



Werkt Groningen@Work?

***Eindrapportage
Groningen@Work***

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen

Werkt Groningen@Work?

Eindrapportage Groningen@Work

Onderzoekers

Monique Beukeveld
Alfons Klein Rouweler
Mayan van Teerns
Jeanine Vosselman

Tekstcorrectie

Jacques Don

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, juli 2005

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Inhoud

Samenvatting	7
1. Inleiding	11
1.1 Het onderzoek	13
1.2 Opbouw van het rapport	14
2. Wat is Groningen@Work?	17
2.1 De Groningse invulling van Work First	17
2.2 Een korte schets van het project	19
2.3 Ervaringen elders in het land	22
3. De monitor	23
3.2 Niet deelnemers aan G@W	24
3.3 In- en uitstroom bij Groningen@Work	25
3.4 Ontwikkelingen bijstand en niet-werkende werkzoekenden	26
4. Procesevaluatie	33
4.1 Visie op de Work First-benadering: werken aan werk	33
4.2 Draagvlak en Cultuur	34
4.3 Samenwerking en afstemming	35
4.4 Communicatie	38
4.5 Het krachtenveld van Groningen@Work	39
4.6 De mening van de jongeren	40
5. Methodiekontwikkeling Groningen@Work	47
5.1 Methodiek en metamethodiek	47
5.2 Vanuit de praktijk: the best practice	50
5.3 De praktijk is weerbarstig	58
5.4 Benodigde competenties	58
5.5 Randvoorwaarden	59

6. Conclusies en aanbevelingen	61
6.1 Conclusies	61
6.2 Aanbevelingen	63
Geraadpleegde literatuur	65
Bijlage 1	67
Bijlage 2	71

Samenvatting

De rapportage “Werkt Groningen@Work?” gaat in de op de bevindingen van een onderzoek naar Groningen@Work. Bij het Jongerenloket van de dienst Sozawe van de gemeente Groningen liep vanaf april 2004 tot april 2005 het experiment Groningen@Work, dat verder als G@W zal worden aangeduid. Snel, duidelijk en gericht op werk is de Groningse invulling van de Work First benadering en deze begrippen vormen de kern van het experiment G@W. Het doel van G@W is om zoveel mogelijk te voorkomen dat jongeren (tussen 18 en 23 jaar) in een uitkerings situatie terecht komen of anders zo kort mogelijk daarin zitten. Met als achterliggend doel een beperking van de jeugdwerkloosheid en het verbeteren van het arbeidsmarktperspectief voor jongeren. Dit betekent dat de dienstverlening van de dienst Sozawe vanaf de binnenkomst van de klant in het teken zal staan van het verkrijgen van werk.

Maar wat zijn nu, een jaar na de start, de resultaten van G@W? Hoeveel en welke categorieën jongeren stromen na aanmelding bij het CWI in bij G@W? Hoe staat het met de doorstroom en uitstroom van jongeren die gedurende het afgelopen jaar zijn gevolgd? Hoe verloopt de samenwerking tussen alle betrokken partijen? Hoe geven de consultants vorm aan de begrippen snel, duidelijk en gericht op werk? En wat vinden de jongeren zelf van deze nieuwe werkwijze?

Kortom: Hoe werkt G@W?

De dienst Sozawe van de gemeente Groningen heeft Bureau Onderzoek gevraagd om een onderzoek. Het onderzoek is opgebouwd uit drie onderdelen, te weten: een monitor, een procesevaluatie en een bijdrage aan de methodiekontwikkeling bij G@W.

Monitor

Er is een jongerenvolgsysteem opgezet waarbij, gedurende het experimentele jaar, de instroom, doorstroom en uitstroom van jongeren bij het experiment G@W is gevolgd.

Preventiequote

Eén van de doelen van G@W is preventie van onnodige- of te voorkomen instroom. Het blijkt dat het project een preventieve werking heeft op de uitkeringsaanvraag. Bijna 60 procent van de jongeren besluit na een bezoek aan het CWI of na voorlichting over het project G@W de

uitkeringsaanvraag niet door te zetten. Het merendeel van de jongeren neemt dit besluit overigens na de voorlichting.

Volumedaling

De gemeente Groningen kent in vergelijking met de provincie Groningen en de rest van Nederland sinds april 2004 de grootste daling van het aandeel jongeren onder de niet-werkende werkzoekenden. Dit aandeel is sinds de start van G@W afgenomen met 24 procent. In de provincie Groningen en in de rest van Nederland heeft deze daling in dezelfde periode ongeveer 15 procent bedragen.

Instroom en uitstroom

De instroom in de bijstand is tijdens G@W ten opzichte van het voorgaande jaar nauwelijks afgenomen. Wat betreft de uitstroom is er wel een duidelijk verschil. Door actief te zoeken naar werk stroomt veertig procent van de jongeren binnen zes weken uit. Dit is acht procent meer in vergelijking met de jongeren die voorheen een uitkering hebben aangevraagd bij het Jongerenloket. De extra uitstroom tijdens de G@W-periode vindt plaats in de eerste twee maanden na het ingaan van de bijstand. Het lijkt daarmee heel redelijk dit effect aan G@W toe te schrijven, daar het project zich met name toespitst op de eerste zes weken na het aanvragen van bijstand.

Procesevaluatie

De kritische succesfactoren van G@W zijn samenwerking tussen de verschillende organisaties, de communicatie, het krachtenveld (sterkte/zwakte) en draagvlak en cultuur. Sleutelfiguren van de verschillende ketenpartners en de consultants van de dienst Sozawe zijn gevraagd naar de successen en knelpunten. Er bestaat grote tevredenheid over de onderlinge samenwerking en afstemming. Er bestaan korte lijnen zodat snel overlegd kan worden. Bij de start van G@W zijn gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd. Hier werd informatie op uitvoeringsniveau uitgewisseld, onder meer over de aansluiting in het proces. Dit heeft er volgens de sleutelfiguren voor gezorgd dat er onderling beter wordt samengewerkt.

In de loop van het project hebben de medewerkers van de verschillende betrokken ketenpartners zich de werkwijze en de daarbij behorende handelwijze voldoende eigen weten te maken. Men is meer resultaatgericht gaan werken. Er is een eenduidige benadering ontstaan,

namelijk dat consulenten in gesprek gaan over werk en niet over de uitkering.

Onderdeel van de evaluatie is een exit-enquête onder deelnemende jongeren. Uit deze enquête blijkt dat de meeste jongeren vinden dat zij voldoende zijn geïnformeerd en begeleid. De helft van de jongeren geeft aan dat het project de kans op werk heeft vergroot.

Methodiekontwikkeling

De nieuwe aanpak bij G@W vereist een andere werk- en gedragshouding van de medewerkers, hetgeen van invloed is op hun handelen. Om zicht te krijgen op de werkprocessen binnen G@W hebben de consulenten duo-interviews gehouden waarin zij elkaar vertellen *hoe* ze handelen en *waarom* ze op die manier handelen. Hierdoor is zicht gekregen op welke wijze de principes van G@W (Snel, Duidelijk en Gericht op werk) terugkeren in het dagelijks handelen van de consulenten. De beste lijn van handelen ("the best practice") waarmee het meest wordt bereikt, staat beschreven. Deze werkwijze biedt handvaten voor andere consulenten.

1. Inleiding

Veranderingen in de sociale zekerheid

De afgelopen tien jaar is er veel veranderd in de sociale zekerheid. Na een aarzelend begin met trajectplannen voor de arbeidsintegratie van bijstandsklanten is het Ministerie van SZW begonnen met het project Agenda voor de Toekomst. Het doel van dit project was om sociale diensten te stimuleren zo veel mogelijk klanten een arbeidsintegratietraject te laten volgen. Sinds het kabinet Balkenende II zijn deze veranderingen in een stroomversnelling geraakt. Deze veranderingen gaan zover dat er sprake is van een geheel nieuw bouwwerk Sociale zekerheid. Zo is de Algemene Bijstandswet met ingang van 1 januari 2004 vervangen door de Wet Werk en Bijstand (kortweg WWB genoemd).

De WWB geeft de lokale overheid en daarmee de sociale diensten meer ruimte om de bedrijfsprocessen zelf in te richten. Daar staat tegenover dat de financiën nu in de gemeentekas worden gestort. Bij overschrijding van de uitgaven, bijvoorbeeld door een toename van het aantal klanten als gevolg van een vermindering van de uitstroom, kan men niet meer aankloppen bij de landelijke overheid, maar zal men een beroep moeten doen op de gemeentekas.

De Wet Werk en Bijstand (WWB) introduceert het begrip “algemeen geaccepteerde arbeid” ter vervanging van de term “passende arbeid”. Het Ministerie van SZW heeft naar aanleiding van Kamervragen een toelichting gegeven. “Algemeen geaccepteerde arbeid” legt het accent duidelijker op een snelle uitstroom uit de uitkering en de gemeente krijgt meer ruimte voor het maken van eigen afwegingen. Alle arbeid die maatschappelijk aanvaard is, moet worden geaccepteerd.

Opleidingsniveau en/of beroepsverleden spelen daarbij geen rol meer.

Work First

De Wet Werk en Bijstand (WWB) stelt bemiddeling naar werk centraal in het gemeentelijke reïntegratiebeleid. Om invulling te geven aan dit beleid kiest de de dienst SOZAWE van de gemeente Groningen voor de principes van Work First. De Work First-methodiek stelt werk boven inkomen en sluit daarmee aan bij de uitgangspunten van de WWB. In Work First is het uitgangspunt: werk voor iedereen. Een sluitend aanbod van werk voor alle werkzoekenden, met een geloof in de arbeidspotentie van elk individu en zijn eigen verantwoordelijkheid.

Experiment Groningen@Work

Bij het jongerenloket van de dienst Sozawe liep vanaf april 2004 tot april 2005 het experiment Groningen@Work, dat verder als G@W zal worden aangeduid. Snel, duidelijk en gericht op werk is de Groningse invulling van de Work First benadering en vormen de kern van het experiment G@W.

Het doel van G@W is om zo veel mogelijk te voorkomen dat de jongeren (tussen 18 en 23 jaar) in een uitkerings situatie terechtkomen of anders zo kort mogelijk daarin zitten. Met als achterliggend doel een beperking van de jeugdwerkloosheid en het verbeteren van het arbeidsmarktperspectief.

Dit betekent dat de dienstverlening van de dienst Sozawe vanaf de binnenkomst van de klant in het teken zal staan van het verkrijgen van werk. Is de bemiddeling door het CWI niet succesvol verlopen, dan gaan de jongeren naar de Dienst Sociale Werkvoorziening (DSW Stadspark) om gedurende maximaal zes weken te werken aan werk. De jongere doet arbeidsritme op in een reguliere productieomgeving en de consulent kan tegelijkertijd via een praktijkdiagnose de vaardigheden en capaciteiten van de jongere toetsen.

Een jaar ervaring met G@W

Het experiment G@W heeft het afgelopen jaar geen gebrek aan belangstelling gekregen. Maar wat zijn nu, een jaar na de start, de resultaten van G@W? Hoeveel en welke categorieën jongeren stromen na aanmelding bij het CWI in bij G@W? Hoe staat het met de doorstroom en uitstroom van jongeren die gedurende het afgelopen jaar zijn gevolgd? Hoe geven de consulenten vorm aan de begrippen snel, duidelijk en gericht op werk? Hoe verloopt de samenwerking tussen alle betrokken partijen? En wat vinden de jongeren zelf eigenlijk van deze nieuwe werkwijze? Kortom: Hoe werkt G@W?

Om de resultaten en ervaringen van G@W in kaart te brengen heeft de dienst SOZAWA van de gemeente Groningen Bureau Onderzoek verzocht om hiernaar onderzoek te doen.

1.1 Het onderzoek

Dit onderzoek heeft een driedelige vraagstelling:

- A. Hoe verloopt de instroom, doorstroom en uitstroom van de jongeren bij het experiment G@W?
- B. Zijn de onderdelen van het programma G@W in praktijk gebracht als bedoeld?
- C. Op welke wijze geven de consultants vorm aan de methodiek G@W?

A) Monitoring: jongerenvolgsysteem

Het eerste onderdeel van dit onderzoek is de monitor. Er is een jongerenvolgsysteem opgezet waarbij, gedurende het experimentele jaar, de instroom, doorstroom en uitstroom van jongeren bij het experiment G@W is gevolgd.

B) Procesevaluatie

Door middel van een procesevaluatie is onderzocht of onderdelen van het programma G@W in de praktijk zijn gebracht zoals bedoeld. In september 2004 zijn negen face-to-face interviews gehouden met sleutelfiguren rond G@W. Hierbij is gelet op de kritische succesfactoren die voor het project zijn opgesteld. De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest: de samenwerking, de communicatie, de negatieve en positieve kanten, het draagvlak en de cultuur. Naar aanleiding van deze interviews is een sterkte-zwakte-analyse gemaakt van de werkprocessen, de organisatorische inbedding, de samenwerking en het draagvlak binnen de organisatie. De uitkomst van de analyse is in een tweede interviewronde in april 2005 voorgelegd aan een deel van de sleutelfiguren. Tijdens de interviews is aan de orde gekomen in hoeverre de eerder genoemde knelpunten zijn opgeheven en wat de resterende knelpunten zijn.

Daarnaast zijn jongeren gevraagd hun mening over het project te geven. Bij uitstroom of uitval heeft iedere jongere een korte vragenlijst overhandigd of toegestuurd gekregen waarin gevraagd werd naar de mate van tevredenheid over de werkwijze van G@W. Hierbij is ingegaan op onder meer de bejegening, de informatieverstrekking, de communicatie en het maatwerk.

C) Methodiekontwikkeling

De nieuwe aanpak bij G@W vereist een andere werk- en gedragshouding van de medewerkers hetgeen van invloed is op hun handelen.

Met dit onderdeel van het onderzoek willen we zicht krijgen op de wijze waarop de principes van G@W (snel, duidelijk en gericht op werk) terugkomen in het dagelijks handelen van de consulenten. Wat is bijvoorbeeld de juiste 'toon' om de jongeren te activeren? Welke dilemma's komt de consulent tegen en hoe wordt daarmee omgegaan?

De antwoorden op dit soort vragen staan centraal bij de methodiekontwikkeling. Dit onderdeel van het onderzoek levert een bijdrage aan de methodiekontwikkeling binnen G@W en de dienstbrede overdraagbaarheid binnen de dienst Sozawe. De bijdrage richt zich op:

*Inzicht bieden in het handelen van de medewerkers:
hoe doe je het en waarom doe je het zo?*

Ter ondersteuning van het onderzoeksdeel methodiekontwikkeling is een stuurgroep geformeerd. Een aantal externe deskundigen op het gebied van methodiekontwikkeling heeft zitting in deze stuurgroep, samen met de onderzoekers. De kennis en ervaring van deze stuurgroepleden zijn als input gebruikt bij het experiment.

Daarnaast is er een werkgroep samengesteld waarin alle geledingen van de dienst Sozawe zitting hebben (van directeur tot consulent). De ervaringen en succesvolle elementen van de G@W-methodiek dienen dienstbreed te worden ingezet. De werkgroep kan zowel een draagvlak creëren voor de methodiekontwikkeling als adviseren over de dienstbrede overdraagbaarheid.

1.2 Opbouw van het rapport

Het rapport is als volgt opgebouwd.

In *hoofdstuk 2* van het rapport beschrijven we in het kort de kenmerken van G@W waarmee het project zich onderscheidt van de reguliere werkwijze van de dienst Sozawe. De beschrijving is gebaseerd op studie van documenten die ten grondslag liggen aan G@W, aangevuld met literatuurstudie.

Hoofdstuk 3 is het resultaat van de monitor G@W.

In *hoofdstuk 4* staat de procesevaluatie centraal. Hierin komt zowel de mening van de sleutelfiguren rondom G@W aan bod als die van de jongeren die aan het project hebben deelgenomen.

Hoofdstuk 5 geeft de resultaten weer van de methodiekontwikkeling. We beschrijven op welke wijze de principes van G@W (snel, duidelijk en gerichtheid op werk) terugkomen in het dagelijks handelen van de consulenten.

In *hoofdstuk 6* staan de conclusies en de aanbevelingen vermeld.

2. Wat is Groningen@Work?

In dit hoofdstuk beschrijven we in het kort de kenmerken van G@W. De beschrijving is gebaseerd op studie van documenten die ten grondslag liggen aan G@W. Het is een beschrijving van de totstandkoming en ontwikkeling van G@W. In de hoofdstukken hierna wordt op basis van verzamelde gegevens weergegeven hoe het een en ander in de praktijk heeft uitgewerkt.

2.1 De Groningse invulling van Work First

Work First

De Work First-methodiek vindt zijn oorsprong in de Amerikaanse staat Wisconsin. Work First heeft als uitgangspunt: *werk voor iedereen*, met als doel te komen tot reductie van het bijstandsvolume. Dit betekent het beperken van de instroom van uitkeringsgerechtigden en het bevorderen van de uitstroom. Deze uitgangspunten leveren een aantal voordelen op, zoals handhaving aan het begin van het proces, diagnoses gebaseerd op feitelijk gedrag, een niet groter wordende afstand tot de arbeidsmarkt en het stellen van normen ten aanzien van eigen verantwoordelijkheid (*Radar, adviesbureau voor sociale vraagstukken, internetsite*).

G@W

Groningen geeft invulling aan het Work First-principe in het experiment G@W. Dit experiment is op 1 april 2004 gestart bij het Jongerenloket van de dienst Sozawe.

De doelstelling ervan is het opdoen van ervaring met het nieuwe reïntegratiebeleid Werken aan Werk.

De doelgroep bestaat uit jongeren tussen de 18 en 23 jaar, die zich nieuw aanmelden bij het Jongerenloket van de samenwerkende partijen. Eén van de redenen om het experiment plaats te laten vinden bij het Jongerenloket is dat de werkloosheid onder jongeren meer stijgt dan onder andere groepen werkzoekenden. Een andere reden is het geven van invulling aan de regionale en landelijke plannen om de jeugdwerkloosheid aan te pakken. Verder is het bij jongeren van groot belang dat zij niet wennen aan een werkloos bestaan. Bovendien werkt

het Jongerenloket al langere tijd samen met andere partijen en is men gewend om projectmatig te werken.

Integrale aanpak

De Groningse Work First-aanpak voor jongeren is een integrale aanpak van de deelnemende partners: de dienst SOZAWE, het CWI, de DSW-Stadspark, de dienst OCSW, het VMBO, de ROC's en hulpverlenende instellingen, zoals Jeugdzorg Groningen. Oftewel de keten van onderwijs, arbeidsmarkt, sociale zekerheid en welzijn. Het doel van de samenwerking is om op korte termijn snel (extra) werkplekken te creëren voor jongeren en hen snel op de juiste werkplek terecht te laten komen.

Work First-principes bij G@W: snel, duidelijk en gericht op werk

G@W werkt met de Work First-aanpak: snel, duidelijk en gericht op werk.

Snelheid vormt de kern van de nieuwe aanpak. Iedere klant zal op zo kort mogelijke termijn deelnemen aan een activiteit die gericht is op het verkrijgen van werk. De uitvoerders moeten snelheid in het proces brengen. Samenwerkingsafspraken met deelnemende organisaties moeten ervoor zorgen dat nieuwe en bestaande instrumenten (beter) op elkaar aansluiten waardoor wachttijden en herhaling van procedures worden voorkomen.

Duidelijk betekent dat de jongere vanaf het begin er van doordrongen is, dat het recht van een bijstandsuitkering ook een aantal plichten kent. Onder andere de plicht om zich maximaal in te spannen om een plek te krijgen op de arbeidsmarkt. De klant werkt aan werk en de gemeente zorgt voor de noodzakelijke ondersteuning.

Bij het begrip *gericht op werk* staat het verkrijgen van regulier werk altijd voorop. Elke jongere die een bijstandsaanvraag wil indienen, wordt onmiddellijk geactiveerd. Vanaf dag één werkt de jongere aan het verkrijgen van werk en per direct wordt een inzet van twintig uur per week verlangd. Onder begeleiding van de consulenten van het Jongerenloket wordt deze tijd gevuld met reïntegratieactiviteiten.

In het experiment staat de dienstverlening van het Jongerenloket nog meer dan voorheen in het teken van het verkrijgen van werk. Het streven is een duurzame uitstroom van de jongere naar de reguliere

arbeidsmarkt. Hiermee wordt bedoeld dat de jongere tenminste een half jaar een reguliere baan heeft en in die periode geen uitkering ontvangt.

2.2 Een korte schets van het project

Centraal in het project staat het zo snel mogelijk krijgen van werk. Het project bestaat uit verschillende onderdelen die we als stappen in het proces kunnen zien dat een jongere doorloopt. We geven een korte beschrijving van deze verschillende stappen. Aan het eind van deze paragraaf wordt het project schematisch weergegeven.

Aanmelding

De aanpak van (jeugd-)werkloosheid start al aan de poort van het CWI. Een jongere meldt zich bij het Jongerenteam van het CWI omdat hij werk zoekt en een uitkering wil aanvragen. Na de toetsing op een startkwalificatie en een eventueel gesprek met de leerplichtambtenaar, krijgt de jongere direct een werkintake. Daarin beoordeelt een medewerker van het CWI of de jongere meteen aan het werk kan op één van de beschikbare vacatures, de zogenaamde poortwachterbemiddeling. Deze bemiddeling aan de poort wordt versterkt met meer nadruk op de vacatures, een strengere aanpak en duidelijke communicatie over G@W.

Groepsgewijze voorlichting

De Groningse jongeren krijgen na de werkintake van het CWI een groepsgewijze voorlichting over G@W. Het CWI en de dienst SOZawe geven informatie over school, werk, G@W en uitkering. Hierbij komen de rechten en plichten aan de orde.

Werken aan werk bij de DSW

Is de bemiddeling door het CWI niet succesvol, dan worden de jongeren de eerstvolgende maandag bij de DSW Stadspark verwacht. De DSW is een sociale werkvoorziening waar G@W bedrijfsruimte heeft gehuurd. De jongere gaat daar gedurende zes weken vijf dagdelen (twintig uur) per week werken aan werk. De jongere doet in een werkomgeving arbeidsritme en ervaring op met werken. Solliciteren en bemiddeling naar beschikbare vacatures zijn een dagelijks onderdeel van gesprek én handelen. Gedurende zes weken wordt de jongere vanuit een werkomgeving intensief begeleid naar de reguliere arbeidsmarkt. Onder begeleiding van de consulenten van het Jongerenloket en werkbegeleiders van DSW Stadspark wordt deze tijd gevuld met reïntegratieactiviteiten waarin aandacht is voor communicatieve en

sociale vaardigheden, het verbeteren van werkhouding en sollicitatietraining. De mogelijkheid bestaat om een CV te ontwikkelen en op internet te zetten. Daarnaast is er een vacaturebord.

Het spreekt voor zich dat ondertussen nagegaan wordt of de klant recht heeft op een uitkering. De bijstandsaanvraag wordt beoordeeld volgens de normale procedures. De wettelijke termijn van afhandeling is acht weken.

Er vinden veelvuldig voortgangsgesprekken plaats, op of nabij de werkvloer. Doordat de klant 'aan het werk is', worden belemmeringen en mogelijkheden sneller zichtbaar. Een regelmatig terugkerend gespreksonderwerp is de motivatie van de klant. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat actief zoekgedrag bijdraagt aan de uitstroom uit de uitkering (De Wolff & Veenkamp, 2004).

De begeleiding van de jongeren door de consulent is cruciaal voor het welslagen van het experiment. Het overbrengen van de boodschap "Werken aan Werk", gecombineerd met het besef van eigen verantwoordelijkheid, zal bij iedere individuele jongere een ander accent vragen en daarmee ook passende vaardigheden van de consulent van het Jongerenloket.

Productiewerk

Als er, naast de sollicitatieactiviteiten, tijd overblijft van de twintig uur, wordt er gewerkt. Deze werkzaamheden zijn zogenaamd stopwerk, werk waar wel resultaat maar géén tijdsdruk aan verbonden is. Met het opdoen en/of onderhouden van arbeidsritme vergroot de jongere de kans op het verkrijgen van werk. Cruciaal is de inzet van de jongere zelf. De jongeren worden daarom aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en gestimuleerd om zelf naar werk te zoeken.

De praktijkdiagnose

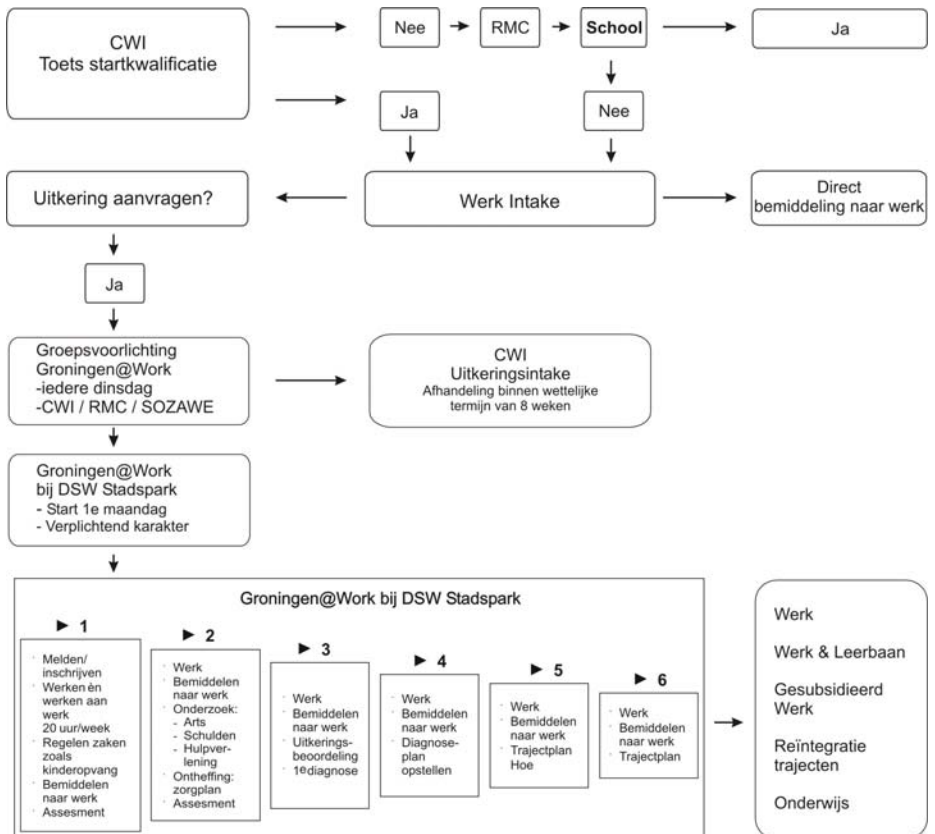
Een onderscheidend element in de Groningse Work First-aanpak ten opzichte van de andere vormen van Work First, is de praktische diagnose/intake die wordt gekoppeld aan het werken aan werk. Terwijl de jongere arbeidsritme opdoet in een reguliere productieomgeving, kan de consulent via een praktijkdiagnose de vaardigheden en capaciteiten van de jongere toetsen. Deze diagnose wordt opgesteld door de consulent van het Jongerenloket, die veelvuldig op de DSW aanwezig is, in nauw overleg met de werkbegeleiders van de DSW. De praktijkdiagnose wordt gebruikt bij de selectie van een passend vervolgtraject.

Af ronding project

Heeft de jongere meer tijd nodig voor reïntegratie, dan wordt de praktijkdiagnose gebruikt, gebaseerd op ervaringen uit de zes weken, voor de keuze van het aansluitende vervolgtraject. Dit vervolgtraject kan uit verschillende instrumenten bestaan, waaronder werk-leerbanen, gesubsidieerd werk. In de laatste week wordt het vervolgtrajectplan opgesteld en besproken met de jongere. Aan het eind van de week vindt de overdracht plaats aan de consultant van de organisatie die het vervolg van het traject naar werk uitvoert. De Work First-aanpak is voor de jongere afgesloten.

Stroommodel Groningen@Work

Tot slot van deze paragraaf geven we het project G@W schematisch weer.



Belangstellenden kunnen een uitgebreide projectbeschrijving aanvragen bij het Jongerenloket van de dienst Sozawe te Groningen.

2.3 Ervaringen elders in het land

Groningen is niet de enige gemeente die experimenteert met de Work First-aanpak. Maar liefst 70 procent van de gemeenten werkt of experimenteert met een work-first-systeem (Hilhorst, Volkskrant, 26/05/2005). Inmiddels zijn ook de eerste resultaten in andere steden bekend. We beschrijven kort de resultaten die in Den Bosch en Dordrecht zijn geboekt.

Den Bosch is sinds 2001 bezig met een Work First-aanpak voor de nieuwe instroom in de bijstand. Het project heet "Van werkzoeker naar werknemer". Uit de evaluatie van het project over het jaar 2002 komt naar voren dat de instroom in de bijstand in Den Bosch minder is toegenomen dan in nabijgelegen steden als Tilburg en Eindhoven. De uitstroom uit de bijstand neemt door economische omstandigheden landelijk af. In Den Bosch is die afname kleiner dan in omringende gemeenten;

Ook Dordrecht nam de principes van Work First als leidraad voor de aanpak van reïntegratie voor werkzoekenden. Iedereen die zich voor een uitkering meldt en in staat is te werken, krijgt gedurende drie maanden voor twintig uur per week werkbegeleiding aangeboden als voorwaarde voor de uitkering. De begeleiding bestaat uit zoekbegeleiding/sollicitatietraining, arbeidsprestatie en het verrichten van algemeen geaccepteerde arbeid. Uit de eerste resultaten blijkt dat een gedeelte van de nieuwe aanvragers hun aanvraag intrekken omdat ze werk hebben gevonden of vanwege andere redenen (Sociaal Bestek 3/2005). De eerste werkzoekenden zijn vanuit het project uitgestroomd naar een reguliere baan. Ook is de bijstandspopulatie in Dordrecht sterker gedaald dan het landelijke gemiddelde. De daling is gerelateerd aan die van andere gemeenten en staat daarmee los van macro-economische ontwikkelingen.

De resultaten in Den Bosch en Dordrecht lijken in het voordeel voor de Work First-aanpak te spreken. De aanpak in deze twee steden is anders ingevuld dan in Groningen. Cijfers over de Groningse situatie komen in hoofdstuk 3 aan bod.

3. De monitor

Dit hoofdstuk bevat informatie over de groep jongeren die bij het CWI een aanvraag doet voor een uitkering. Het is de bedoeling inzicht te geven in de in-, door- en uitstroom van jongeren bij het experiment G@W. Voor het samenstellen van de rapportage is gebruik gemaakt van zeven verschillende databronnen. De gegevens in deze databronnen bleken lang niet overal volledig te zijn en slechts met grote moeite op elkaar te passen. In bijlage 1 wordt hier nader op ingegaan. In dit hoofdstuk gaan we steeds uit van de data(combinatie) met de grootste betrouwbaarheid.

Eerst gaan we in op de preventiequote van G@W. Vervolgens geven we een overzicht van de huidige situatie van de jongeren die aan G@W hebben deelgenomen en ook van de niet-deelnemers. Tenslotte schetsen we aan de hand van een aantal vergelijkingen met andere groepen bijstandsgerechtigden en werklozen een beeld van de mogelijke effecten van G@W. Achtergrondkenmerken van deelnemers aan G@W en van jongeren die hebben besloten niet mee te doen aan het project of zijn vrijgesteld staan in bijlage 2.

3.1 Preventiequote

Wanneer jongeren zich melden bij het CWI voor werk en een uitkering, worden ze verwezen naar de voorlichting over G@W. Een deel van deze groep gaat niet naar de voorlichting. Het grootste deel besluit wel te gaan. Ook na de voorlichting kiest een deel van de jongeren om niet deel te nemen aan G@W. De preventiequote van het project G@W beschrijven we in onderstaande tabel.

Tabel 1 Preventiequote bij G@W

Instroomstappen ¹	percentage	preventiequote
Aangemeld bij het CWI	100%	16%
Deelname aan de groepsvoorlichting	84%	49%

We zien dat 84 procent van de jongeren na aanmelding bij het CWI, aanwezig is geweest bij de groepsvoorlichting over G@W. De overige 16

¹ Op basis van de gegevens afkomstig van Groningen@Work

procent ziet hiervan af. Van de jongeren die tijdens de groepsvoorlichting informatie hebben gekregen over G@W, besluit ongeveer de helft hier niet aan deel te nemen. De preventiequote van de groepsvoorlichting komt daarmee op 49 procent. De totale preventiequote van het instroomproces naar G@W is 57 procent². De CWI-preventiequote in de gemeente Groningen is eind 2004 ongeveer 40 procent (Sozawe werkt 2005). Omdat we niet beschikken over een vergelijkbare preventiequote over de periode voor G@W kunnen we helaas geen harde uitspraken doen over de preventieve werking van G@W. Wel weten we dat het aantal bijstandsaanvragen is afgenomen waardoor minder vaak een aanvraag hoeft te worden afgewezen. Dit wijst erop dat de preventiequote kan worden toegeschreven aan de aanpak van G@W.

3.2 Niet deelnemers aan G@W

Na aanmelding bij het CWI en de groepsvoorlichting heeft 57 procent van de jongeren besloten om niet aan G@W deel te nemen. De grote vraag is: wat gebeurt er met deze groep en hoe voorzien zij in hun levensonderhoud?

De volgende tabel bevat informatie over deze groep in juni 2005.

Tabel 2 Situatie niet deelnemers in juni 2005

Huidige situatie	Aantal niet deelnemers G@W	Percentage niet deelnemers G@W
Werk	190	46%
Vertrokken uit gemeente vanwege werk	44	11%
Subtotaal werk	243	57%
Opleiding	21	5%
Vertrokken uit gemeente	27	6%
Andere uitkering	10	2%
Bijstand	78	19%
Onbekend	47	11%
Totaal	417	100%

² Deze 57 procent bestaat uit 16 procent die na melding bij het CWI besluit niet door te gaan naar de groepsvoorlichting *plus* 49 procent van de overgebleven 84 procent die na de groepsvoorlichting besluit om niet mee te doen aan G@W.

Zelfredders

Van de niet deelnemers heeft ruim de helft (57 procent) werk gevonden en 5 procent is terug naar school of met een vervolgopleiding gestart.

Vrijgestelden

Daarnaast ontvangt 19 procent van de niet deelnemers aan G@W alsnog bijstand. Het blijkt dat veertig procent van deze groep fase-4 geïndiceerd is. Hieronder vallen veel tienermoeders die daardoor vrijgesteld zijn van deelname aan G@W. Bij 23 procent van de jongeren met een andere fase indeling hebben we ook belemmeringen geconstateerd die resulteren tot vrijstelling van deelname. Deze belemmeringen bestaan ook voornamelijk uit het verzorgen van een kind.

Onbekenden

Tenslotte hebben we van 11 procent geen informatie over hun huidige bron van inkomsten. Uit eerder onderzoek onder deze groep is gebleken dat een derde werk had. Anderen leefden van een andere uitkering dan een bijstandsuitkering, studiefinanciering, spaargeld, geld van ouders, partner of vrienden.

3.3 In- en uitstroom bij Groningen@Work

Van degenen die zich bij het CWI hebben gemeld, is 43 procent bij G@W gaan werken aan werk. Uit het uitkeringssysteem GWS4all van de dienst Sozawe blijkt dat tussen 1 april 2004 en 5 maart 2005, 474 jongeren aan G@W hebben deelgenomen. Onderstaande tabel laat zien hoe de situatie van deze jongeren er in juni 2005 uitziet.

Tabel 3 situatie deelnemers G@W 2005

Huidige situatie	Deelnemers G@W	
Werk	148	31%
Vertrokken uit gemeente vanwege werk	27	6%
Subtotaal werk	175	37%
Opleiding	36	8%
Uitstroom om andere redenen	21	7%
Vertrokken uit gemeente	8	2%
Bijstand of andere uitkering	222	47%
Totaal	474	100%

Van de jongeren die aan G@W hebben deelgenomen tot 5 maart 2005, heeft 37 procent werk gevonden en acht procent is (weer) met een opleiding gestart.

Van de deelnemers aan G@W is bijna de helft in juni 2005 te vinden in het klantenbestand van de dienst Sozawe als bijstandsontvanger. Hun fase-indeling hebben we weergegeven in tabel 4.

Tabel 4 Fase-indeling van jongeren die na G@W een bijstandsuitkering ontvangen

Huidige situatie	Aantal	Procenten
Fase 1	65	29%
Fase 2	27	12%
Fase 3	105	47%
Fase 4	23	10%
Onbekend	2	

Opvallend is dat 29 procent een fase-1 indicatie heeft. Het CWI is bij deze groep verantwoordelijk voor bemiddeling naar werk. Twaalf procent van de jongeren is fase-2 geïndiceerd en bijna de helft van de jongeren heeft een fase-3 indicatie. De meerderheid van deze jongeren volgt een reïntegratietraject bij Brug naar werk, Alfa College of Cvites, of volgt met behoud van uitkering een opleiding bij het Noorderpoortcollege.

Daarnaast hebben 61 jongeren, geïndiceerd als fase 1, 2 of 3, aangegeven weer terug te keren naar school. Hiervan heeft een deel een startkwalificatie en is daardoor waarschijnlijk fase-1 geïndiceerd. De anderen hebben geen startkwalificatie maar gaan deze alsnog halen. De groep schoolhervatters krijgt geen reïntegratietrajecten aangeboden maar wordt op het spoor naar (tijdelijk) regulier werk gezet.

Tot slot: tien procent van de groep bijstandsgerechtigden is fase-4 geïndiceerd wegens een grote afstand tot de arbeidsmarkt. We kunnen aannemen dat deze jongeren een zorgtraject hebben.

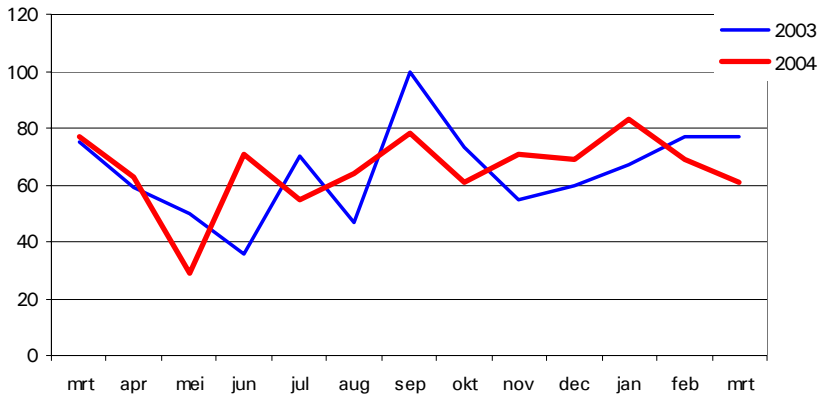
3.4 Ontwikkelingen bijstand en niet-werkende werkzoekenden

Ter indicatie van de effecten van G@W op de jeugdwerkloosheid geven we in deze paragraaf de ontwikkeling weer van het aantal jonge bijstandsklanten en het aantal jonge niet-werkende werkzoekenden in de gemeente Groningen.

Instroom en uitstroom

Figuur 1 geeft een overzicht van instroomgegevens van jongeren voor en tijdens G@W. We zien dat de instroom in de bijstand tijdens G@W ten opzichte van het voorgaande jaar nauwelijks is afgenomen.

Figuur 1: Instroom voor en tijdens G@W



Wat betreft de uitstroom zien we wel een duidelijk verschil tussen de perioden voorafgaand aan G@W en tijdens G@W. De resultaten staan in tabel 5.

Tabel 5 Uitstroom voor en tijdens G@W

	Jongeren t/m 22 jaar
	% uitstromers
Voor G@W (mei 2003-maart 2004)	32%
Tijdens G@W (mei 2004-maart 2005)	39%
Deelnemers G@W (mei 2004-maart 2005)	40%

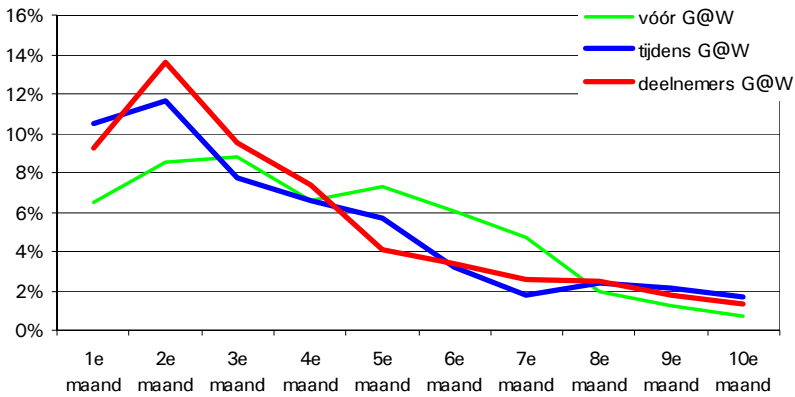
In de elf maanden dat er met G@W is gewerkt, is 39 procent van de jongeren die in de bijstand kwamen, uitgestroomd. In de elf maanden voorafgaande aan G@W was dit minder; 32 procent.

Als we statushouders en vrijgestelde jongeren (met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt) buiten beschouwing laten houden we de deelnemers aan G@W over en zien we een uitstroombestemming van 40 procent.

Moment van uitstroom

Onderstaande figuur geeft weer in welke maand na instroom, jongeren weer onafhankelijk zijn van de bijstand. We onderscheiden de perioden vóór G@W, tijdens G@W en de groep deelnemers aan G@W.

Figuur 2 Moment van uitstroom

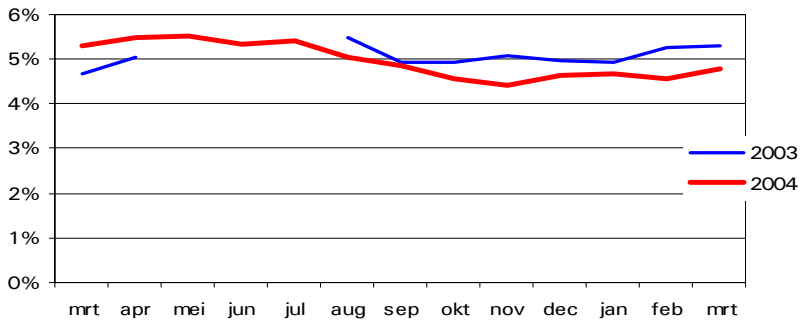


We zien dat de extra uitstroom tijdens de G@W-periode plaatsvindt in de eerste twee maanden na het ingaan van de bijstand. Het lijkt daarmee heel redelijk dit effect aan G@W toe te schrijven, daar het project zich met name toespitst op de eerste zes weken na het aanvragen van bijstand.

Bijstandsvolume gedaald

Figuur 3 geeft de ontwikkeling van het aandeel van de klanten van het Jongerenloket in alle WWB-uitkeringen. Wegens conversie naar een nieuw systeem ontbreken er helaas gegevens over een aantal maanden in 2003.

Figuur 3 Aandeel klanten jongerenloket in de bijstand

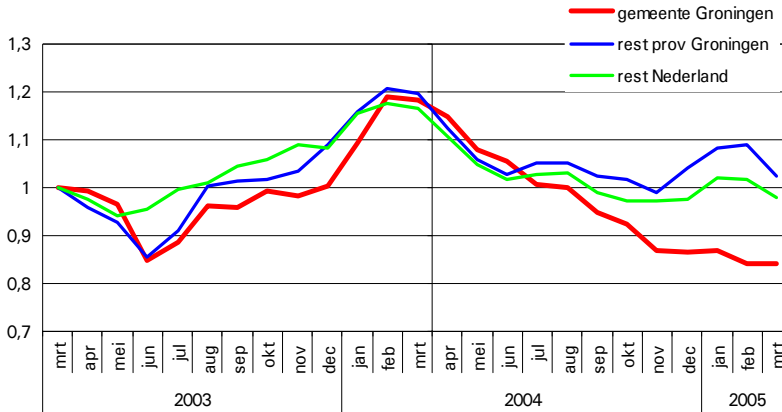


In maart en april 2004 ligt het aandeel jongeren hoger dan in dezelfde periode in 2003. In augustus zien we dat de verhoudingen zijn omgedraaid; het aandeel jongeren is in 2004 lager dan in 2003. Dit ondersteunt de eerder genoemde constatering dat G@W een positief effect heeft gehad op het aantal jongeren dat afhankelijk is van de bijstand. Als we kijken naar de aantallen zien we dat er sinds augustus 2004 gemiddeld per maand 30 klanten minder bij het Jongerenloket terecht komen dan een jaar eerder.

Niet-werkende werkzoekenden

Figuur 4 geeft de ontwikkeling van de jeugdwerkloosheid weer in de gemeente Groningen, de rest van de provincie Groningen en de rest van Nederland. Het aantal niet-werkende werkzoekende jongeren is geïndexeerd op het aantal in maart 2003.

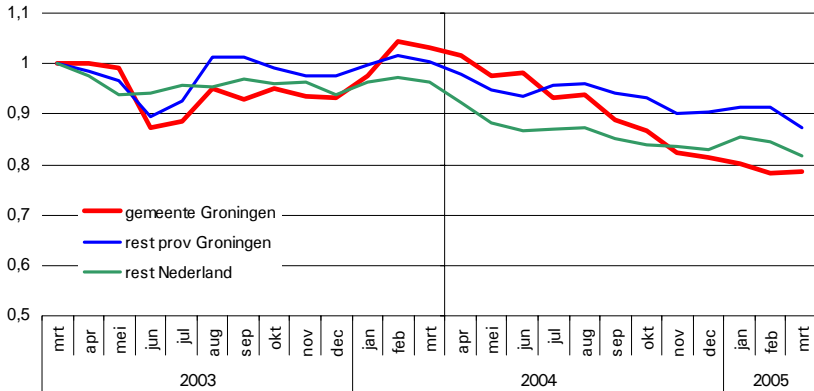
Figuur 4 Geïndexeerde ontwikkeling jeugdwerkloosheid (index maart 2003 = 1)



Tot augustus 2004 ontwikkelt de jeugdwerkloosheid in de drie onderscheiden gebieden zich op vergelijkbare wijze. Vanaf oktober 2004 zien we de gemeente Groningen er positief uitspringen. Het aantal niet-werkende werkzoekende jongeren in de gemeente Groningen is 15 procent lager dan in maart 2003. Het aantal niet-werkende werkzoekende jongeren in de rest van de provincie Groningen en de rest van Nederland ligt ongeveer even hoog als in maart 2003. In vergelijking tot maart 2004 zien we in de gemeente Groningen een daling van 29 procent, in de beide andere gebieden dalingen van zo'n 15 procent.

De ontwikkeling van het aandeel jongeren onder de niet-werkende werkzoekenden laten we in figuur 5 zien.

Figuur 5 Geïndexeerde ontwikkeling aandeel jongeren (15-22 jaar) onder niet-werkende werkzoekenden (index maart 2003 = 1)



In bovenstaande figuur is te zien dat het aandeel jongeren in de gemeente Groningen sinds de start van G@W eerst de curve van de rest van de provincie Groningen heeft gekruist en daarna de curve van de rest van Nederland. Van deze drie gebieden kent de gemeente Groningen daarmee de grootste daling van het aandeel jongeren onder de niet-werkende werkzoekenden. Sinds april 2004 is het aandeel jongeren onder de niet-werkende werkzoekenden in de gemeente afgenomen met 24 procent. In de rest van de provincie Groningen en de rest van Nederland is dit ongeveer 15 procent geweest.

4. Procesevaluatie

In september 2004 zijn de eerste interviews gehouden over het project G@W. In overleg met de projectleider van G@W zijn negen sleutelfiguren op managementniveau van de volgende ketenpartners geïnterviewd: OCSW, het CWI, Sozawe, de DSW en WeerWerk. De kritische succesfactoren voor G@W die door de gemeente zijn opgesteld, zijn hiervoor als uitgangspunt genomen. Het gaat om de samenwerking tussen de verschillende organisaties, de communicatie, het krachtenveld (sterkte/zwakte) en om draagvlak en cultuur. In een tweede interviewronde in april 2005 is een aantal van de sleutelfiguren gevraagd welke knelpunten zij op dat moment nog tegenkwamen. De consultants werk en de bijstandsconsultanten van het Jongerenloket zijn in twee groepsinterviews gevraagd naar hun visie op G@W. Ook geven jongeren die tussen 1 april 2004 en 1 april 2005 hebben deelgenomen aan G@W, hun mening over het project.

Experimenteren is uitproberen en leren

G@W is als experiment van start gegaan. Hoe de kritische succesfactoren in de praktijk zouden uitwerken, moest de tijd leren; zal het project door alle betrokken medewerkers van de verschillende ketenpartners worden gedragen? Is er een gezamenlijke missie en visie? Zijn de onderlinge verwachtingen voldoende duidelijk? Het was een jaar van leren en uitproberen om vervolgens te komen tot een reguliere werkwijze.

4.1 Visie op de Work First-benadering: werken aan werk

De uitgangspunten van de Work First-methodiek: snel, duidelijk en gericht op werk worden door de ketenpartners in alle opzichten onderschreven. Er kan worden gesproken van een gezamenlijke visie met betrekking tot de uitgangspunten van G@W. De algemene gedachte is: 'iedereen die kan werken, moet werken', 'jongeren niet laten wennen aan een werkloosheidsperiode' en 'voor wat hoort wat'.

Enkele uitspraken van sleutelfiguren:

“Op het moment dat iemand werkloos raakt, is dat het moment om met iemand aan de slag te gaan. Confronteren met het feit wanneer je een uitkering hebt, dat je daar iets voor moet doen.”

“Het is goed om mensen ervan te doordringen dat je iets moet doen om geld te verdienen, waarbij het wel belangrijk is dat je kijkt waar mensen geschikt voor zijn, anders is de kans groot dat ze weer terugkomen.”

4.2 Draagvlak en Cultuur

Tezamen met het draagvlak hebben de samenwerkende organisaties de taak om de organisatiecultuur Work First-proof te maken. Naarmate je meer visiegestuurd wilt werken, is het steeds belangrijker dat je ketenpartners ook dezelfde visie aanhangen. De medewerkers zijn de sleutel tot het succes van de Work First-aanpak. Dit betekent dat de attitude van de uitvoerende medewerkers van groot belang is. Work First moet in hun gedachten en handelen voorop staan.

Het management van de ketenpartners heeft binnen de eigen organisatie veel met de medewerkers gesproken over de nieuwe werkwijze. Ook is draagvlak gecreëerd middels gezamenlijke bijeenkomsten tussen de dienst Sozawe, het CWI en de DSW. Het project werd in eerste instantie door de medewerkers van de DSW als bedreigend gezien, omdat men bang was voor concurrentie.

Ook moet worden opgemerkt dat niet alle medewerkers van de betrokken organisaties zich in hetzelfde tempo de principes van Work First eigen hebben weten te maken. Dit heeft te maken met veranderingsbereidheid en het vermogen om de principes van Work First in de praktijk uit te voeren.

Voldoende draagvlak

De sleutelfiguren vinden dat er uiteindelijk binnen de eigen organisatie voldoende draagvlak is gecreëerd voor het inbedden van de principes van de Work First-benadering.

“Ik denk dat het iedereen wel duidelijk is dat het goed is dat jongeren iets doen, als ze niet kunnen werken, dat ze leren werken”.

“De visie van G@W om snel gericht te zijn op werk is tot in de haarvaten van de consultants van de Sozawe doorgedrongen. G@W is duidelijk, dat geeft de consultants houvast.”

“In het begin was er bij alle partijen onkunde, “dit hebben we nog nooit gedaan”. Maar wanneer je er in gelooft, dan moet je gewoon beginnen. Het is heel snel heel goed gegaan”.

4.3 Samenwerking en afstemming

“We hebben hartstikke veel geleerd, het uitspreken van verwachtingen en verschillende rollen en taken die we van tevoren helemaal niet bedacht hadden. Er komen ook zoveel andere dingen bij kijken, al werkende.”

“Bij de start van een project waarin verschillende organisaties moeten samenwerken, bestaan er altijd zaken waar organisaties hun eigenheid aan ontnemen. Na verloop van tijd went men aan de werkwijze waardoor meer gezamenlijkheid ontstaat”.

De onderlinge samenwerking van de ketenpartners is van elementair belang voor het slagen van de Work First-aanpak. Een goede samenwerking zorgt voor aansluiting van werkprocessen en daarmee voor snelheid.

Bij de sleutelfiguren van de ketenpartners bestaat over het algemeen grote tevredenheid over de onderlinge samenwerking en afstemming. Er bestaan korte lijnen zodat snel overlegd kan worden. Een belangrijke schakel hierin is de projectcoördinator. Deze is gedurende de experimentele periode verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken, dus ook voor de samenwerking en afstemming tussen de verschillende partners in de keten. Zo bestaat er een afstemmingsoverleg tussen de projectcoördinator en het CWI.

De start

Om de samenwerking en afstemming tussen de professionals van de verschillende ketenpartners Sozawe, DSW en CWI zo soepel mogelijk van start te laten gaan, zijn gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd. Hier werd informatie op uitvoeringsniveau uitgewisseld, onder meer over de aansluiting in het proces. De sleutelfiguren merken op, dat dit ervoor heeft gezorgd dat er onderling beter wordt samengewerkt. De ervaringen en krachten zijn duidelijker geworden zodat deze beter gebundeld kunnen worden.

“De werkwijze van het CWI: mensen bemiddelen naar werk en de Work First-aanpak sluiten naadloos op elkaar aan. CWI-medewerkers handelen in de geest van de WF-aanpak.”

De keten

De onderwijspoot van de dienst OCSW is verantwoordelijk voor de startkwalificatie van jongeren voor de arbeidsmarkt. Zij zijn aan de voorkant van het CWI een belangrijke partner. Het CWI, het Jongerenloket van de dienst Sozawe en de DSW vormen als het ware de spil van G@W. De sleutelfiguren ervaren dat de afstemming tussen het CWI en het Jongerenloket van de dienst georganiseerd verloopt.

CWI en Sozawe

De consultants plaatsen enkele kritische kanttekeningen bij de afstemming van het werkproces. De afstemming tussen het CWI en de dienst Sozawe over bemiddeling van fase 1 klanten blijft ook na een jaar onduidelijk. Na zes weken stelt het CWI haar dienstverlening weer open voor de fase 1 jongeren. Zij, die na zes weken G@W geen werk hebben gevonden, vallen weer onder de verantwoordelijkheid van het CWI. Dit wordt nog onvoldoende waargemaakt. Een deel van de consultants van de dienst Sozawe blijft de jongeren daarom begeleiden terwijl anderen het contact afsluiten. Ook de sleutelfiguur van het CWI merkt op dat de aanpak voor deze groep nog niet sluitend is en pleit voor heldere afspraken om een goed vangnet te creëren.

Voor de aan G@W deelnemende jongeren met fase 2, 3 en 4 zijn de sollicitatiemogelijkheden meer uitgebreid. Zij kunnen nu ook deelnemen aan sollicitatieactiviteiten van het CWI. De opmerking dat de begeleiding beter kan bij het maken van Cv's en sollicitatiebrieven wordt hiermee voor een deel ondervangen. Maar er blijft hiervoor een belangrijke taak weggelegd voor de consultants werk.

Verder bestaan er goede contacten met uitzendbureaus. G@W kan jongeren leveren die direct aan het werk kunnen.

Sozawe en DSW

G@W wordt uitgevoerd bij de DSW. Zij zorgen voor de werkplekken en de werkzaamheden. Ook hebben zij voor werkleiders gezorgd om de jongeren bij deze werkzaamheden te begeleiden. Helaas waren zij niet voldoende voorbereid op het project G@W. Hierdoor sloten de functieprofielen en de mogelijkheden van de werkleiders niet voldoende op elkaar aan. In de loop van het project hebben zij zich de werkwijze en de daarbij behorende handelswijze voldoende eigen weten te maken. Wel bestaan er nog afstemmingsproblemen tussen de werkleiders van de DSW en de consultants werk van de dienst Sozawe. Zo waren

ondermeer de taken en verantwoordelijkheden van beide functies niet duidelijk waardoor de werkleiders en consulenten dezelfde klanten bemiddelden naar werk.

“Het mijn/dijn- denken moet worden doorbroken. Tot 1 april waren de consulenten alleen voor hun eigen klanten aanwezig. Het onderdeel ‘sneller’ kan beter vorm krijgen door altijd een consulent aanwezig te laten zijn”.

Door altijd een consulent aanwezig te laten zijn bij G@W, zoals in bovenstaand citaat wordt voorgesteld, kan de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de consulenten en de werkleiders strikter worden gehanteerd.

Verzuim

Binnen de G@W aanpak is het streven om zoveel mogelijk een reguliere werksituatie na te bootsen. In dat kader is er een verzuimaanpak opgezet en een verzuimcontroleur aangesteld. Bij afwezigheid moeten jongeren dat melden en kan de verzuimcontroleur een huisbezoek afleggen.

Consulenten melden dat de verzuimregistratie bij G@W beter kan. Het komt namelijk voor dat jongeren bij G@W te laat komen of zonder het te melden eerder weggaan. Er wordt aangegeven dat hierop beter moet worden toegezien.

Klantbesprekingen

Ter bestrijding van de jeugdwerkloosheid zijn in de aanpak van G@W klantbesprekingen ingevoerd. Medewerkers van de DSW, consulenten van het Jongerenloket van de dienst Sozawe en een adviseur van het jongerenteam van het CWI nemen hieraan deel. Er wordt besproken wat mogelijk geschikte vacatures zijn voor de individuele jongere en eventueel welke noodzakelijke vervolgstappen ingezet moeten worden. Ook zorgt de adviseur van het CWI wekelijks voor nieuwe vacatures.

Gebruik van reïntegratiemogelijkheden

Geheel tegen de verwachting in is gebleken dat er weinig gebruik gemaakt wordt van gesubsidieerd werk (WeerWerk). Waar vroeger veel meer werd gekeken naar belemmeringen en waardoor de stap naar WeerWerk makkelijker werd genomen, wordt nu gekeken naar de mogelijkheden van de jongeren ten aanzien van regulier werk. Dit betekent dat er kritisch wordt gekeken welke jongere wel en welke jongere niet wordt aangemeld bij een reïntegratiebedrijf.

Consulenten merken op dat er voor fase- 4 jongeren vaak geen vervolgtraject is wanneer ze na zes weken G@W nog geen werk hebben gevonden. Deze groep zal volgens de consulenten meer gebaat zijn bij dagbestedingtrajecten. Zij kunnen vaak niet op korte termijn aan het werk.

Sozawe als regievoerder

De dienst Sozawe van de gemeente Groningen is de regievoerder van G@W. De organisaties in de keten zijn het hierover eens. Dit betekent dat de ketenpartners de dienst Sozawe een aantal verantwoordelijkheden toedichten.

- Zorg ervoor dat jongeren aan het werk komen. Als dat niet lukt, moet er een traject worden uitgezet om dan de samenwerking zo te organiseren dat het een sluitend geheel vormt.
- Zorg voor een goede afstemming en informatievoorziening tussen de ketenpartners.
- Breng de resultaten in beeld
- Betrek scholen in het kader van preventie bij de reductie van jeugdwerkloosheid.
- Maak een goed profiel van de jongeren zodat er sneller een match ontstaat.

De sleutelfiguur van het Jongerenloket van de dienst Sozawe geeft te kennen:

“We hebben het over een keten, met verschillende schakels met hun verantwoordelijkheden. Af en toe moet de een of de ander wat water bij de wijn doen om het eigen belang wat ondergeschikt te maken. Dan is het belangrijk om als regievoerder met de partijen te praten om in het belang van de keten te denken. Sozawe heeft er een centrale rol in.”

4.4 Communicatie

Het succes van G@W is ook voor een groot deel afhankelijk van de boodschap en de communicatie daarvan. Vanaf de start bij het CWI is elke benadering van de jongere vanuit het Jongerenloket gericht op werken aan werk. In de gezamenlijke groepsvoorlichting van het CWI en het Jongerenloket van de dienst Sozawe wordt de boodschap herhaald. De consulenten zijn erg tevreden over deze samenwerking. Door G@W zijn ze beter op de hoogte van het werk van hun collega's van het CWI en men kan ter plekke met elkaar overleggen.

Met communicatie bedoelen we ook of de betreffende organisatie de juiste informatie op het juiste moment krijgt. Iedere partner in de keten geeft aan dat de communicatie goed verloopt. Zij stellen zich flexibel op wanneer informatie vertraging oploopt. Ze nemen dan hierin zelf initiatief.

De consultants krijgen volgens hen de juiste informatie op de juiste tijd, maar willen beter geïnformeerd worden wanneer klanten niet op afspraken komen bij het CWI. Verder wordt ervaren dat de bereikbaarheid bij het CWI wel eens te wensen over laat, met name door invoering van het Call Center.

“Je wilt graag korte lijnen hebben, daarom ben ik ervoor dat het CWI en de dienst Sozawe onder een dak zitten”.

4.5 Het krachtenveld van Groningen@Work

Aan de sleutelfiguren en de consultants is gevraagd welk cijfer zij aan het project G@W geven. Zij oordelen zeer positief over G@W met gemiddeld een 8. Een reden hiervoor is dat de uitgangspunten snel, duidelijk en gericht op werk in veel facetten in de methodiek is vormgegeven.. Een andere reden is de snelheid waarmee het project van de grond is gekomen. Ook wordt aangegeven:

“Het is een simpel model dat goed uit te leggen is. Er is goed gecommuniceerd richting de klanten, via de media en door middel van voorlichting, zodat ze weten wat de bedoeling is”.

“In de loop van het jaar hebben we de lijn van presteren vast weten te houden. Het heeft zich verder ontwikkeld in een logische en consistente lijn”.

Ook wordt genoemd dat medewerkers van de ketenpartners meer resultaatgericht zijn gaan werken. Er is een eenduidige benadering ontstaan, namelijk dat consultants in gesprek gaan over werk en niet over de uitkering. Doordat de consultants de jongeren aan het werk zien en hen vaak spreken, krijgt de consultant snel zicht op de mogelijkheden van de jongeren.

Een andere positieve ontwikkeling vinden sleutelfiguren de samenwerkingsafspraken met uitzendbureaus over de inzet van deelnemers van G@W bij uitzendwerk.

4.6 De mening van de jongeren

In de komende paragrafen geven we weer hoe jongeren denken over G@W. De informatie is afkomstig uit een enquête die is uitgezet onder alle jongeren die aan G@W hebben deelgenomen.

De respondenten

Bij het verlaten van het project hebben 193 jongeren een korte enquête ingevuld over hun ervaringen met G@W. Deze responsgroep bestaat uit 65 procent mannen tegenover 35 procent vrouwen. De gemiddelde leeftijd is twintig jaar. De jongste is 18 jaar en de oudste 23.

In tabel 4.1 hebben we de redenen van uitstroom weergegeven.

Tabel 4.1 Uitstroom naar reden uit G@W onder respondenten

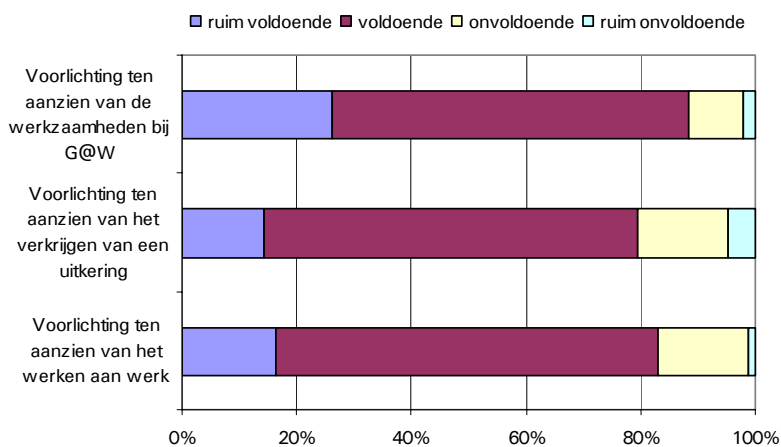
	Aantal	Percentage
Ik heb een reguliere baan	41	22%
Ik ga een opleiding volgen en krijg studiefinanciering	15	8%
Ik kom in de bijstand	70	38%
Ik ben aan het werk met behoud van uitkering	20	11%
Ik heb een werk-leerbaan (BBL)	5	3%
Ik zit in een werk-leertraject met behoud van uitkering	22	12%
Anders	12	6%

In de responsgroep is het aantal jongeren dat in de bijstand terecht komt, oververtegenwoordigd. Dit heeft te maken met de hoge respons van de jongeren die op de laatste dag van de zes weken bij de DSW ter plekke een enquête invullen. Jongeren die tijdens het project naar een baan uitstromen, kregen de enquête thuis gestuurd. Logischerwijs valt de respons dan veel lager uit. Omdat deze scheve verdeling soms van invloed was op de antwoorden, zijn in de analyse waarbij dat het geval was, respondenten onderscheiden naar uitstroomredenen.

Voorlichting

Als eerste hebben we de jongeren vier stellingen voorgelegd om hun mening te peilen over de voorlichting bij het CWI. We hebben gevraagd of het de jongeren, na de voorlichtingbijeenkomst, duidelijk was wat er van hen werd verwacht ten aanzien van de werkzaamheden bij G@W, het krijgen van een uitkering en het werken aan werk. De resultaten staan in figuur 4.1.

Figuur 4.1 Mening over de voorlichting



Bijna negentig procent van de jongeren vindt de informatie over de werkzaamheden bij G@W (ruim) voldoende. De voorlichting over het aanvragen van een uitkering en over het werken aan werk wordt iets minder goed beoordeeld maar de score is nog steeds goed te noemen. Toch vindt één op de vijf deze informatie onvoldoende.

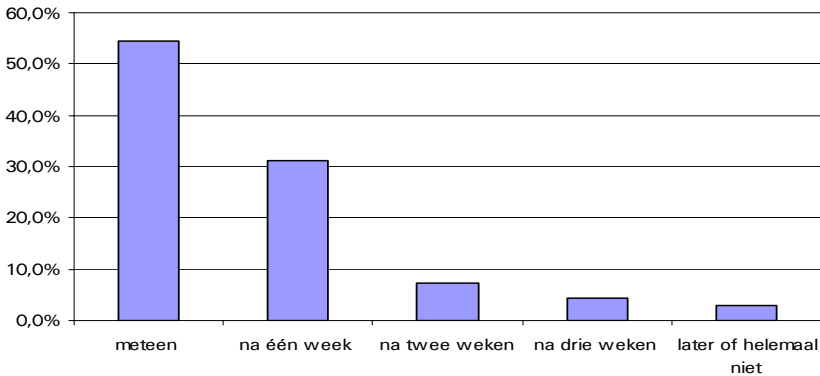
Snel, duidelijk en gericht op werk?

G@W staat voor: snel, duidelijk en gericht op werk. In hoeverre herkennen de jongeren deze aanpak?

Snel

Snelheid vormt de kern van de aanpak bij G@W. Dat betekent dat de jongere op zo kort mogelijke termijn bezig is met een op werk gerichte activiteit. De jongeren krijgen hierbij begeleiding van hun consulent. We hebben de jongeren gevraagd hoe snel hun consulent aandacht heeft besteed aan het zoeken naar werk. Figuur 4.2 geeft hun bevindingen weer.

Figuur 4.2 Hoe snel werd door uw consulenten aandacht besteed aan het zoeken naar werk?

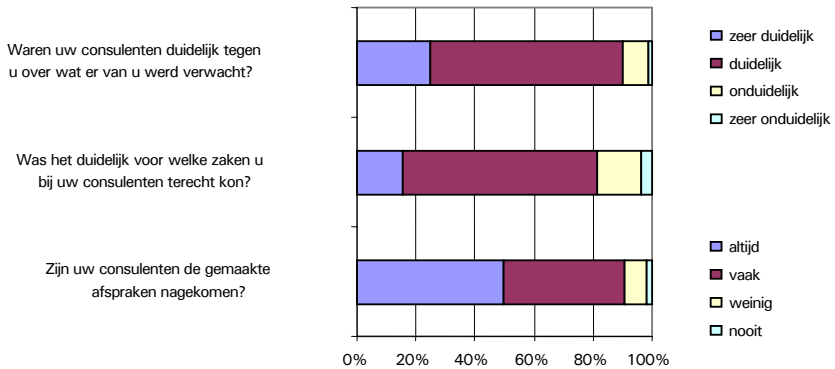


Bij iets meer dan de helft van de respondenten heeft de consulent direct aandacht besteed aan het zoeken naar werk. Bij dertig procent duurde dit een week langer, en volgens vijftien procent van de jongeren heeft het twee weken of zelfs langer geduurd, voordat de consulent aandacht besteedde aan het zoeken naar werk. Jongeren die na zes weken G@W in de bijstand terechtkomen, geven dit vaker aan dan de jongeren die tijdens het project uitgestroomd zijn naar werk (respectievelijk negentien en elf procent).

Duidelijk

Duidelijk betekent onder meer dat het voor de jongere vanaf begin af aan helder moet zijn dat het recht op een bijstandsuitkering ook een aantal plichten met zich meebrengt. Zo is aan de jongeren gevraagd of men duidelijk is geïnformeerd over wat er van hen werd verwacht. Verder zijn er nog twee vragen gesteld over duidelijkheid bij G@W. De resultaten geven we weer in figuur 4.3

Figuur 4.3 Duidelijkheid bij G@W



Bijna negentig procent van de jongeren vindt dat de consulenten duidelijk zijn over wat er van hen wordt verwacht.

Er bestaat bij de jongeren meer onduidelijkheid over de vraag waarvoor ze bij de consulenten terecht kunnen. Voor één op de vijf jongeren is dit niet duidelijk. Voor jongeren die na zes weken G@W in de bijstand komen, ligt dit nog hoger. Dertig procent weet niet voor welke zaken hij naar de consulent kan gaan.

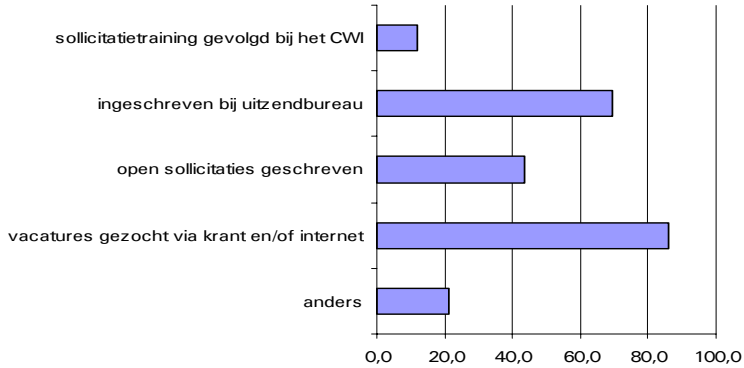
Tot slot is aan de jongeren gevraagd of de consulenten de gemaakte afspraken ook nakomen. Dit blijkt bijna altijd zo te zijn.

Gericht op werk

Vanaf de eerste dag bij de DSW werkt de jongere aan het verkrijgen van werk. Er wordt een inzet van twintig uur per week verlangd. Van de respondenten is 94 procent van mening dat hij voldoende tijd kon besteden aan het werken aan werk.

We hebben de jongeren gevraagd welke acties ze hebben ondernomen om werk te vinden. Hun zoekgedrag naar werk kunt u lezen in onderstaande figuur.

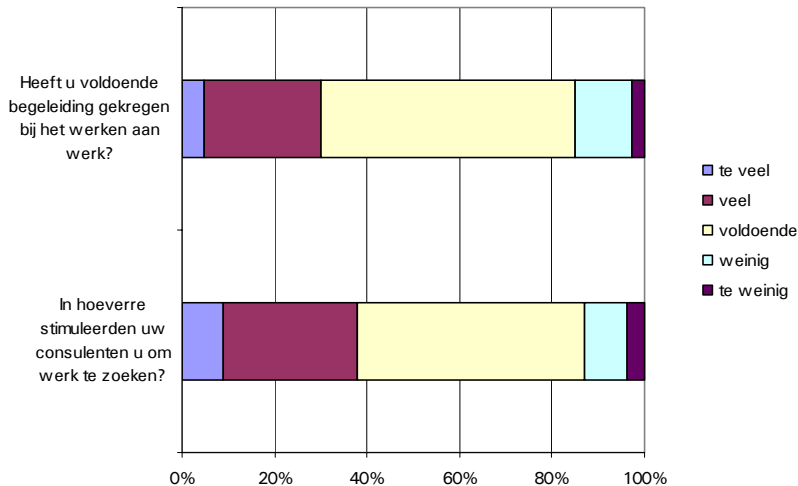
Figuur 4.4 Zoekgedrag van jongeren



Het blijkt dat het zoeken naar werk door middel van vacatures uit de krant of via internet veruit de meest gangbare manier is. Maar ook via het uitzendbureau probeert zeventig procent van de jongeren werk te vinden. Twaalf procent van de respondenten heeft meegedaan aan de sollicitatietraining bij het CWI.

De begeleiding van de jongeren door de consultant bij het werken aan werk is van cruciaal belang. Daarom is het interessant te weten hoe de jongeren denken over deze begeleiding. Hun mening is weergegeven in figuur 4.5

Figuur 4.5 De begeleiding bij G@W



Ook hier geldt dat het merendeel van de jongeren vindt dat hij (meer dan) voldoende begeleiding heeft gekregen. Jongeren die na zes weken G@W in de bijstand terechtkomen, zijn net zo tevreden over de begeleiding als degenen die er wel in geslaagd zijn een baan te vinden. Gevraagd naar het effect van G@W op de kans om aan het werk te komen, antwoordden de geënquêteerde jongeren als volgt.

Tabel 4.2 Denkt u dat G@W uw kans op werk heeft vergroot?

	Aantal	Percentage
Ja	92	48%
Nee, maakt niet uit	87	46%
Nee, juist verminderd	12	6%
Totaal	191	100%

Ondanks het feit dat de jongeren zich positief uitlaten over het project G@W, is maar de helft van mening dat dit project hun kans op werk heeft vergroot. Bijna evenveel jongeren schatten in dat het niet veel uitmaakt. Zes procent is van mening dat de kans op werk kleiner is geworden door G@W.

Het werken bij G@W

We zien dat de jongeren overwegend positief gestemd zijn over het werken bij G@W. Bijna negentig procent beoordeelt de sfeer als prettig of zeer prettig. Over de werkzaamheden laat een deel van de jongeren zich minder positief uit. Ruim een derde vond de werkzaamheden tegenvallen.

Verbeteringsvoorstellen

Tot slot van dit hoofdstuk: de verbeteringsvoorstellen.

Gevraagd naar suggesties voor verbetering van G@W meldt ruim veertig procent geen suggesties te hebben, of zelfs dat het zo goed is. Bijna zestig procent daarentegen heeft één of meerdere voorstellen aangedragen ter verbetering van het project. De voorstellen zijn in categorieën verdeeld en in tabel 4.3 opgenomen.

Tabel 4.3 Verbeteringsvoorstellen

	Aantal
Afwisselender en ander soort werk	21
Meer begeleiding door consultants	17
Meer pc's en internetmogelijkheden	13
Meer en breder aanbod van vacatures	8
Meer sollicitatietraining (zoals workshops)	15
Hulp bij sollicitatiebrieven	4
Strenger optreden tegen laatkomers en wegblijvers	4
Overig	36

De meest voorkomende voorstellen betreffen de aard van het werk. Graag willen jongeren wat afwisselender en/of leuker werk doen in het project. Dit geven 21 van de 193 jongeren aan die aan de enquête hebben deelgenomen. En zeventien ex-deelnemers hadden meer van de consultant verwacht: meer aandacht, meer begeleiding bij het zoeken naar werk en meer gesprekken. Ook merken twee jongeren op dat de begeleiding afnam, naarmate ze langer in het project zaten. Dertien jongeren geven aan dat er meer Pc's nodig zijn en dat de toegang tot internet voor het zoeken naar werk te beperkt is. Vijftien jongeren komen met de suggestie dat het werken aan werk meer aandacht moet krijgen door sollicitatieworkshops, training en advies. Andere opmerkingen zijn dat de actualiteit van de vacatures beter kan en het aanbod van vacatures breder en passender. Door anderen wordt opgemerkt dat er wel strenger mag worden opgetreden tegen jongeren die altijd te laat komen. Ook is het voorstel geopperd dat jongeren de gemiste tijd moeten inhalen. Ten slotte hebben de jongeren, die we hebben samengevoegd in de categorie overig, regelmatig commentaar op de pauzes, wanneer ze mogen eten, drinken en roken, de locatie, het tijdstip van aanvang, de huisregels en op de radiozenderkeuze bij G@W.

5. Methodiekontwikkeling Groningen@Work

In de vorige hoofdstukken is duidelijk geworden dat het experiment G@W jongeren zo snel mogelijk wil laten door- of uitstromen richting werk.

De nieuwe aanpak bij G@W *vereist een andere werk- en gedragshouding van de medewerkers hetgeen van invloed is op hun handelen*. Wat is bijvoorbeeld de juiste ‘toon’ om de jongeren te activeren? Welke dilemma’s komt de consulent tegen en hoe wordt omgegaan met deze dilemma’s? Welke plek neemt de persoonlijke moraal van de consulent in bij de gehanteerde werkwijze?

We leveren een bijdrage aan de methodiekontwikkeling binnen G@W en de dienstbrede overdraagbaarheid binnen de dienst Sozawe. De bijdrage richt zich op:

*Inzicht bieden in het handelen van de medewerkers:
Hoe doe je het en waarom doe je het zo?*

5.1 Methodiek en metamethodiek

Het handelen van professionals kent een bepaalde volgorde en systematiek, de methodiek in engere zin. Een methodiek bevat vier elementen:

- *Beginsel*: een methodiek kent een omschrijving van een gehanteerd beginsel ten aanzien van zowel de legitimiteit als de effectiviteit van het handelen (Baart, 1994). Een voorbeeld van een beginsel is dat alle klanten geactiveerd *moeten* worden (een soort drang- en dwangbenadering).
- *Strategisch model*: op basis van het gehanteerde beginsel wordt een zogenaamd strategisch model ontwikkeld of gekozen. Bijvoorbeeld een marktmodel. De jongere wil een uitkering. Dat kan, maar daarvoor moet hij wel aan bepaalde voorwaarden voldoen zoals twintig uur per week werken bij de DSW en actief werken aan werk. Een ander voorbeeld van een vertaling van een beginsel in een model is een technisch-rationeel model waarin een grote rol is weggelegd voor specialisten.
- *Tactiek*: het strategisch model kan verder worden geoperationaliseerd in handelingsaanwijzingen en de volgorde van handelen waarmee het gewenste resultaat binnen het

strategisch model kan worden bereikt. Hier komt het systematisch handelen van de professional terug.

- *Methoden en technieken*: bijvoorbeeld onderhandelingstechnieken, netwerkanalyses of motiverende gespreksvoering.

Methodiekontwikkeling bij Groningen@Work

Door de verbinding van het handelen met het gehanteerde beginsel wordt het handelen ingebed in de missie en visie van de organisatie. Verandering in het een heeft gevolgen voor het ander. Reflectie op het beginsel raakt daarmee de missie en visie van de organisatie. Met dit onderzoek willen we zicht krijgen op welke wijze de principes van G@W (Snel, Duidelijk en Gericht op werk) terugkeren in het dagelijks handelen van de consultants. We willen de beste lijn van handelen (“the best practice”) ontwikkelen waarmee het meest wordt bereikt. Deze werkwijze biedt handvaten voor de andere consultants.

Metamethodiek

Een kritische reflectie van positieve dan wel negatieve voorbeelden van professioneel handelen is één van de opties om het methodisch proces te verbeteren. De methodiek zelf is het resultaat van deze kritische reflectie. Het handelen van een professional is in een ideale situatie in hoge mate reflexief, maar het invoeren van protocollen en voorschrijvende richtlijnen bevordert het routinematig handelen van de professional. Pols (2000) signaleert dat professionals zich dientengevolge steeds minder reflexief verhouden ten opzichte van hun handelen.

Er is een methodiek voor de methodiekontwikkeling bij G@W ontworpen; een zogenaamde metamethodiek. Deze metamethodiek is door onderzoekers van Bureau Onderzoek vooraf bedacht. Het ontwikkelde instrument bestaat uit duo-interviews: twee professionals van een team interviewen elkaar. Dit vereist een zeer veilige gespreksituatie. Van Haaster (1991) spreekt in dit verband over het creëren van een conversatieruimte binnen een onderzoek. In de duo-interviews wordt gefocust op het procesmatig handelen. Twee vragen staan daarbij centraal: “Hoe doe je het als professional?” en “Waarom doe je het zo?”. En wat draagt dit bij aan de principes van de G@W benadering: snel, duidelijk en gerichtheid op werk.

Duo-interviews

Om twee redenen is voor een duo-interview gekozen. Case-analyses eindigen nogal eens in emotionele debatten over goed en slecht

handelen. Persoonlijke morele opvattingen van de professional zijn bij het ontbreken van een gedeelde methodiek een dominante rol gaan spelen.

De gekozen interviewvorm zorgt voor een heldere taakverdeling tussen de interviewende consulent en de geïnterviewde consulent. De interviewende consulent dient zich te onthouden van commentaar op wat de geïnterviewde consulent naar voren brengt. Het gaat erom een analyse te maken van de inhoudelijke argumentatie.

De tweede reden is dat het duo-interview voor de interviewende consulent bij de voorbereiding dwingt tot zelfreflectie op het onderwerp in de zin van: "Hoe doe ik het zelf?". De geïnterviewde consulent wordt door de vragen 'gedwongen' tot reflectie op zijn handelen. Vervolgens moet het antwoord tijdens het interview geïnterpreteerd worden in het licht van het onderwerp, de eerder gestelde antwoorden en mogelijke andere vragen. Wederom een proces van reflectie.

De opbrengst van de interviews wordt voorgelegd aan het team van de betrokken afdeling, bestaande uit de consulenten en hun directe leidinggevende. Deze terugkoppeling heeft twee doelen: het eventueel aanbrengen van verdiepingen en uitbreidingen, wat in feite een tweede reflectieronde is, en in het verlengde daarvan het delen van resultaten zodat er methodische aanwijzingen kunnen worden geformuleerd. Deze aanwijzingen betreffen eerst het afdelingsniveau. Vervolgens wordt geprobeerd aanwijzingen voor de gehele dienst te formuleren.

Werkwijze duo-interviews

Om zicht te krijgen op de werkprocessen binnen G@W is het onderzoek begonnen met zeven casestudies. De onderzoeker heeft gesprekken tussen consulenten en jongeren geobserveerd. Resultaten van deze observaties zijn gebruikt als input voor interviews met deze consulenten. Er zijn belangrijke onderwerpen binnen het werkproces uit gedistilleerd: onderlinge afstemming, handhaven, multi-problematiek, motiveren en activeren.

De consulenten hebben een instructie van de onderzoeker gekregen over het te voeren 'interview' van elk twintig minuten. In de instructie zijn de consulenten interviewtechnieken bijgebracht. Hierbij is ingegaan op de wijze van vragen stellen: de **hoe**-vraag staat hierbij centraal.

Het duo-interview is met behulp van een minidisk opgenomen als informatiebron voor de onderzoeker. Naar aanleiding van het interview maken de consulenten aan de hand van een evaluatieformulier een evaluatieverslag. Hierin doen ze verslag van hun ervaringen met

betrekking tot het interview met hun collega. De ervaringen koppelen de consultants terug aan elkaar en aan de onderzoeker.

Duo-interviews zet aan tot reflectie

Het duo-interview is in de ogen van de consultants een adequaat instrument gebleken dat aanzet tot reflectie. Daarbij gaat het niet alleen maar om de procedure van interviewer-geïnterviewde en verdiepen in één gespreksonderwerp. Het vormt vaak een soort rustpauze in de hectiek van alledag. De consultants gaven aan:

“Spiegelen. Handig dat een collega je een spiegel voorhoudt.”

“Dat je de tijd moet nemen om iets duidelijk te krijgen, om er dieper op in te gaan en door te vragen.”

“Toegeven dat ik met bepaalde zaken niets heb gedaan. Door gevoel te laten spreken. Open en eerlijk.”

“Soms is het een bevestiging dat ik op de goede weg zit. Je bent heel solistisch bezig, nu weet je hoe een collega dingen oppakt en daar haal je wel dingen uit.”

“Je houdt jezelf scherp, gaat nadenken over je eigen handelen. In sommige gesprekken merk je dat je op dezelfde lijn zit, bij anderen merk je wat nuances. Kan ik nog wat van meepakken. In de gang is het minder diepgaand. Heb je nog een idee. Nu neem je de tijd ervoor.”

5.2 Vanuit de praktijk: the best practice

Tussen september 2004 en april 2005 hebben drie rondes duo-interviews plaatsgevonden, in totaal 34 duo-interviews opgesplitst over de vier onderwerpen. De gesprekken zijn door de onderzoeker verwerkt en als input gebruikt voor de beschrijving van de methodiek. Door de interviews wordt duidelijk hoe verschillende consultants handelen bij hetzelfde onderdeel van het werkproces. Vervolgens hebben we gekozen voor de best practice in het handelen. De keuze valt op de werkwijze die het meest aansluit bij het beginsel en waarover consensus is binnen het team. Hierbij willen we benadrukken dat iedere consultant zijn eigen persoonlijkheid heeft. Zo kan de een gemakkelijker iets met humor brengen dan de ander. De kleur van de communicatie verschilt per

consulent, en dat moet natuurlijk zo blijven. Alleen de inhoud moet worden afgestemd.

In de volgende paragrafen geven we methodische aanwijzingen om de kwaliteit van handelen te verbeteren met betrekking tot de volgende onderwerpen, motiveren en activeren, handhaven, multi-problematiek en onderlinge afstemming. We geven een ideaaltypisch model weer waarbij we de duo-interviews als input gebruiken. Iedere consulent heeft zijn successen en sterke kanten in het handelen. De best practice wordt hieruit gedestilleerd. De pijlers van de Work First-benadering, snel, duidelijk en gericht op werk, fungeren als kapstok.

5.2.2 Activeren en motiveren van jongeren

Motivatie is een belangrijke voorwaarde om een baan te kunnen vinden. Activeren en motiveren betekent voor de consulenten: jongeren in beweging krijgen. Maar hoe krijgen de consulenten dit voor elkaar? Wat zijn doeltreffende manieren om jongeren te motiveren, gerelateerd aan snel, duidelijk en gericht op werk?

Wees duidelijk over de doelstelling

Een consulent zal ten aanzien van de jongere heel duidelijk moeten zijn over de doelstelling van het project: snel, duidelijk en gericht op werk. Het gaat niet om het productiewerk. De jongere moet de tijd die hij bij G@W aanwezig is, benutten voor sollicitatieactiviteiten en het maken van een CV. De consulent is duidelijk in wat hij verwacht van de jongere en omgekeerd: wat de jongere van de consulent kan verwachten. Regelmatig dient gecheckt te worden of de verwachtingen over en weer nog helder zijn.

Curriculum Vitae en sollicitatiebrief

De consulent stelt de CV en sollicitatiebrief direct de eerste dag aan de orde. In een gesprek moet duidelijk worden wat de jongere op sollicitatiegebied al heeft ondernomen, waar hij tegen aan is gelopen en wat hij lastig vindt. Door het maken van de CV direct aan de orde te stellen, komt al veel boven tafel. Vaak blijkt dat de jongere nog helemaal geen CV heeft of dat de CV nog niet op orde is. Voor een groot deel van de jongeren is de eerste opdracht bij G@W dan ook het maken van een CV. Deze wordt de volgende dag besproken.

Jongeren kunnen ook elkaar helpen met opstellen van sollicitatiebrieven en een CV.

Voer dagelijks gesprekken

De consulenten hebben dagelijks een kort gesprek met hun klanten. Het kan zijn dat ze de ene dag in vijf minuten zijn uitgepraat, de andere dag is misschien twintig minuten nodig. De consulent haalt de jongere voor deze gesprekken uit de groep. De jongere kan hulp krijgen bij het maken van een sollicitatiebrief of bij het voeren van een telefoongesprek met een werkgever. Voor een deel van de jongeren is gespreksvoorbereiding erg belangrijk. Een consulent gaf het als volgt aan:

“ Ik probeer van te voren goed met de jongeren te bespreken wat ze kunnen verwachten. Ik vraag: zet het maar eens op papier wat voor vragen je zou kunnen verwachten”.

Maak gebruik van observaties

De consulenten maken bij het activeren en motiveren van jongeren gebruik van observaties op de werkvloer. Doordat de jongere twintig uur per week aanwezig is bij de DSW, leveren deze observaties de consulent veel informatie op. Zo wordt bijvoorbeeld duidelijk hoe de werkhouding van de jongere is, hoe men met kritiek omgaat, afspraken nakomt en of men op tijd kan komen.

Benut de groepsdynamica

De consulent maakt gebruik van de groepsdynamica om twee belangrijke redenen. De groepsdynamica geeft inzicht in het gedrag van de jongeren. Hoe zitten de jongeren in de groep? Hoe is hun gedrag? Met behulp van deze informatie kan de consulent de jongeren motiveren door positief te labelen en het gedrag en houding te spiegelen. De consulenten gaan af en toe bij de groep zitten en werken mee tijdens het productiewerk met als doel het verkrijgen van informatie. Daarnaast is gebleken dat de groepssfeer zeer bepalend is. Het experiment liet zien dat een positieve sfeer in de groep een positieve invloed heeft op gedrag en motivatie van de jongeren. De jongeren trekken zich aan elkaar op. Het omgekeerde geldt ook: een negatieve sfeer kan een neerwaartse spiraal veroorzaken en kan er zelfs toe leiden dat jongeren zonder baan en zonder uitkering uit het project stappen. De consulent moet daarom hier zeer alert op zijn.

Wijs de jongere op zijn eigen verantwoordelijkheid

Vraag wat de inspanningen zijn geweest om werk te vinden. De consulent begeleidt, maar de jongere moet zelf actie ondernemen in het

werken aan werk. Dit bevordert de zelfstandigheid. De jongere moet leren verantwoordelijkheid te nemen. Het is een houding die ook in toekomstige werksituaties van essentieel belang is. Een consulent gaf aan:

“Zelfredzaamheid en zelfverantwoordelijkheid staan bovenaan. Dit is beter voor de jongeren op de arbeidsmarkt. Werkgevers zitten niet te wachten op een werknemer waarbij ze alles moeten voorkauwen”.

Spreek de jongere duidelijk aan op zijn gedrag

De consulent spreekt de jongere direct aan op zijn gedrag. De jongeren konden voorheen (vóór G@W), in een incidenteel gesprek met hun consulent, sociaal wenselijk gedrag vertonen. Dit lukt niet bij G@W, omdat de jongeren hier gedurende maximaal zes weken twintig uur per week aanwezig zijn.

Maak gebruik van de mogelijkheden van de jongeren

Door nadruk te leggen op de mogelijkheden van de jongeren kunnen de jongeren gemotiveerd raken.

“Ik probeer altijd vanuit de kwaliteiten te gaan waar ze goed in zijn en wat ze kunnen doen. Door daar de nadruk op te leggen. Zo heb ik het idee dat je daardoor het beste klanten aan het werk kunt helpen”.

“Onmogelijkheden zijn er altijd, daar zoom ik niet op in. Ik ga eerst met de mogelijkheden aan de slag. Ieder mens heeft kwaliteiten, dus jij ook.....”.

De consulent motiveert de jongere om te werken aan werk. Jongeren met een sterke voorkeur voor een bepaalde functie krijgen in het begin van G@W de kans om zich hierop te oriënteren. Dit betekent niet dat de jongere andere mogelijkheden op de arbeidsmarkt kan weigeren.

Neem een actieve en sturende houding aan

Consulenten nemen vanaf het begin een actieve en sturende houding aan. Hiermee geeft de consulent duidelijkheid aan de jongere. Door het vele contact met de jongere heeft de consulent hiervoor de mogelijkheid. De consulent maakt een afspraak of bespreekt vacatures. De dag daarna komt de consulent terug op de gemaakte afspraken. Een consulent verwoordde deze sturende houding als volgt:

“Je gaat nu je CV maken en die gaan we overmorgen bespreken. De volgende stap zal dan zijn: je gaat bij het uitzendbureau en het CWI langs en je komt terug met twee vacatures. Of je kijkt in de krant en je knipt twee

vacatures uit. Dus, in kleine stapjes, op die manier wordt het voor de klant minder eng."

Jongeren kunnen onder bepaalde voorwaarden een uitkering krijgen. Als iemand zijn afspraken niet is nagekomen, bespreekt de consulent de gevolgen. Bij herhaling wordt de jongere met een sanctie geconfronteerd. Als opeenvolgende sancties niet werken, maakt de jongere hiermee de keuze om, zonder een uitkering, te stoppen met het project.

5.2.3 Handhaven

Handhaven betekent voor de consulenten: zich houden aan de regels ten aanzien van de uitkering. Voldoen aan de voorwaarden die gesteld worden aan een uitkering, als beschikbaarheid, sollicitatieplicht, en het laten zien dat je je inspant om werk te vinden. Daarbij is het belangrijk dat de klanten de spelregels goed weten, zodat ze weten waar ze aan moeten voldoen. Aan de consulenten de taak hierin duidelijkheid te scheppen. Hoe brengen consulenten handhaving in de praktijk?

Zorg voor een goede samenwerking en afstemming

Handhaven vergt een goede afstemming en samenwerking tussen de bijstandsconsulent en de consulent werk. De consulent werk heeft met name een signaalfunctie op het gebied van sollicitatieplicht en de acties van de klant in deze. De bijstandsconsulent kan, naast het signaleren van het niet nakomen van regels en afspraken, maatregelen uitvoeren. De beide consulenten koppelen aan elkaar terug als de klant bepaalde afspraken niet is nagekomen. Door deze terugkoppeling blijft de duidelijkheid en de snelheid in het proces. Vervolgens nemen ze een besluit over de gevolgen, zodat ze snel actie kunnen ondernemen ten aanzien van de betreffende klant.

Werkleiders van de DSW melden signalen van ongeoorloofd verzuim en gedrag over de jongere direct aan de consulent werk, zodat deze actie kan ondernemen.

Wees consequent en betrouwbaar

Wanneer de jongere start bij G@W wijst de consulent de hem op zijn verplichtingen. Door de goede onderlinge afstemming zijn de consulenten goed op de hoogte van de afspraken die ze afzonderlijk van elkaar met de klant maken. Dit levert een positieve bijdrage aan de betrouwbaarheid van de consulent naar de klant en daarmee aan het handhavingproces. Ze spreken de klant op een eenduidige manier aan op zijn gedrag en verplichtingen. Betrouwbaarheid wordt niet alleen

door consulenten maar ook door klanten als belangrijk ervaren in het begeleidingscontact. Dit betekent ook dat de consulent moet doen wat hij zegt. Door deze rol heeft de consulent tegelijkertijd een voorbeeldfunctie voor de klant. Consulenten zullen het gedrag moeten vertonen wat ze ook van hun klanten verwachten.

Wijs jongeren op hun eigen verantwoordelijkheid

Jongeren hebben bij G@W een werknemersverplichting. De jongere moet verantwoording afleggen over zijn activiteiten met betrekking tot werken aan werk. Na een bezoek aan een uitzendbureau, moet hij verantwoording afleggen over wat de opbrengst van dit bezoek is.

Laat verzuim consequenties hebben

Bij verzuim dient de jongere dit te melden. Ook bij geoorloofd verzuim, zoals ziekte, dient de jongere zijn afwezigheid te melden. Wanneer dit niet gebeurt, kan een maatregel worden opgelegd. Vooral bij ongeoorloofd verzuim ligt een maatregel voor de hand. Vrijblijvendheid moet geen plaats worden gegund. Om hierin te kunnen handhaven dienen de werkleiders het verzuim goed te registreren.

Maak gebruik van het intensieve contact met de klant

Vanaf de start bij G@W is handhaven een onderdeel van het werkproces. Doordat de consulent de klant dagelijks ziet, houdt deze controle op de activiteiten van de klant. Dit geeft de mogelijkheid tot snelle en duidelijke signalering: voldoet de klant aan de gestelde voorwaarden die gesteld worden aan het verkrijgen van een uitkering?

“Een dag later kun je gelijk al bellen of ze bij het uitzendbureau zijn geweest en wat voor indruk ze hebben achtergelaten. Dus je kan veel concreter en intensiever met handhaven bezig”

5.2.4 Multi-problematiek

Jongeren met multi-problematiek ondervinden problemen op meerdere levensterreinen. Er is een bonte variëteit aan problemen in alle mogelijke combinaties. Jongeren met zeer ernstige problemen, zoals psychische en verslavingsproblemen, krijgen vrijstelling van het project G@W.

Jongeren met multi-problematiek die wel naar G@W gaan, hebben met name schulden, huisvestingsproblemen en problemen in de thuissituatie. Hoe gaan de consulenten om met deze probleemjongeren, gerelateerd aan snel, duidelijk en gericht op werk?

Analyseer de probleemsituatie en mogelijkheden ten aanzien van werk

Doordat alle jongeren dagelijks bij G@W aanwezig moeten zijn en door het frequente contact met de consulent wordt al snel duidelijk welke jongeren problemen hebben. Een consulent gaf het volgende aan:

“Ik zie de meerwaarde van het project vooral in bij multi-problematiek. Je hebt sneller zicht op hun mogelijkheden en onmogelijkheden. Daardoor kun je sneller de zorgconsulent inzetten”.

De consulenten reconstrueren de probleemsituatie van de jongere. Lang niet alle problemen vormen een barrière om te kunnen werken aan werk. Zonodig verwijzen de consulenten naar specifieke hulpverlening. Een aantal jongeren heeft een dusdanige kansarme positie op de arbeidsmarkt dat zij niet binnen zes weken zullen uitstromen. De consulent en de jongere benutten de zes weken voor het maken van een goede praktijkdiagnose voor een vervolgtraject.

Verwijs naar hulpverlening

Consulenten zijn geen hulpverleners en kunnen daarom ook niet ingaan op een specifieke hulpvraag. De jongere moet snel verwezen worden naar de instantie waar de jongere de hulp kan krijgen die nodig is. Ook wordt de hulp van de zorgconsulent van het Jongerenloket ingeschakeld bij het verduidelijken van de problematiek. Dit zorgt voor verwijzing naar passende hulpverlening. De consulent kan zich hierdoor blijven richten op werkgerelateerde activiteiten. Dit kunnen sollicitatieactiviteiten zijn maar ook meer basale activiteiten zoals het aanbrengen van arbeidsritme en houdingsaspecten. .

Stimuleer de bewustwording bij de jongere

De consulenten signaleren dat een deel van de probleemjongeren de oorzaak van problemen buiten zichzelf plaatsen. De schuld ligt altijd ergens anders. De consulenten wijzen de jongere op zijn eigen verantwoordelijkheid als men ook zelf een aandeel heeft in het probleem. Daarnaast heeft de jongere ook een taak ten aanzien van het oplossen van de problemen. De consulenten kunnen hierin begeleiden door de problemen te structureren en op te splitsen.

Werk aan het zelfvertrouwen

De consulent spreekt de jongere iedere dag en geeft complimenten op positief gedrag. De consulent kan snel corrigeren en ook confronteren. Bij jongeren met multi-problematiek is het doel niet zo snel mogelijk aan het werk, want dit lukt niet in zes weken. Maar er wordt wel gewerkt aan regelmaat. Een consulent gaf het volgende aan:

“Na zes weken ziet de jongere dat die regelmaat gelukt is en kan daar trots op zijn in plaats van weer een teleurstelling te moeten verwerken”.

5.2.5 Onderlinge afstemming

Goede onderlinge afstemming zorgt voor een zo compleet mogelijk beeld van de jongere. Hiervoor moeten consulenten niet alleen onderling hun handelen op elkaar afstemmen, maar ook met andere samenwerkingspartners in de keten. Hoe geven consulenten invulling aan onderlinge afstemming?

Sprek verwachtingen naar elkaar uit

De consulenten en hun leidinggevenden spreken duidelijk hun verwachtingen ten aanzien van taken en verantwoordelijkheden uit naar de samenwerkingspartners en vice versa. Dit voorkomt onnodige overlap van taken en hiaten in het reïntegratieproces van de jongere. Het is dan ook van belang om op gezette tijden na te gaan of de verwachtingen bijgesteld moeten worden.

Zorg voor goede informatievoorziening

De consulenten zorgen ervoor dat ze van hun collega's en ketenpartners tijdig de juiste informatie krijgen. Dit kan per telefoon, via de mail of face to face. Een logboek is een goede bron voor informatie voor de consulenten onderling. Consulenten zijn op de hoogte van de afspraken die met de klant zijn gemaakt en kunnen hiermee verder. Hiermee wordt snelheid in het werkproces mogelijk gemaakt. Daarnaast draagt dit bij aan een eenduidige handelswijze.

Een ander middel voor de informatievoorziening is de klantenbespreking die bij G@W wordt gehouden. Hier wordt de voortgang van de klanten besproken. Verschillende partners in de keten zijn bij deze bespreking aanwezig. Dit zorgt voor een zo compleet mogelijk beeld van gedrag en mogelijkheden ten aanzien van werk.

Houd de lijnen kort

Consulenten moeten snel contact kunnen leggen met hun naaste collega's en samenwerkingspartners en vice versa. Wanneer er

onduidelijkheden of calamiteiten ontstaan, moeten ze snel kunnen handelen. Consulents onderhouden vanuit hun regierol de contacten om het traject van de klanten soepel te laten verlopen.

5.3 De praktijk is weerbarstig

Het is van belang om enkele relativerende opmerkingen te plaatsen bij de in de vorige paragrafen genoemde methodische aanwijzingen. Daar hebben we aan de hand van successen en sterke kanten in het handelen van consultants “the best practice” gedestilleerd.

Het is echter niet reëel om te verwachten dat iedere consultant altijd handelt volgens deze aanwijzingen. De praktijk kan er vanwege zijn complexiteit nooit volledig mee afgedekt zijn. Er worden ad-hoc beslissingen genomen waarbij professionele en situatiegebonden factoren een rol spelen. Ook zullen niet alle consultants over de benodigde competenties beschikken om volgens deze methodische aanwijzingen te handelen. De praktijk is met andere woorden soms weerbarstig.

5.4 Benodigde competenties

Competenties vormen het geheel van kennis, houding, vaardigheden en normen en waarden die een consultant nodig heeft om het werk goed te kunnen doen. Voor professioneel handelen stellen we commitment met de werkwijze van G@W en missie en visie van de organisatie als voorwaarde. Welke competenties hebben de medewerkers nu nodig om de “best practice” uit te voeren om aan het doel van G@W bij te dragen?

- *Gespreksvaardigheid*
In gesprekken structureren en optreden zodat de jongere weet waar hij aan toe is. Spreek de taal van de klant.
Op een directe manier het gedrag van de jongere ter sprake brengen, zodat deze zich bewust wordt van zijn gedrag en de effecten daarvan. Tonen van interesse en van het vermogen om belangrijke informatie op te pakken uit gesprekken.
- *Betrouwbaar*
Doen wat je zegt en nakomen van afspraken. Dit laat zien dat je er voor de jongere bent en hem serieus neemt. Ga zorgvuldig om met gegevens en vertrouwelijke informatie.

- *Leervermogen*
Tonen van reflectie op je eigen handelen en dat van een ander. De leerpunten omzetten in gedrag en toepassen in de dagelijkse praktijk.
- *Klantgericht handelen*
Uitgaan van de mogelijkheden van de jongere en deze afstemmen op de mogelijkheden binnen G@W. Middels analyse komen tot een goed inzicht in de mogelijkheden van de jongere.
- *Resultaatgericht handelen*
Benoem de resultaten helder en concreet. Bewaak de voortgang en blijf richten op het bereiken van het doel: uitstroom van de jongeren.
- *Samenwerken*
Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van taken en verantwoordelijkheden.

5.5 Randvoorwaarden

Om het handelen van de consultants en teamleiders verder te professionaliseren is blijvende aandacht voor de methodiekontwikkeling nodig. Hierbij is een belangrijke rol voor de teamleiders weggelegd. Het houden van duo-interviews kan een regulier onderdeel worden van het werk. Op het moment dat er binnen het team een lijn van handelen is ontstaan, gaat de ontwikkelingsfase over in een fase waarin de teamleiders de gekozen werkwijze zullen vasthouden. Voor continuïteit in de duo-interviews van de geldt een aantal randvoorwaarden:

- Veiligheid in het team is nodig om de eigen werkstijl aan de ander inzichtelijk te maken.
- De duo-interviews vormen een onderdeel van het werk. Dit houdt in dat de consultants tijd krijgen voor het houden van duo-interviews. Voorkomen moet worden dat consultants de duo-interviews ervaren als iets wat ze naast hun werk moeten doen.
- Teamleiders hebben een voorbeeldfunctie. Goed voorbeeld doet goed volgen.
- De teamleiders blijven het belang van de duo-interviews bij de consultants benadrukken.
- De teamleiders maken samen met de teamleden een lijst met geschikte onderwerpen voor de duo-interviews.

- De teamleiders bewaken de uitvoering van de duo-interviews en bespreken hiervan de opbrengst .
- De teamleiders bewaken deze randvoorwaarden.

6. Conclusies en aanbevelingen

Op 1 april 2004 is het experiment G@W van start gegaan. Met als hoofddoel om zoveel mogelijk te voorkomen dat de jongeren in een uitkeringssituatie terechtkomen of anders zo snel mogelijk weer uitstromen. En met als achterliggend doel de jeugdwerkloosheid te beperken en het arbeidsmarktperspectief te verbeteren.

In deze eindevaluatie is nagegaan wat G@W heeft opgeleverd. Daarbij zijn niet alleen de resultaten geëvalueerd, maar ook de methodische en organisatorische opbrengsten.

6.1 Conclusies

Conclusie 1: G@W werkt

De gemeente Groningen kent in vergelijking met de provincie Groningen en de rest van Nederland sinds april 2004 de grootste daling van het aandeel jongeren onder de niet-werkende werkzoekenden. Dit aandeel is sinds de start van G@W afgenomen met 24 procent. In de provincie Groningen en in de rest van Nederland heeft deze daling in dezelfde periode ongeveer 15 procent bedragen.

Conclusie 2: Bijna zestig procent van de jongeren zet uitkeringsaanvraag niet door

G@W heeft een preventieve werking op de uitkeringsaanvraag. Bijna zestig procent van de jongeren besluit na een bezoek aan het CWI of de voorlichting over het project G@W de uitkeringsaanvraag niet door te zetten. Het merendeel van de jongeren neemt dit besluit na de voorlichting.

Conclusie 3: Veel zelfredders, weinig drop-outs

Van de jongeren die besluiten niet naar G@W te gaan, heeft ruim de helft (56 procent) werk gevonden. De groep drop-outs (geen uitkering, maar ook geen werk) is klein.

Conclusie 4: G@W bevordert uitstroom

Door actief te zoeken naar werk stroomt veertig procent van de jongeren binnen zes weken uit. Dit is acht procent meer in vergelijking met de jongeren die voorheen een uitkering hebben aangevraagd bij het Jongerenloket.

Conclusie 5: Visie G@W duidelijk aanwezig in handelen van consulenten

De begrippen snel, duidelijk en gericht op werk staan in gedachten en handelen voorop. Iedere consulent heeft zijn successen en sterke kanten in het handelen. Uit deze werkwijze kan een best practice worden gedestilleerd. De ene consulent beschikt meer over de benodigde competenties om volgens deze methodische aanwijzingen te handelen dan de andere. Aangezien het experiment G@W het afgelopen jaar in ontwikkeling is geweest en er nieuwe inzichten zijn verwerkt in het werkproces, verwachten we dat het rendement van de huidige reguliere werkwijze verder zal toenemen.

Conclusie 6: G@W is een goed diagnostisch instrument

Door de twintig uur aanwezigheid van de jongeren bij G@W krijgen de consulenten snel zicht op mogelijkheden en beperkingen van de jongeren. Hierdoor kan maatwerk worden geleverd. De consulent stelt, op basis van de bevindingen uit observaties, een praktijkdiagnose. Deze praktijkdiagnose wordt gebruikt bij de selectie van een passend vervolgtraject voor de jongeren die niet binnen de zes projectweken werk hebben gevonden.

Conclusie 7: Samenwerking tussen ketenpartners verloopt soepel

Bij de sleutelfiguren van de ketenpartners bestaat over het algemeen grote tevredenheid over de onderlinge samenwerking en afstemming. Er wordt meer informatie dan voorheen op uitvoeringsniveau uitgewisseld. Hierdoor is de onderlinge samenwerking beter. Er bestaan vaak korte lijnen zodat snel overlegd kan worden.

Conclusie 8: Duo-interview zet aan tot reflectie

Het duo-interview is een adequaat instrument gebleken dat aanzet tot reflectie. Twee consulenten interviewen elkaar over een gekozen onderwerp binnen het werkproces. Daarbij gaat het niet alleen om de procedure van interviewer-geïnterviewde en om het uitdiepen van één gespreksonderwerp. Het vormt vaak een soort rustpauze in de hectiek van alledag. Duo-interviews zorgen voor een heldere taakverdeling tussen de interviewende en geïnterviewde consulent. Het gaat erom een analyse te maken van de inhoudelijke argumentatie. De interviewende consulent wordt bij de voorbereiding gedwongen tot zelfreflectie op het onderwerp: "hoe doe ik het zelf?" De geïnterviewde consulent wordt door de vragen eveneens 'gedwongen' tot reflectie op zijn handelen.

6.2 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Uitbreiden van de werkwijze G@W bij SOZAWE

De resultaten van G@W spreken in het voordeel van de nieuwe aanpak. De ervaringen en de succesvolle elementen van de werkwijze bij G@W kunnen bij andere stadsdeelunits worden ingevoerd. De uitbreiding kan gefaseerd worden ingevoerd door geleidelijk de leeftijdsgrens van de deelnemers aan G@W te verhogen. Ook kan de uitbreiding van de werkwijze starten met de groep die een uitkering aanvraagt. Later kan de groep die al langer een uitkering ontvangt erbij betrokken worden. Voor deze groep zijn activeringsactiviteiten van belang maar ook meer basale activiteiten zoals het aanbrengen van arbeidsritme en verbeteren van houdingsaspecten.

Aanbeveling 2: Een goed vervolg na G@W

Indien uitstroom naar regulier werk binnen zes weken niet mogelijk is, krijgt de jongere een aansluitend en passend vervolgtraject. ‘Snel, duidelijk en gericht op werk’ blijft doorgaan na de zes weken bij G@W.

Aanbeveling 3: Blijvende aandacht voor de drop-outs

De groep drop-outs is weliswaar klein, maar toch is aandacht voor deze groep van groot belang. Voorkomen moet worden dat jongeren in de problemen komen door hun beslissing om niet mee te doen aan G@W. De dienst Sozawe organiseert hiervoor een vangnet.

Aanbeveling 4: Gezamenlijke huisvesting bevordert de samenwerking

Gezamenlijke huisvesting voor het CWI en de dienst SOZAWE leidt tot betere afstemming. Het is duidelijk voor de klant en de uitvoerenden kunnen snel informatie uitwisselen.

Aanbeveling 5: Verbreden van de activiteiten omtrent werken aan werk

Een deel van de jongeren die aan G@W hebben deelgenomen vindt dat het werken aan werk meer aandacht moet krijgen middels sollicitatieworkshops, training en advies. Ook de actualiteit van de vacatures kan verbeterd en het aanbod breder en passender. Ter verbetering van het arbeidsmarktperspectief voor de jongeren, bestaan er al goede contacten met uitzendbureaus. Dit is ook in het belang van uitzendbureaus omdat G@W jongeren kan leveren die direct aan het werk kunnen. Het verdient aanbeveling om de contacten met uitzendbureaus goed te blijven onderhouden om de lijnen kort te houden.

Aanbeveling 6: Aanwezigheid van vaste consulenten zorgt voor continuïteit

De aanwezigheid van vaste consulenten bij G@W zorgt voor snelheid en goede afstemming in het werkproces. Jongeren hoeven hun vragen niet uit te stellen. Daarnaast geeft de continuïteit duidelijkheid aan de jongeren. Na de experimentele fase van G@W is reeds gekozen voor deze werkwijze.

Aanbeveling 7: Creëer draagvlak voor de methodiekontwikkeling

Om het handelen van de consulenten verder te professionaliseren is blijvende aandacht voor de methodiekontwikkeling nodig. Reflecteren op het eigen handelen en dat van collega's vormt een grote meerwaarde om de kwaliteit van het handelen te vergroten: hoe doe ik het en waarom doe ik het zo? Om de methodiekontwikkeling goed van de grond te laten komen is draagvlak binnen de organisatie, bij alle geledingen van de dienst, een noodzakelijke voorwaarde.

Geraadpleegde literatuur

Baart, A. (1994). Het span voor de bokkewagen: levenschouwing en methodiekontwikkeling. In: J.A. Baart, H. Kunneman & Chr. Boon (red.). *Methodiekontwikkeling & levensbeschouwing*. Utrecht: SWP.

Boog, B., D. van der Meer & L. Polstra (2000). Handelingsonderzoek: hoe doe je het. In: F. Wester, A. Smaling & L. Mulder (red.), *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek*. Bussum: Coutinho.

Binnenlands bestuur (2005). Nieuws: *aantal bijstandsuitkeringen neemt nauwelijks af*, onderzoek Apeldoorn. Week 22, 3 juni 2005.

Coenen, H. (1987). Handelingsonderzoek als exemplarisch leren. Groningen: Konstapel.

Dale, J.H. van, G. Geerts & T. van den Boon (1999). *Groot woordenboek der Nederlandse taal: 13^e herziende uitgave*. Utrecht: Van Dale Lexicografie.

Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity Press.

Groningen@Work (2004). *De Groninger aanpak van jongeren*. Projectbeschrijving G@W.

Haaster, G. van (1991). *Wartaal: een onderzoek naar methoden van competentieverhoging in de geestelijke gezondheidszorg*. Amsterdam: Thesis.

Hilhorst, P (2005). *Sociale dienst, overwin machteloosheid van eigen makelij*. Volkskrant 26 mei 2005

Jacobs, G. (2000). *De paradox van kracht en kwetsbaarheid*. Utrecht: SWP.

Jansen, R. (2004). *Work First*. Aanpak Nieuwbrief 1. Katern mei.

Landsbergen, N. (2005). *Nieuwe aanpak volgens het Work First-principe*. Het dordtse model. Sociaal bestek 3/2005.

Lieshout, P. van (1992). Metamethodiek: de methodiek van de methodiekkontwikkeling. *Tijdschrift Sociale Interventie*, 1, vol. 3, 159-166.

McMorland, J. B. Carroll, S. Copas & J. Pringle (2003). Enhancing the Practice of PhD Supervisory Relationships Through First- and Second-Person Action Research/Peer Partnership Inquiry. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* [On-line Journal], 4(2).

Pols, J. (2000). Macht en dwang in psychiatrische hulpverlening. In: J. Graste & D. Baudouin (red.). *Waardenvol werk, ethiek in de geestelijke gezondheidszorg*. Assen: Van Gorcum.

Polstra, L, Beukeveld, M (2005). Van procedure naar inhoud. In: Boog, B., Slagter, M., e.a. *Focus op action research*. De professional als handelingsonderzoeker. Assen, Koninklijke van Gorcum.

Schout, G. (2004). Zorgvermijding en zorgverlamming. In: Lohuis G., L Polstra & G. Schout (red.). *Creativiteit in knellende omstandigheden*. Utrecht: SWP.

Schwandt, T.A. (1999). On Understanding Understanding. *Qualitative Inquiry*. vol. 5 afl. 4, 451-465.

Wildemeersch, D. (1995). *Een verantwoorde uitweg leren: over sociaal-agogisch handelen in de risicomaatschappij*. Nijmegen: Katholieke Universiteit Nijmegen.

Wolff, C. de & A. Veenkamp (2004). *Uit de bijstand: de resultaten van trajectactiviteiten*. Groningen: Gemeente Groningen.

Bijlage 1

Voor het samenstellen van hoofdstuk 5 is gebruik gemaakt van de volgende databronnen:

1. de Gemeentelijke BasisAdministratie (GBA) oftewel het **bevolkingsregister**;
2. het registratiesysteem van het **CWI**;
3. het **uikeringsysteem** van de gemeentelijke dienst SOZawe, GWS4all;
4. de registratie bij **G@W**;
5. de **verzuim**registratie van G@W die door Bureau Onderzoek speciaal met doel is vervaardigd;
6. het **Suwinet**, waarop de ketenpartners bij het verstrekken van uitkeringen een deel van de registratiegegevens uitwisselen voor reïntegratie en rechtmatigheid;
7. de **leerlingen**registratie van de gemeentelijke dienst OCSW.

Verder is bij de InformatieBeheerGroep verzocht geïnformeerd naar jongeren die studiefinanciering ontvangen. Bij de IBG zag men echter geen mogelijkheden voor het afstaan van data aan de gemeente Groningen.

De combinatie van gegevens uit verschillende bronnen leverde veel informatie op, al was het niet altijd de informatie waar we naar op zoek waren. Hieronder een overzicht van de bevindingen in de onverwachte hoek.

CWI en G@W

Niet alle deelnemers aan G@W treffen we ook aan in de lijst met instromers van het CWI sinds 1 april 2004. Het gaat na zeven maanden G@W om 117 personen. Hiervoor zijn twee oorzaken aan te wijzen. Een klein aantal jongeren komt uit detentie en volgt een andere procedure; zij melden zich wel als werkzoekend bij het CWI, maar de uitkeringsintake gebeurt bij SOZawe. Verder vertonen de geleverde CWI-bestanden hiaten. Bij het CWI is inmiddels uitgezocht dat dit is veroorzaakt doordat deze jongeren op het moment dat de bestanden zijn samengesteld niet (meer) waren ingeschreven. Meestal wegens te late verlenging van hun inschrijving bij het CWI. Het CWI werkt aan een oplossing voor deze discrepantie.

Voor het onderzoek zijn de data van het CWI hiermee echter verminderd bruikbaar waar het gaat om het G@W-jaar (er wordt een schatting van het minimum aantal meldingen op gebaseerd, 1.333) en niet bruikbaar voor het daaraan voorafgaande jaar (er resteren nog slechts 488 aangemelde jongeren op het moment dat de selectie is gemaakt).

Registratie G@W gecombineerd met GBA en bijstand

De registratie bij G@W biedt het meest nauwkeurige inzicht in het proces van verschillende stappen die instroom in de bijstand voor jongeren beslaat sinds de start van G@W. Hier vinden we data over melding bij het CWI, aanwezigheid bij de groepsvoorlichting en bij G@W over steeds één en dezelfde persoon.

Vergelijking met de GBA doet blijken dat slechts veertien personen niet in het Groningse bevolkingsregister voorkomen. Dat geeft een positieve indicatie van de betrouwbaarheid van de G@W registratie. Als we echter vergelijken met het bijstandstelsel GWS4all moeten we toch vraagtekens zetten bij de volledigheid van de registratie bij G@W. Er zijn zeventig personen die volgens GWS4all wel bij G@W zijn geweest, maar die niet voorkomen in de registratie aldaar.

Uitkeringsstelsel en afwezigheidsregistratie

Bij het vergelijken van het bijstandstelsel GWS4all en de afwezigheidsregistratie valt een aantal zaken op.

In de eerste plaats is een aantal als afwezig geregistreerde personen in het geheel niet terug te vinden in GWS4all. Dit betekent dat er wel werk voor deze jongeren is verricht bij Sozawe, maar dat dit nergens meer is terug te vinden. Het betreft hier twaalf personen op een steekproef van 93 in de afwezigheidsregistratie: 13 procent.

In de tweede plaats zijn er jongeren die wel eens afwezig zijn geweest, terwijl ze volgens GWS nog geen trajectplan hebben, dus nog geen groepsvoorlichting hebben bijgewoond. Dit betreft 28 procent van degenen die als afwezig staan geregistreerd. Ook vermeldt de afwezigheidsregistratie personen die in GWS (nog) niet staan geregistreerd als begonnen bij G@W.

In de derde plaats valt op dat wat er wel is ingevuld in GWS, ook goed is ingevuld. Deze zaken wijzen erop dat er bij het Jongerenloket opmerkelijk zorgvuldig wordt gewerkt, maar wel met een achterstand.

Suwinet

De tweede monitorrapportage heeft Bureau Onderzoek aangevuld met een kort onderzoek naar de inkomstenbron van jongeren die na melding bij het CWI *niet* bij Groningen@Work terecht zijn gekomen. Dit vanwege de angst die hier en daar werd geventileerd dat het experiment jongeren zou aanzetten tot het ondernemen van ongewenste activiteiten om aan geld te komen, anders dan door legaal werk of een bijstandsuitkering. Aangezien dit onderwerp nog steeds van belang is, hebben we ook voor deze rapportage de vergelijking met het Suwinet gemaakt. Er is niet nogmaals een enquêteronde gehouden.

Bijlage 2

Tabel 2.1 Achtergrondkenmerken van deelnemers en niet deelnemers aan G@W³

	Deelnemers G@W (n = 474)	Niet deelnemers G@W (n = 417)
Geslacht		
Man	65%	41%
Vrouw	35%	48%
Onbekend	-	11%
Leeftijd		
17 jaar	4%	2%
18 jaar	17%	11%
19 jaar	16%	14%
20 jaar	18%	17%
21 jaar	23%	21%
22 jaar	19%	21%
23 jaar	3%	3%
Onbekend	-	11%
Etniciteit		
Nederlands	65%	62%
Niet-Nederlands	27%	27%
Onbekend	8%	11%
Fase indeling		
Fase 1	37%	11%
Fase 2	11%	2%
Fase 3	42%	14%
Fase 4	6%	12%
Onbekend	-	61% ⁴

³ Niet deelnemers zijn jongeren die na aanmelding bij het CWI en na de groepsvoorlichting hebben besloten om niet aan G@W deel te nemen. Een klein deel van de niet deelnemers zijn jongeren die vrijgesteld zijn van deelname aan G@W.

⁴ Het betreft hier ontbrekende klantgegevens bij het CWI. Het gaat waarschijnlijk om jongeren die direct bemiddelbaar waren naar werk.

