

de Leden van de raadscommissie Economie en Sociale  
Zaken

Datum : 4 oktober 2005  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : GRIFFIE/ESZ/2005/38  
Contactpersoon : Y.M. Hazelaar  
Doorkiesnr. : 4827

Onderwerp: Hoorzitting project 'Werkwijzer': conclusies en  
aanbevelingen

Geachte mevrouw, mijnheer,

nadat uw commissie op 20 juni 2005 kennis had genomen van de rapportage van mevrouw J. Grosman "De werkfabriek van SagEnn" en een tweetal insprekers over dit onderwerp had gehoord besloot u om een hoorzitting over de situatie van "De werkfabriek" te houden.

### **1. Werkwijze**

Vervolgens heeft een vijftal commissieleden, na het zomerreces, onder leiding van mw. M. van Gastel de voorbereidingen van de hoorzitting op zich genomen. In dit kader kwamen zij een driemaal bijeen. Allereerst heeft de voorbereidingsgroep aan de hand van schriftelijke en mondelinge informatie zich verdiept in het project 'Werkwijzer'. Vervolgens is een werkbezoek aan de werklocatie afgelegd, waarbij gelegenheid was om informeel met projectdeelnemers te spreken en werden vanuit de zijde van SagEnn informatieve vragen beantwoord. Tijdens de laatste bijeenkomst werden de opgedane ervaringen uitgewisseld en onderstaande conclusies getrokken en de volgende aanbevelingen gedaan.

### **2. Conclusies**

1. géén aparte hoorzitting meer te organiseren;
2. Het vertrouwen in de dienst Inwonerszaken is niet geschaad;

#### *Toelichting*

Ad 1:

de leden van de voorbereidingsgroep hebben geconstateerd dat de (aanvangs-)problemen, die in de rapportage van mw. J. Grosman werden beschreven, zijn opgepakt. Er is een duidelijk verschil in het project vóór- en na juni 2005: het moment waarop de opstartproblemen werden onderkend en afspraken tussen de dienst Inwonerszaken en SagEnn werden gemaakt om deze op te lossen.

Ad 2:

de voorbereidingsgroep heeft een open en eerlijke houding aangetroffen bij de dienst IZ m.b.t. het project "Werkwijzer". De aanvangsproblemen zijn erkend en aangepakt; de voorbereidingsgroep is hieromtrent open geïnformeerd.

### **3. Aanbevelingen**

3. Kwaliteit van de begeleiding van- en de communicatie met de cliënten vraagt om meer aandacht;
4. In februari 2006 nog eenmaal vanuit de raad vinger aan de pols te houden.

#### *Toelichting*

Ad 3:

Bij de cliënten van het "Work First-project" is de wil om te werken nadrukkelijk aanwezig. Gesignaleerd is echter dat de begeleiding en ondersteuning van deze mensen kwalitatief om meer aandacht vraagt dan de opdrachtnemer op dit moment biedt.



Wat verder opviel is het gevoel van onzekerheid bij de cliënten: waaraan ben ik na afloop van het project (6 maanden) aan toe? Ook zijn er signalen dat deze mensen onder druk hun eindrapportage moeten tekenen.

Ad 4:

het succes van het project 'Werkwijzer' kan pas worden afgemeten aan de resultaten na minimaal een half jaar: hoe duurzaam zijn cliënten uitgestroomd naar vaste arbeidsplaatsen? Daarnaast acht de voorbereidingsgroep het wijs om vinger aan de pols te houden m.b.t. de maatregelen, die naar aanleiding van de opstartproblemen zijn getroffen. Dit mede in het licht van het eventueel verlengen van de looptijd (contract) van het project. Daarom stelt zij voor om met dit doel nog voor de raadswisseling, in februari 2006, nog eenmaal bijeen te komen.

#### **4. Voorstel**

De voorbereidingsgroep stelt aan de raadscommissie voor om kennis te nemen van de conclusies en aanbevelingen. Zij zal aan de betrokken portefeuillehouder vragen om hierop een schriftelijke reactie te geven, die bij voorkeur voorafgaand aan de commissievergadering d.d. 7-11-2005 aan u wordt toegezonden.

Hoogachtend,

M. van Gastel  
Voorzitter voorbereidingsgroep hoorzitting

**Datum** : 14 oktober 2005

**Aan** : De raadscommissie Economie en Sociale zaken

**Van** : Inez Pijnenburg (contactpersoon: Anton Nova tel. 3774153)

**Betreft** : Aanbevelingen Werkwijzer

---

## **Aanleiding en doel van deze memo**

De afgelopen periode is er door de raadscommissie terecht een zorgvuldig onderzoek gedaan naar de gang van zaken bij het direct werkproject 'Werkwijzer' en de wijze waarop de dienst Inwonerszaken in dezen inhoud geeft aan het opdrachtgeverschap. Deelnemers aan het project zijn gehoord, er is een onderzoek ingesteld naar de kwaliteit van de begeleiding, de arbeidsomstandigheden, de wijze van communicatie en het toegepaste maatregelenbeleid. Onderdeel van de voorbereiding was een bezoek van de voorbereidingscommissie aan 'Werkwijzer', waarbij de gelegenheid bestond om informeel en in alle openheid met de deelnemers te spreken over hun persoonlijke ervaringen met het project.

Ook de dienst Inwonerszaken heeft naar aanleiding van signalen van projectdeelnemers gesprekken gevoerd met zowel cliënten als de opdrachtnemer die geleid hebben tot het inzetten van verbeterplannen. In de brief van de voorzitter van de voorbereidingsgroep 'Hoorzitting Werkwijzer' van 4 oktober 2005 bent u geïnformeerd over de conclusies en aanbevelingen die voortkomen uit het vooronderzoek . Via deze memo wil ik u laten weten op welke wijze die worden overgenomen.

## **Aanbevelingen en maatregelen**

### *1. Meer aandacht voor de begeleiding en ondersteuning van de deelnemers*

De conclusie dat de kwaliteit van de communicatie en begeleiding van de cliënten meer aandacht vraagt, wordt overgenomen. In lijn met de aanbevelingen van de voorbereidingscommissie zijn inmiddels de volgende verbeteringen in gang gezet.

De directie van het reïntegratiebedrijf heeft op aanwijzing van de gemeente een aantal concrete maatregelen getroffen die de kwaliteit van de begeleiding en ondersteuning moeten waarborgen. Het betreft voorzieningen die uiteenlopen van introductie en begeleiding op de werkvloer, individuele coaching, maatschappelijk spreekuur, trainingen, gesprekken met de vacatureacquisiteur, begeleiding bij stages en proefplaatsingen, tot en met nazorg (6 maanden) bij plaatsing.

De dienst Inwonerszaken zal er namens de gemeente op toezien, dat deze maatregelen ook worden uitgevoerd. Een belangrijke grondslag voor de beoordeling van de kwaliteit van de begeleiding wordt gevonden in de informatie die individuele deelnemers hierover verstrekken aan de casemanagers, maar ook door regelmatig werkbezoek en in de kwartaalevaluatiegesprekken met het bedrijf.

## *2. Onzekerheid bij individuele deelnemers over de afloop van hun traject*

Tijdens het werkbezoek is inderdaad opgevallen dat deelnemers nogal ongerust zijn over dat wat er met hen gebeurt na afloop van het project, in geval er geen succesvolle bemiddeling heeft plaatsgevonden. Het is duidelijk dat hierover beter dan tot nu toe met de cliënten moet worden gecommuniceerd. De primaire verantwoordelijkheid op dat vlak ligt bij de casemanagers van de gemeente, maar ook vanuit Werkwijzer dient hieraan, meer dan tot nu toe, de nodige aandacht te worden besteed.

Dit leidt tot (verdere aanscherping van) de volgende maatregelen. In de informatie aan de deelnemers zal extra aandacht worden besteed aan het feit dat bij de start van een reïntegratietraject helaas geen garantie kan worden gegeven op een betaalde baan. Er zal voldoende duidelijkheid worden gegeven over de verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen: wat wordt van de klant zelf aan inzet verwacht, wat mag van de uitvoerder van 'Werkwijzer' worden verwacht en hoe heeft de gemeente de ketendienstverlening op het gebied van de reïntegratie georganiseerd; met andere woorden: welke vervolgmogelijkheden worden aan de cliënt geboden als Werkwijzer niet (direct) tot een betaalde baan leidt ?

Deelnemers kunnen de gemeente en het reïntegratiebedrijf hierop aanspreken.

In sommige gevallen zal er echter ook, in goed overleg met de cliënt, vastgesteld moeten worden, dat verdere activiteiten er voorlopig niet inzitten. De dienstverlening zal dan beperkt worden tot inkomensondersteuning en aanvullende hulp als daartoe de noodzaak bestaat.

De communicatie hierover met de (ex-) deelnemer behoort tot de primaire verantwoordelijkheid van de casemanager. Projecten als Werkwijzer dienen daartoe in de verslaglegging voldoende aanknopingspunten aan te dragen. Ook hierop zal door de gemeente worden toegezien.

## *3. Het ondertekenen van de eindrapportage*

Indien er signalen zijn, dat cliënten onder druk worden gezet om een eindverslag te tekenen, zal dat door de gemeente direct als een ernstige zaak worden opgepakt zowel door de casemanagers als door de leiding van de dienst Inwonerszaken.

Met alle reïntegratiebedrijven is contractueel vastgelegd, dat hun verslagen en eindrapportages door de betreffende cliënt dienen te worden ondertekend. In situaties waarbij cliënt en reïntegratiebedrijf van mening verschillen over kwaliteit en resultaat van de geboden diensten, bestaat er voor de cliënt de mogelijkheid van ondertekening af te zien en een eigen visie aan het verslag toe te voegen. Het is aan de casemanager van de gemeente om daaruit conclusies te trekken. Deze conclusies kunnen gevolgen hebben voor de betaling.

De gang van zaken rond Werkwijzer heeft duidelijk gemaakt, dat cliënten niet altijd weten, wat hun rechten en plichten zijn bij de ondertekening van eindverslagen. Hieraan zal door de gemeente in de communicatie meer aandacht worden besteed. Ook aan de opdrachtnemer wordt gevraagd de cliënten hierover correct over informeren.

#### 4. *Duurzaamheid, vinger aan de pols en vervolgevaluatie*

De conclusie dat het succes van Werkwijzer pas na een half jaar kan worden gemeten, is juist. Daarbij is het zeker van belang te weten, hoe duurzaam de plaatsingen zijn. Het voorstel van de voorbereidingsgroep om in februari 2006 nog éénmaal bij elkaar te komen voor een beoordeling van een eventuele verlenging van het project, wordt overgenomen. Aan de dienst Inwonerszaken wordt gevraagd om tegen die tijd een evaluatie voor te bereiden.

De gemeente zal in de tussentijd, als opdrachtgever en eindverantwoordelijke voor de reïntegratie van de WWB doelgroep, de vinger aan de pols houden teneinde tijdig te kunnen bijsturen, als blijkt dat de ingezette verbeteringen in de uitvoering van Werkwijzer niet tot het gewenste resultaat leiden.