk\\_en\\_SEOR.pdf](http://www.interventiesnaarwerk.nl/sites/default/files/200707_Effecten_van_zachte_kenmerk_en_SEOR.pdf)

Gemeente Veenendaal (2010). Coalitieakkoord 2010-2014. Veenendaal, ambitieus en daadkrachtig.

Gemeente Veenendaal (2011). Inkoopkader Participatiedienstverlening.

Gemeente Veenendaal (2012a). Concept-beleidsnotitie; Iedereen Actief.

Gemeente Veenendaal (2012b). Bestuurlijke verantwoording. Participatie, Inkomen & Handhaving 2011.

Judge, T.A. & Bono, J.E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits – self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability – with job satisfaction and job performance: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 19 (2001) 80-92.

Kanfer, R., Wanberg, C.R. & Kantrowich, T.M. (2001). Job search and Employment: A personality-Motivational Analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology* 86 (2001) 837-855.

Moore, T.T. & Chang, J.C. (2009). Self-efficacy, overconfidence, and the negative effect on subsequent performance: A field study. *Information & Management* 46 (2009) 69-76.

Raad voor Werk en Inkomen. (2011). *Factsheet re-integratie 2011-2012*. Retrieved from: [http://www.rwi.nl/nl-NL/Thema's/Re-integratiemarkt/Effectiviteit\\_re-integratie](http://www.rwi.nl/nl-NL/Thema's/Re-integratiemarkt/Effectiviteit_re-integratie)

Rijksoverheid (2011a). Algemene bijstand. Retrieved from: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/algemene-bijstand>

Rijksoverheid (2011b). Re-integratie: weer aan het werk gaan. Retrieved from:  
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/re-integratie-weer-aan-het-werk-gaan>

Rijksoverheid (2012a). Memorie van toelichting WWNV. Retrieved from:  
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2012/02/01/memorie-van-toelichting-wet-werken-naar-vermogen.html>

Rijksoverheid (2012b). Voorjaarsnota 2012. Retrieved from:  
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-werken-naar-vermogen-wwnv/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2012/05/25/voorjaarsnota-2012.html>

Sol, C.C.A.M., Glebbeek, A.C., Edzes, A.J.E., Bok, H. de, Busschers, I., Engelsman, J.S. & Nysten, C.E.R. (2011). *'Fit or Unfit'. Naar de expliciete re-integratietheorieën*. Retrieved from:  
[www.verbeteronderzoek.nl](http://www.verbeteronderzoek.nl)

Vancouver, J.B., Thompson, C.M., Tischner, E.C. & Putka, D.J. (2002). Two studies examining the negative effect of self-efficacy on performance. *Journal of applied psychology* 87 (2002) 506-516.

Vinokur, A.D. & Ryn, M. van (1992). How did it work? An examination of the mechanisms through which an intervention for the unemployed promoted job-search behaviour. *American Journal of Community Psychology* 20 (1992) 577-597.



## 8. Bijlagen

### Bijlage 1: Topics interview

#### Topic: Uitleg en doelstelling onderzoek

- ◆ Algemene vragen
- ◆ Ervaringen
- ◆ Zoeken en vinden van werk
- ◆ Verschillende onderwerpen, switchen is mogelijk (tijd)
- ◆ Aangeven als u iets niet begrijpt
- ◆ Anoniem

#### Topic: Bijstand & Re-integratie

- ◆ U bent een periode werkloos geweest, kunt u vertellen wat daar de reden van was?
- ◆ Hoe vond u het om een uitkering te hebben?
- ◆ Heeft u inmiddels een baan?
- ◆ Aan welke re-integratietrajecten heeft u deelgenomen?
- ◆ *We zullen het in dit interview over de volgende trajecten hebben: .....*
- ◆ Hoeveel uur was u per week gemiddeld bezig met het traject?
- ◆ Wat was de vorm van het traject? werkervaring, scholing, andere vorm?
- ◆ Wat was volgens u de bedoeling van het traject?
- ◆ Had u voor het traject vertrouwen in uw kansen op de arbeidsmarkt?
- ◆ Hoe dacht u over het re-integratietraject?

#### Topic: Ervaringen

Beginvraag: Kunt u eens iets meer vertellen over het traject: wat heeft u gedaan, wat heeft u meegemaakt?

- ◆ Voorbeelden: succeservaringen (diploma, complimenten, plezier, goede resultaten), faalervaringen (stoppen, mislukkingen), samenwerking met anderen (Als hij het kan..)
- ◆ Wat heeft u hier aan gehad? Meer/minder vertrouwen in uw kansen op de arbeidsmarkt? Of bijvoorbeeld werknemersvaardigheden?

#### Topic: Begeleiding

Beginvraag: Heeft u tijdens het traject begeleiding gehad, bijvoorbeeld gesprekken met een coach of begeleider? Wat vond u van deze begeleiding?

- ◆ Voorbeelden: chef of de werkvloer, docent bij cursus
- ◆ Voorbeeld: Wijzen op uw mogelijkheden?
- ◆ Heeft het contact met de begeleider (of anderen) bijgedragen aan het vertrouwen in uw kansen op de arbeidsmarkt? Of heeft hij u iets kunnen leren?

#### Topic: Belemmeringen (alleen als men ze genoemd heeft/traject hierop gericht was)

Beginvraag: Waren er voor u belemmeringen (redenen werkloosheid) om weer aan het werk te gaan?

- ◆ Voorbeelden: fysiek, schuldenproblematiek, kinderen (opvang)
- ◆ Wat heeft het re-integratietraject bijgedragen aan het wegnemen van de belemmeringen?
- ◆ Heeft het wegnemen van belemmeringen bijgedragen aan het vertrouwen in uw kansen op de arbeidsmarkt? Of heeft u hier iets anders aan gehad?

#### Topic: Algemeen

Beginvraag: Had u na het traject meer vertrouwen in uw kansen op de arbeidsmarkt? Waarom?

- ◆ Samenvatting zojuist genoemde (Ervaringen, Begeleiding, Belemmeringen)
- ◆ Had u meer vertrouwen in uw kansen op de arbeidsmarkt door het traject? Wat was het belangrijkste aspect in het traject?

#### Topic: Activiteiten

Beginvraag: Wat deed u na het traject aan het zoeken van werk? Hoe ging dit?

- ◆ Voorbeelden: solliciteren, netwerken?
- ◆ Is er een verschil tussen de activiteiten voor en na het traject? Waarom (niet)?
- ◆ Zijn deze activiteiten succesvol geweest? Of heeft u te maken gehad met tegenslagen?
- ◆ Voorbeelden: mislukte sollicitatie, ontslag
- ◆ Hoe ging u met tegenslagen om?
- ◆ Wat was de rol van uw vertrouwen in de kansen op de arbeidsmarkt?
- ◆ Heeft het traject ervoor gezorgd dat u intensiever bezig was met het zoeken van werk en dat u beter met tegenslagen om kon gaan?

#### Topic: Resultaat

Beginvraag: Wat heeft het re-integratietraject voor u opgeleverd?

- ◆ Geen baan: Denkt u dat u door het traject een betere kans op een baan heeft?
- ◆ Een baan: Denkt u dat u deze baan ook had gevonden zonder het traject?
- ◆ Waarom?
- ◆ Wat was het belangrijkste aspect in het traject voor het behalen van dit resultaat?

#### Topic: Slotvragen

- ◆ Heeft u in dit interview alles kunnen vertellen wat u wilde vertellen?
- ◆ Waren de vragen voor u begrijpelijk?
- ◆ Missen wij belangrijke onderwerpen of vragen?

## Bijlage 2: Uitnodigingsbrief

Geachte heer mevrouw,

Als gemeente Veenendaal streven wij ernaar dat zoveel mogelijk inwoners een betaalde baan hebben. Door re-integratietrajecten proberen wij mensen die een bijstandsuitkering ontvangen aan een baan te helpen. U ontvangt deze brief omdat u heeft deelgenomen aan één of meerdere re-integratietrajecten. De gemeente vraagt zich af hoe u deze trajecten ervaren heeft en of deze helpen bij het vinden van een betaalde baan. Daarom doen we onderzoek naar de re-integratietrajecten.

### **Uw mening is belangrijk!**

Als wethouder vind ik het belangrijk dat u betrokken wordt in dit onderzoek. Met uw kennis en ervaring helpt u de gemeente Veenendaal om de re-integratie voor bijstandsgerechtigden te verbeteren.

### **Hoe ziet het onderzoek eruit?**

Als u zich aanmeldt maakt Wouter Jeltema, onderzoeker van de Universiteit Utrecht, een afspraak met u voor een interview. Dit interview zal ongeveer een uur duren en het kan zowel overdag als in de avond plaatsvinden. Dit kan in het gemeentehuis, maar ook bij u thuis wanneer dat voor u prettiger is.

### **Aanmelden**

U meldt zich aan door het bijgevoegde antwoordformulier in te vullen en deze in de antwoordenvolp terug te sturen. U hoeft hier geen postzegel op te plakken. Of u stuurt een e-mail naar [aanmelden@veenendaal.nl](mailto:aanmelden@veenendaal.nl), met daarin uw naam, telefoonnummer en uw voorkeur voor de locatie en het tijdstip van het interview. U kunt zich ook telefonisch aanmelden op werkdagen tussen 9:00 uur en 16:00 uur, telefoonnummer: 0318-538902. Wilt u zich uiterlijk 13 april aanmelden?

De eerste 30 mensen die zich aanmelden voor deelname aan het onderzoek ontvangen een **VVV-CADEAUBON TER WAARDE VAN 15 EURO**. Deze krijgt u na afloop van het interview overhandigd. Hoe eerder u zich aanmeldt, hoe groter de kans op een cadeaubon!

### **Anoniem**

Uw persoonlijke gegevens worden op geen enkele manier betrokken in dit onderzoek. Dit betekent dat alleen de contactpersoon van dit onderzoek op de hoogte zal zijn van uw deelname. Ook de uitkomsten van het interview zullen volledig anoniem verwerkt worden.

### **Heeft u vragen?**

U kunt op werkdagen van 9:00 uur tot 16:00 uur contact opnemen met Wouter Jeltema: 0318-538902.

Alvast bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,



H.J. van Soest  
Wethouder

## ANTWOORDFORMULIER

**ONDERWERP: Onderzoek re-integratie gemeente Veenendaal**

**AFDELING: Beleid & Ontwikkeling**

**CONTACTPERSOON: Wouter Jeltema**

[Naam]

[Adres]

[Postcode, Woonplaats]

Ja, ik wil deelnemen aan het onderzoek!

TELEFOONNUMMER THUIS: .....

TELEFOONNUMMER MOBIEL: .....

LOCATIE INTERVIEW (VOORKEUR AANKRUISEN):

- GEMEENTEHUIS
- OP MIJN WOONADRES






TIJDSTIP INTERVIEW (VOORKEUR AANKRUISEN):

- OCHTEND ( 9:00 – 12:00 )
- MIDDAG ( 12:00 – 17:00 )
- AVOND ( 17:00 – 21:00 )






### Bijlage 3: Codeboom Nvivo

 Reden	
 Mening	






 Trajecten A	
---	--

	 Begeleiding
	 Ervaringen
	 Resultaat
	 Vertrouwen in kansen
	 Zoeken van werk






 Trajecten B	
---	--

	 Begeleiding
	 Ervaringen
	 Resultaat
	 Vertrouwen in kansen
	 Zoeken van werk






 Trajecten C	
---	--

	 Begeleiding
	 Ervaringen
	 Resultaat
	 Vertrouwen in kansen
	 Zoeken van werk

 Trajecten D	
---	--

	 Begeleiding
	 Ervaringen
	 Resultaat
	 Vertrouwen in kansen
	 Zoeken van werk

 Re-integratietrajecten	
--	--

	 Doelstelling
	 Intensiteit
	 Naam
	 Verwachting
	 Vorm

 Overig	
--	--