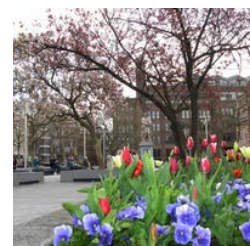
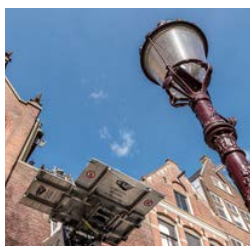
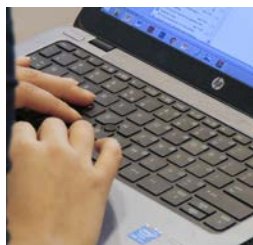


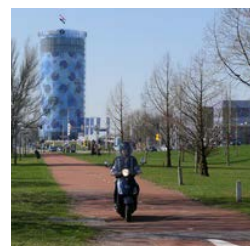
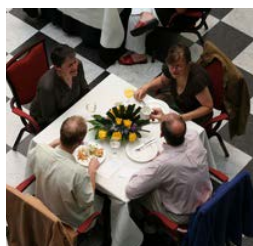


Gemeente  
Amsterdam



# Evaluatie trajecten Meedoen Werkt Amsterdam 2016

GGD Amsterdam & Onderzoek, Informatie en Statistiek



In opdracht van: WPI, Gemeente Amsterdam

Projectnummer: 15228 (OIS)

Auteurs: Bouwine Carlier (GGD), Ellen Lindeman (OIS) en Annelies van Loon (GGD)

Bezoekadres OIS: Oudezijds Voorburgwal

Telefoon 020-2510324/333

Postbus 658, 1000 AR Amsterdam

[www.ois.amsterdam.nl](http://www.ois.amsterdam.nl)

Amsterdam, februari 2017

Foto's voorzide: beeldbank Gemeente Amsterdam

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
Programma Meedoen Werkt	7
Onderzoek Evaluatie Meedoen Werkt	9
Leeswijzer	10
<b>1 Methode en opzet evaluatieonderzoek</b>	<b>11</b>
1.1 Kwalitatief onderzoek: interviews en observaties	11
1.2 Kwantitatieve analyse registratiegegevens	15
1.3 Begeleiding en doorlooptijd onderzoek	16
<b>2 Ervaringen deelnemers trajecten</b>	<b>18</b>
2.1 Mate van tevredenheid	18
2.1.1 <i>Eerlijkheid en openheid dragen bij aan vertrouwensband</i>	18
2.1.2 <i>Deelnemers verlangen direct na start enige concrete ondersteuning</i>	19
2.1.3 <i>Maatwerk en begeleiding bij het kiezen voor activiteiten</i>	21
2.1.4 <i>Contact met groepsdeelnemers of collega's</i>	21
2.1.5 <i>Uitvallers</i>	23
2.2 Motivatie en gestelde doelen vooraf	23
2.3 Deelnemers behaalden diverse resultaten	25
2.4 Verklaringen en verbeterpunten	26
<b>3 Werkzame elementen volgens professionals</b>	<b>29</b>
3.1 Gemeenschappelijk elementen van de onderzochte trajecten	29
3.1.1 <i>Aanpak met meerdere onderwerpen en keuzevrijheid</i>	29
3.1.2 <i>Gevarieerd aanbod en methodieken</i>	30
3.1.3 <i>Reden lage instroom in beginfase</i>	30
3.2 Werkzame elementen van succesvolle trajecten	32
3.2.1 <i>Vertrouwen en steun</i>	33
3.2.2 <i>Nauwe samenwerking klantmanagers en begeleiders</i>	34
3.2.3 <i>Team met variatie in type deskundigheid</i>	37
3.2.4 <i>(Vrijwilligers)werkplek</i>	38
3.3 Werkzame elementen per traject	41
3.4 Verbeterpunten volgens de professionals	42
<b>4 Beschrijving deelnemers trajecten</b>	<b>44</b>
4.1 Achtergrondkenmerken	44
4.2 Mate van zelfredzaamheid en klantprofielen	45

<b>5 Resultaten in ontwikkelingen zelfredzaamheid</b>	<b>50</b>
5.1 Algemene veranderingen in zelfredzaamheid	52
5.2 Veranderingen in ZRM per klantprofiel	57
5.3 Veranderingen in ZRM naar trajecten en elementen	61
5.4 Verandering in zelfredzaamheid per traject, rekening houdend met type klant	64
5.5 Conclusies ontwikkeling zelfredzaamheid	66
<b>6 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>68</b>
6.1 Conclusies	68
6.1.1 <i>Instream volgens deelnemers en professionals</i>	68
6.1.2 <i>Aanbod volgens deelnemers en professionals</i>	69
6.1.3 <i>Ontwikkelingen in zelfredzaamheid</i>	72
6.2 Discussie en aanbevelingen	73
6.2.1 <i>Vergelijking resultaten met MKBA Meedoen Werkt</i>	73
6.2.2 <i>Vergelijking resultaten met cliëntenonderzoek</i>	75
6.2.3 <i>Aanbevelingen voor werkwijze trajecten</i>	75
6.3 Suggesties voor vervolgonderzoek	77
<b>Bijlagen</b>	<b>79</b>
Dankwoord	79
Definities	79
Omschrijving zelfredzaamheid-matrix	82
Beschrijving ZRM-scores op domeinen voor 7 klantprofielen	84
Korte omschrijving opzet van kwalitatief geanalyseerde interventies	85

# Samenvatting

## Onderzoek Evaluatie trajecten Meedoen Werkt 2016

Door GGD en OIS Gemeente Amsterdam is een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar Impulstrajecten en Wmo-doorstroomtrajecten van het programma Meedoen Werkt. Onderzocht is wat daarin de werkzame elementen zijn en in welke mate verandering in zelfredzaamheid wordt bereikt. Ruim 2.800 deelnemers zijn ingestroomd in de onderzochte trajecten. Hun zelfredzaamheid is bepaald aan de hand van de zelfredzaamheid-matrix (ZRM).

### *Ervaringen van deelnemers en professionals*

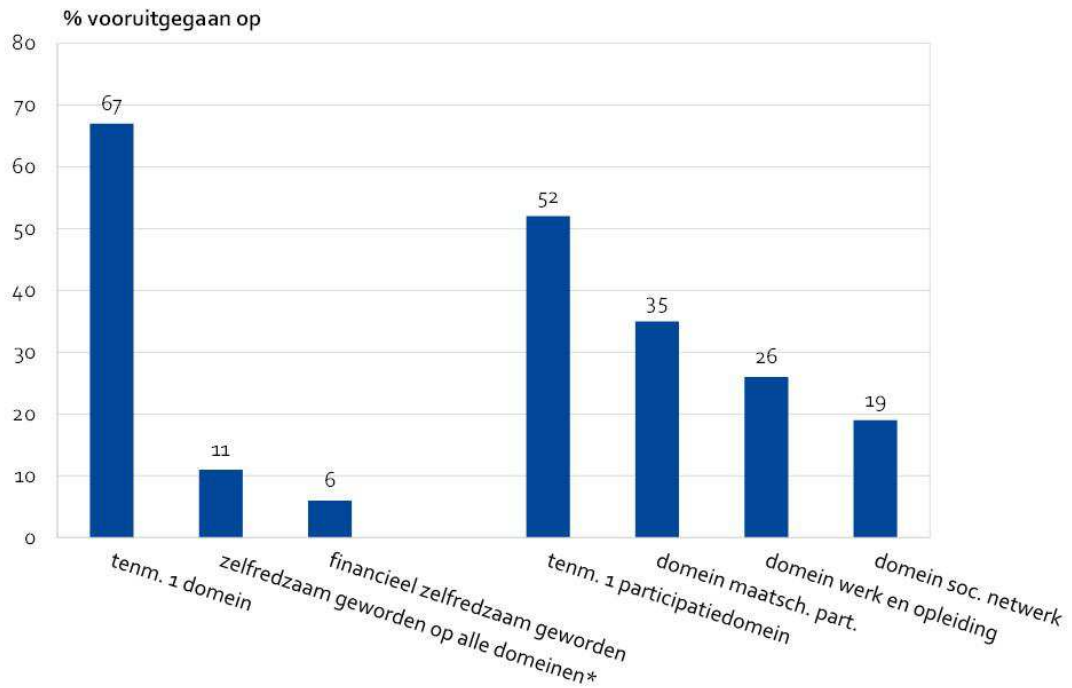
De geïnterviewde deelnemers (n=59) waarden eerlijkheid en openheid van de begeleiders zodat een vertrouwensband kan ontstaan. Dit sluit aan bij de ervaring van de geïnterviewde professionals (n=24); dat onderling vertrouwen en goede afspraken voortijdige uitval verminderen. Ook het opnieuw motiveren bij terugval hoort hierbij. Daarnaast hebben deelnemers behoefte aan heldere informatie over doel en inhoud van het traject. Deelnemers en professionals pleiten er voor dat trajecten goed aansluiten bij persoonlijke doelen en motivatie, met activiteiten op maat die passen bij de interesse en het niveau van deelnemers. Goed contact met andere groepsdeelnemers en collega's en onderlinge steun worden ook belangrijk gevonden. Deelnemers vonden het versterken van (sociale) vaardigheden door oefeningen en individuele coaching nuttig. Ook wilden zij een duidelijke week- en dagstructuur en activiteiten gedurende minstens twee dagdelen per week. Een (vrijwilligers)werkplek met goede begeleiding vonden deelnemers belangrijk om bovenstaande elementen te kunnen toepassen. De doelen van deelnemers waren vooraf vaak gericht op het vinden van betaald werk, terwijl de bereikte resultaten meer liggen op het vlak van empowerment en het vergroten van het sociale netwerk. Deelnemers hebben na afloop van het traject vaker een realistisch beeld van hun mogelijkheden en veel geleerd (bijv. vaardigheden, structuur, en hulp bij andere problemen).

### *Ontwikkelingen in zelfredzaamheid en werkzame elementen*

Twee derde van de deelnemers van wie een eindmeting bekend is (n=781), vaak bij kortlopende trajecten, is in zelfredzaamheid vooruitgegaan op één of meer levensdomeinen. Elf procent is op alle domeinen (m.u.v. financiën) zelfredzaamheid geworden. Ook een groep (6%) is financieel zelfredzaam geworden en dus niet langer afhankelijk van een uitkering. Ruim een derde (35%) is vooruitgegaan in maatschappelijke participatie, ruim een kwart (26%) op het domein werk en opleiding, en twee van de tien (19%) op het domein sociaal netwerk. Daarnaast is er vooruitgang op de domeinen geestelijke gezondheid, algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) en huiselijke relaties. Deelnemers die bij aanvang op veel domeinen niet zelfredzaam zijn, boeken de meeste vooruitgang. Echter, één vijfde van de deelnemers is al zelfredzaam op alle domeinen behalve financiën en voor hen is het aanbod dus minder passend. Bij trajecten met een goede samenwerking tussen WPI en aanbieders, veel contact tussen klantmanager en deelnemer, een team met professionals met variatie in deskundigheid en met keuzevrijheid, gaan deelnemers meer vooruit in zelfredzaamheid. Dit sluit aan bij de ervaring van professionals. Trajecten met een (vrijwilligers)werkplek dragen sterk bij aan vooruitgang op het domein werk en opleiding.

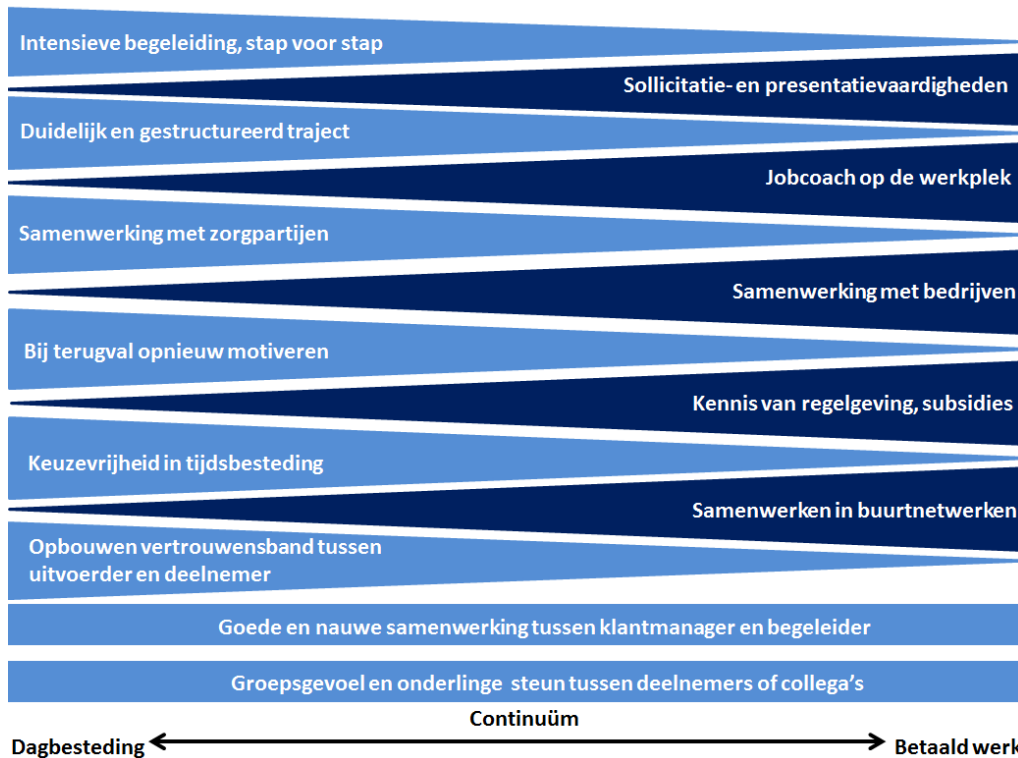


**Figuur 1: Percentage deelnemers met vooruitgang per levensdomein op de Zelfredzaamheid-Matrix (n=781)**



\*Met uitzondering van het domein financiën

**Figuur 2: Werkzame elementen van trajecten op het continuüm van dagbesteding tot betaald werk\***



\*De dikte van de balken, geeft het belang aan van het werkzame element, afhankelijk van plek binnen het continuüm. Links is met name van belang bij trajecten die dicht bij dagbesteding te plaatsen zijn, terwijl rechts de elementen staan van trajecten die zich richten op het vinden van betaald werk.

# Inleiding

In dit rapport presenteren we de resultaten van het onderzoek. De methode en opzet van dit onderzoek wordt in hoofdstuk 1 nader omschreven. Deze inleiding beschrijft kort het Programma Meedoen Werkt, de onderzochte trajecten van het Programma Meedoen Werkt en de onderzoeksvragen van dit onderzoek.

In het onderzoek zijn twee type trajecten onderzocht:

1. Trajecten waarin cliënten van reguliere (Wmo-)dagbesteding worden begeleid naar een meer zelfstandige vorm van dagbesteding, in de richting van zelfstandige deelname aan de arbeidsmarkt (Wmo-doorstroomtrajecten).
2. Trajecten waarin Amsterdammers met gering perspectief op werk deelnemen aan (buurt)activiteiten en/of worden doorverwezen naar de lokale zorginfrastructuur (Impulstrajecten).

## Programma Meedoen Werkt

Het Programma Meedoen Werkt is in 2015 gestart met als doel Amsterdammers met weinig perspectief op werk te ondersteunen bij het vinden van een betekenisvolle daginvulling. Het gaat om mensen die niet in staat zijn om daar op eigen kracht toe te komen en/of mensen voor wie een re-integratietraject naar werk (nog) geen optie is. Zij lopen het risico geïsoleerd te raken of zich niet meer gewaardeerd te voelen. Met het programma investeert de gemeente in de participatie van deze Amsterdammers met als doel dat ook zij (weer) meedoen en ertoe doen. Het programma Meedoen Werkt bestaat uit drie pijlers: meer mensen bereiken, meer (passende) participatieplekken en -trajecten ontwikkelen, matchen van mensen op de juiste plek. Het programma kenmerkt zich door innovatie; nieuwe werkwijzen worden beproefd met als doel een zo optimaal mogelijk ondersteuning te ontwikkelen.<sup>1</sup>

GGD en OIS hebben een evaluatieonderzoek gedaan naar een aantal participatietrajecten van Meedoen Werkt. Doel van het onderzoek was inzicht te bieden in wat in de trajecten de werkzame elementen zijn en in welke mate verandering in zelfredzaamheid wordt bereikt.

### Doelgroep

Het programma Meedoen Werkt richt zich op de volgende doelgroep Amsterdammers:

- jonger dan pensioengerechtigde leeftijd
- niet-leerplichtig
- gering perspectief op betaald werk
- onvoldoende in staat om geheel op eigen kracht te voorzien in werk en/of andere vorm van dagbesteding.

---

<sup>1</sup> Meedoen Werkt Voortgangsrapportage 2016 en werkplan 2017

- het gemis aan werk en/of andere vorm van dagbesteding geeft aanzienlijke risico's op maatschappelijke kosten op korte en/of lange termijn en en/of eenzaamheid en isolatie. Hierbinnen is er speciale aandacht voor kwetsbare Amsterdammers; alleenstaanden in buurten met lage sociale samenhang en/of met lichte GGZ problematiek, alleenstaande moeders, oudere volwassenen (50+, 55+) en jongeren die dak- of thuisloos zijn geweest.

### **Inhoud, duur en beoogde resultaten**

De onderzochte trajecten zijn verschillend van aard. Ze richten zich op activering via groepsbijeenkomsten, buurtactiviteiten, individuele coaching of het starten op een werkervaringsplek. Ook beweegactiviteiten en toeleiding naar maatschappelijke dienstverlening of zorg maken deel uit van het aanbod.

De meeste trajecten duren een half jaar tot een jaar. De beoogde resultaten van de onderzochte trajecten zijn eveneens divers. In deze volgorde zijn de gestelde doelen zoals omschreven in de opdrachtbrieven die voor de start van de trajecten zijn opgesteld:

- 1) Advies over ontwikkelperspectief van de deelnemer
- 2) Deelnemen aan buurtactiviteiten.
- 3) Realisatie van een participatieplek.
  - Actief worden in vrijwilligerswerk onder de vleugels van een vrijwilligersorganisatie.
  - Werken op basis van een loonkostensubsidie.
- 4) Doorstroom naar trede 3 (W&R). Een verhoging naar trede 3 zodat klant warm wordt overgedragen naar Werk & Re-integratie (W&R).
- 5) Betaald werk.
- 6) Uitstroom uit uitkering. (Dit resultaat wordt maar bij enkele trajecten aangegeven.)

### **Impulstrajecten**

Vanuit de stadsdelen zijn diverse trajecten opgezet om in totaal 1.600 mensen met gering perspectief op werk deel te laten nemen aan buurtactiviteiten en/of door te verwijzen naar de lokale zorginfrastructuur. De trajecten bestaan uit verschillende, met elkaar samenhangende activiteiten die gezamenlijk een traject vormen. Voor sommige activiteiten worden bestaande processen verbeterd of wordt extra uitvoeringskracht ingezet voor bestaande processen, terwijl voor andere activiteiten geheel nieuw aanbod voor doelgroep gecreëerd wordt. Er zijn drie type activeringsprogramma's zoals omschreven in de opdrachtbrieven die voor de start van de trajecten zijn opgesteld:

- Leertraject/leerlijnen
- Buurtactivering
- Uitvoeringskracht (extra inzet klantmanagers in Centrum).

Vaak omvat het traject meerdere van deze vormen. Alle stadsdelen hebben, in het kader van Meedoen Werkt, trajecten van alle drie de vormen, met uitzondering van stadsdeel Centrum, die heeft gefocust op alleen uitvoeringskracht. Zie de bijlage voor een overzicht van alle onderzochte Meedoen Werkt trajecten bij de stadsdelen.

### **Wmo-doorstroom trajecten**

Deze trajecten richten zich op het creëren van mogelijkheden voor trajectbegeleiding aan mensen, voor wie de zwaardere begeleiding in Wmo-dagbestedingsvoorzieningen[3] niet (meer) nodig is, maar die (nog) niet aan het (begeleid) werk kunnen. De bedoeling is om mensen die momenteel in een Wmo-dagbestedingstraject zitten door te laten stromen naar een meer

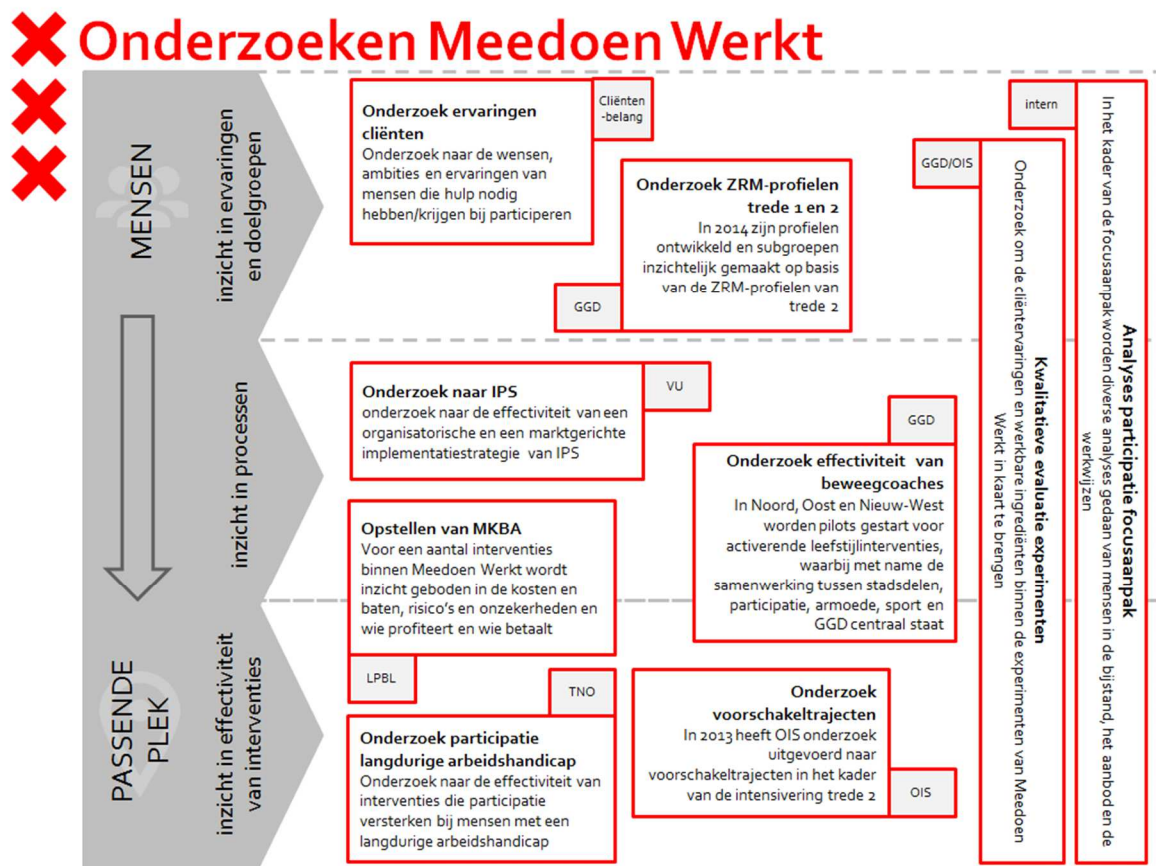


zelfstandige vorm van participatie. Ook toeleiding naar betaald werk behoort hierbij tot de mogelijkheden. Daartoe wordt financiële ruimte geboden voor het testen van nieuwe werkwijzen in de vorm van trajecten. Er zijn 6 experimenten gestart; waarvan vier met maximaal 12-30 deelnemers per experiment en twee met 100-300 deelnemers per experiment. Zie de bijlage voor een overzicht van alle onderzochte Wmo-doorstroomtrajecten binnen Meedoen Werkt.

### Onderzoek Evaluatie Meedoen Werkt

Ter evaluatie van bovengenoemde trajecten<sup>2</sup> van Meedoen Werkt is in opdracht van WPI door de GGD en OIS (Onderzoek, Informatie en Statistiek) het onderzoek Evaluatie Meedoen Werkt Amsterdam 2016 (EMWA) uitgevoerd waarvan in dit rapport de resultaten worden weergegeven. Dit onderzoek vormt een onderdeel van een breed scala aan onderzoeken die opgezet zijn om het Programma Meedoen Werkt te evalueren (zie nu volgend schema). Twee onderzoeken in dit schema zijn het meest relevant om de resultaten mee te vergelijken 'Opstellen van MKBA' en 'Onderzoek ervaringen cliënten' omdat de onderzoeksvragen nauw aansluiten bij de huidige onderzoeksvragen. In het laatste hoofdstuk zullen deze vergelijkingen worden gemaakt.

Figuur 3. Schematische weergave van onderzoeken Meedoen Werkt



<sup>2</sup> In het vervolg van dit rapport wordt de term traject(en) gebruikt in plaats van experiment(en).

bron: WPI Gemeente Amsterdam

Het doel van deze evaluatie is inzicht te bieden in wat werkt, wat zijn de werkzame elementen in de trajecten, om daarmee houvast te hebben om te kunnen sturen op passend aanbod. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

*Welke trajecten zijn geassocieerd met verbetering van zelfredzaamheid van de deelnemers en welke elementen zorgen ervoor dat interventies werken?*

De onderzoeksvragen daarbij zijn:

- Wat benoemen de deelnemers en professionals als:
  - de verschillende werkzame elementen,
  - succesfactoren en verbeterpunten.
- In welke mate wordt instroom in het traject en verbetering in zelfredzaamheid (ZRM-scores) bereikt per type traject?

## **Leeswijzer**

Helemaal aan het begin van dit rapport staat een korte samenvatting. In het eerst volgende hoofdstuk wordt de methode, opzet en uitvoering van het onderzoek beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van de deelnemers aan de onderzochte trajecten van Meedoen Werkt en de aanpak en de werkzame elementen van de trajecten volgens de professionals staan in hoofdstuk 3 centraal. Dit is het kwalitatieve deel van het onderzoek. Daarna volgt het kwantitatieve deel, met in hoofdstuk 4 een beschrijving van het type deelnemers in termen van achtergrondkenmerken en zelfredzaamheid van verschillende klantprofielen en in hoofdstuk 5 de resultaten in ontwikkelingen in zelfredzaamheid. Elke paragraaf in de resultaten hoofdstukken wordt voorafgegaan door een vetgedrukte samenvatting. Bij de resultaten zullen eventuele verschillen tussen de Impulstrajecten en de Wmo-doorstroomtrajecten worden weergegeven. Tot slot worden in hoofdstuk 6 conclusies getrokken, waarbij ook een vergelijking wordt getrokken met andere onderzoeken, en aanbevelingen gegeven voor de werkwijze van de trajecten en voor vervolgonderzoek.

# 1 Methode en opzet evaluatieonderzoek

Er is bij deze evaluatie zowel gebruik gemaakt van kwantitatieve gegevens (registraties in het RAAK-systeem) als van kwalitatieve gegevens op verschillende meetmomenten. De kwalitatieve gegevens bestaan uit interviews met deelnemers en professionals van de trajecten en uit observaties bij de trajecten. Hieronder worden de verschillende gebruikte onderzoeksmethoden nader toegelicht.

## 1.1 Kwalitatief onderzoek: interviews en observaties

### Selectie van trajecten

Het is niet haalbaar om alle trajecten van Meedoen Werkt in het kwalitatieve deel van het onderzoek mee te nemen. Er is voor gekozen om voor de Impulstrajecten in elk stadsdeel één traject kwalitatief te evalueren en de Wmo-doorstroomtrajecten mee te nemen die voldoende instroom van deelnemers hebben in de betreffende onderzoeksperiode.

Vier van de zeven gekozen te evalueren trajecten van de stadsdelen zijn diegene die al meegenomen zijn in een Maatschappelijke Kosten- en Baten Analyse (MKBA) uitgevoerd door adviesbureau LPBL.<sup>3</sup> Daarnaast is gestreefd naar spreiding over de stadsdelen en naar diversiteit op verschillende punten als aanbodsvorm (bijv. individueel versus groepsgewijs), doelstellingen (bijv. empowerment, uitstroom (vrijwilligers)werk), inzet op specifieke doelgroepen en betrokken partijen. De volgende 7 Impulstrajecten zijn gekozen:

Impulstraject:	korte omschrijving*:	gericht op/criteria:
Traject Doorlopende Leerlijnen (Nieuw-West)	activeringsprogramma met 3 groepsmodules (empowerment, actief in de wijk, brug naar re-integratie) en individuele begeleiding	deelnemers vanuit de groepsbijeenkomsten in de wijk (Kom Verder 2.0)
Bewegen naar Werk (Zuid)	groepstraining voor vergroten van vaardigheden, netwerk en zelfredzaamheid in combinatie met sport	alleenstaande moeders en mannen, geboren na 1970
Happy in Oost (Oost)	activeringstraject gericht op gebiedsgerichte preventie van angst en depressie, groepsgewijs Empowerment programma	mannen met GGZ-problematiek uit de Transvaalbuurt/Ambonplein
Activeringsprogramma Zuidoost (Zuidoost)	trajecten gericht op vrijwilligerswerk, werk en re-integratie en vrouwen, sport en gezondheid, groepsaanbod en individuele begeleiding	jongeren en alleenstaande ouders
Extra inzet klantmanagement (Centrum)	extra individuele gesprekken met de eigen klantmanager en eenmalige groepsbijeenkomst (Regenbooggroep)	mannen ouder dan 50 jaar en langer dan 5 jaar een bijstandsuitkering

<sup>3</sup> LPBL. *Quickscan kosten-baten analyse trajecten 'Meedoen Werkt'. Resultaten en lessen experimenten doorstroom, activering en participatie.* Conceptversie, september 2016.

Kans op Werk 2.0 (West)	groepstraining en individuele begeleiding met als focus werk, sport, taal en financiële zelfredzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ned. verstaanbaar</li> <li>• gemotiveerd</li> <li>• tijd om de arbeidsmarkt op te gaan</li> <li>• en weinig belemmeringen</li> </ul>
Talentcoach (Noord)	individueel coachtraject door vrijwillige coach op het gebied van eigen kracht, eigen kwaliteiten en mogelijkheden en aanbod van workshops	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ned. verstaanbaar</li> <li>• gemotiveerd</li> <li>• voldoende stabiel op andere leefgebieden</li> </ul>

\*Een uitgebreidere omschrijving van de trajecten en de uitvoerders is te vinden in de bijlage.

Daarnaast gaat het om de volgende onderzochte Wmo-doorstroomtrajecten:

Wmo-doorstroom-traject:	korte omschrijving*:	gericht op/criteria:
Regenbooggroep	doorstroomtrajecten met werkervaringsplekken bij verschillende sociale firma's <sup>4</sup> met intensieve individuele begeleiding.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tussen de 23 en 65 jaar</li> <li>• redelijk stabiele situatie en afspraken na kunnen komen</li> <li>• gemotiveerd en bereid om over eigen functioneren in gesprek te gaan</li> <li>• in staat zelfstandig naar het werk te komen en min. 3 dagdelen p.w. inzetbaar</li> <li>• enige beheersing van Ned.</li> </ul>
Streetcornerwork	trajecten begeleid uit Wmo dagbesteding naar leerwerk stageplekken binnen sociale firma's (o.a. Cre8, Rambler) met mogelijk ambulante ondersteuning naar werk	jongeren (18-27 jaar) met meervoudige problematiek, waaronder dak- en thuislozen
Ontwikkellijn Bloem (Stichting Landzijde)	trajecten waarbij deelnemers in 5 fasen worden begeleid van Wmo-dagbesteding naar (vrijwilligers)werk in de culturele dienstverlening (o.a. Hermitage) of Food-sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• voor wie Wmo dagbesteding een te zware voorziening is,</li> <li>• de stap naar zelfstandig werk (nog) te groot is,</li> <li>• aangewezen op structuur van (vrijwilligers)werk of dagbesteding ter voorkoming van maatschappelijke terugval</li> </ul>
Maak Werk van je Toekomst (Roads)	trajecten waarbij deelnemers vanuit arbeidsmatige dagbesteding bij sociale firma's doorstromen naar zelfstandige participatie, waar mogelijk begeleid door een HARRIE (ervaringsdeskundige begeleider)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stap verder kunnen zetten in de richting van zelfstandige deelname aan de arbeidsmarkt en -participatie</li> <li>• 18-65 jaar (niet leerplichtig)</li> <li>• voldoende zelfredzaamheid en beschikken over algemene werknemersvaardigheden</li> <li>• bezig zijn of opleiding vakvaardigheden afgerond</li> <li>• expliciete wens om betaald (naar vermogen) te gaan werken</li> </ul>

\*Een uitgebreidere omschrijving van de trajecten is te vinden in de bijlage.

<sup>4</sup> Een sociale firma is een onderneming die zich richt op zowel bedrijfseconomische continuïteit en/of winstgevendheid als op het creëren van plekken voor arbeidsmatige dagbesteding en/of werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Het kwalitatieve deel van het onderzoek bestaat uit interviews onder deelnemers aan de betreffende trajecten, gedurende twee periodes, interviews onder professionals en observaties. Hieronder wordt deze verschillende onderdelen nader toegelicht.

### **Interviews**

Er is gebruik gemaakt van semi-gestructureerde 'face to face' interviews. Semi-gestructureerde interviews bieden de mogelijkheid om samen met de deelnemer/professional dieper in te gaan op zijn of haar ervaringen en aandacht te besteden aan factoren die hij/zij zelf van belang acht. Voor het formuleren van interviewvragen bij de deelnemers en professionals is onder andere de benadering van *Appreciative Inquiry* (waarderend interviewen) gebruikt. Deze gesprekstechniek is gebaseerd op een open vraagstelling die uitgaat van het positieve ('denken in mogelijkheden'), zonder mogelijke verbeterpunten uit het oog te verliezen. Door de vragen worden mensen aangemoedigd zich te richten op wat voor hun goed werkte en nieuwe mogelijkheden te benoemen. Daarnaast zijn de deelnemers en professionals ook gevraagd naar verbeterpunten in het traject. De checklists voor de interviews zijn in overleg met de opdrachtgever samengesteld.

Bij de analyse van de gegevens uit de interviews is gebruik gemaakt van het kwalitatieve data-analyseprogramma MaxQDA. Dit programma biedt de mogelijkheid om grote hoeveelheden kwalitatieve data te ordenen en in te delen in de relevante thema's. Met name bij de interviews met deelnemers is soms afgeweken van de vaste interviewvragen van de checklist om meer aan te sluiten bij ervaringen van de deelnemers. Tijdens de analyse van de gesprekken zijn ook andere thema's naar voren gekomen dan vooraf bedacht. Bij de beschrijving van de resultaten zijn deze thema's als leidraad gebruikt.

### ***Interviews deelnemers trajecten***

Het onderzoek beoogt middels semi-gestructureerde interviews en observaties op de werkvloer inzicht te bieden in de ervaringen van deelnemers aan de trajecten. Het goed in kaart brengen van hun ervaringen kan bijdragen aan beter afgestemde trajecten en een goed geïnformeerde besluitvorming over de toekomst.

### Benadering

Deelnemers zijn telefonisch benaderd door de onderzoeker/onderzoeksassistent om een afspraak te maken voor het interview. Omdat het privacy technisch niet is toegestaan de telefoonnummers door te geven, is de deelnemer bij werving voor de trajecten wel gevraagd of hij/zij toestemming geeft dat zijn of haar contactgegevens worden doorgegeven aan GGD/OIS. De deelnemers zijn op twee momenten geïnterviewd:

### Meetmoment 1: de deelnemer weet dat hij gaat starten, maar is nog niet daadwerkelijk gestart

Op dit meetmoment zijn deelnemers geïnterviewd om inzicht te krijgen in:

- De informatie die de deelnemer heeft ontvangen over het nieuwe trajecten.
- Het beeld dat de deelnemers heeft van wat hem of haar te wachten staat.
- Zijn of haar motivatie voor het starten met een nieuw traject (zowel pushfactoren vanuit de huidige dagbesteding/eerdere dagbesteding alsook pull factoren van de nieuwe situatie).
- Factoren die als stimulerend of belemmerend worden ervaren voor de start aan het nieuwe traject.
- Randvoorwaarden die hij of zij stelt voor de start aan het nieuwe traject.

### Meetmoment 2: circa 6 maanden na start van het traject

Alle geïnterviewde deelnemers van het eerste meetmoment zijn na 6 maanden nogmaals benaderd. Zij werden bevraagd over hun ervaringen, al behaalde persoonlijke doelen en verwachtingen en de stimulerende en belemmerende aspecten van het traject. Daarbij is onderscheid gemaakt naar factoren die betrekking hebben op:

- de inhoud van het traject (zingeving)
- de begeleiding bij het traject en op de eventuele werkplek
- de contacten met andere deelnemers in het traject en eventuele collega's
- de structuur/randvoorwaarden
- de behaalde resultaten, wat heeft men geleerd/bereikt; hoe is de situatie nu in vergelijking met voor het traject. Bij klanten die niet meer deelnemen (uitvallers), of niet daadwerkelijk gestart zijn is ook ingegaan op de redenen hiervoor en op welke wijze zij nu hun dag besteden.

Het aantal geïnterviewde deelnemers is gebaseerd op de (verwachte) instroom bij de verschillende trajecten. Bij een groot experiment met veel deelnemers zijn meer deelnemers bevraagd dan bij een klein experiment. Ook is er rekening gehouden met uitval van deelnemers aan de tweede meting. Daarom is in de eerste meting op interviews met meer deelnemers ingezet dan in de tweede meting. Om deelname aan het tweede gesprek te stimuleren is voor het tweede gesprek een hogere vergoeding gegeven dan voor het eerste. Bij een paar trajecten was er veel nonrespons en is er voor gekozen om ook deelnemers te interviewen die niet aan de eerste meting hebben meegedaan. Er zijn in totaal 59 deelnemers in de eerste ronde geïnterviewd en 46 in de tweede ronde.

### ***Interviews professionals***

Om een inzicht te krijgen in de ervaringen van de professionals zijn per interventie minimaal twee professionals geïnterviewd, 24 in totaal over de geselecteerde interventies. Er is gesproken met de projectleiders van de te evalueren trajecten en professionals van de aanbieders van de trajecten. Ook zijn klantmanagers geïnterviewd die klanten doorgestuurd hebben naar een van de trajecten. Bij stadsdeel Centrum gaat het niet om een apart project maar om extra klantmanagement. Daar zijn klantmanagers geïnterviewd die extra begeleiding aan klanten geven.

Bij de interviews met professionals ging het om de volgende vragen over de hoofdthema's instroom, doelgroep, uitvoering en samenwerking, deelname, uitval en doorstroom:

- Hoe wordt het experiment gewaardeerd door de professionals die de trajecten uitvoeren en de professionals die deelnemers er naar toe verwijzen (o.a. klantmanagers)?
- Hoe beoordelen betrokken professionals de haalbaarheid van het experiment?/ In hoeverre zijn klanten in staat succesvol deel te nemen aan de trajecten?
- Welke succesfactoren identificeren de betrokken professionals?
- Welke verbeterpunten identificeren de betrokken professionals?

### **Observaties**

Door observaties bij de trajecten is aanvullende informatie verkregen waarmee de data uit de interviews goed in de context geplaatst kan worden. Bovendien bieden observaties een goede mogelijkheid om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van deelnemers die minder taalvaardig zijn; zij kunnen hun ervaringen 'laten zien' aan de onderzoeker. Bij elk kwalitatief te evalueren traject is een observatie uitgevoerd, in totaal 10. Het ging dan vaak om een dagdeel meelopen



met het traject. De observatie in Centrum bestond uit het bijwonen van een klantgesprek waarbij sprake is van extra klantmanagement.

## 1.2 Kwantitatieve analyse registratiegegevens

Alle Impulstrajecten en Wmo-doorstroomtrajecten (zie de bijlage voor een overzicht van de trajecten) zijn kwantitatief onderzocht door te kijken naar ontwikkelingen in zelfredzaamheid van de deelnemers.

Er is daarbij gebruik gemaakt van gegevens over de deelnemers aan die trajecten zoals die te halen zijn uit RAAK, het ict-systeem van WPI (zie bijlage voor een nadere omschrijving). Een onderdeel van de registratie in RAAK is de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) die voor deelnemers aan het begin van het traject en na afloop of uitval van het traject dient te worden ingevuld door de klantmanager of de aanbieder van het traject. De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM)<sup>5</sup> is een screeningsinstrument dat professionals gebruiken om de mate van zelfredzaamheid van hun volwassen klanten te meten op een bepaald moment in de tijd. Zelfredzaamheid is gedefinieerd als: het zelf realiseren van een acceptabel niveau van functioneren op de belangrijke domeinen van het dagelijks leven. Indien nodig door de juiste hulp te organiseren op het moment dat een daling van het functioneringsniveau dreigt of plaatsvindt, die het individu niet zelf kan voorkomen of verhelpen. Het instrument meet de zelfredzaamheid in een score van 1 (acute problematiek), 2 (niet-zelfredzaam), 3 (beperkt zelfredzaam), 4 (voldoende zelfredzaam) tot 5 (volledig zelfredzaam) op 11 domeinen van het dagelijks leven: financiën, werk en opleiding<sup>6</sup> (dagbesteding), huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie.

Gekeken is naar veranderingen in de ZRM-scores op verschillende domeinen in de tweede meting ten opzichte van de eerste meting (de zgn. nulmeting aan begin van het traject) en verschillen daarin tussen de trajecten. Ook is gekeken naar het mogelijke effect van demografische kenmerken van de deelnemers, opleidingsniveau, het voorkomen van taalproblemen en de hoeveelheid contact met de klantmanager. Op basis van de ZRM-scores bij de eerste meting zijn klantprofielen opgesteld en is gekeken naar verschillen tussen deze groepen in de resultaten op de tweede ZRM-meting.

### Evaluatie van kortlopende trajecten

In de contracten met aanbieders is afgesproken dat er een tweede meting plaatsvindt als deelnemers het traject hebben afgerond. Gezien de doorlooptijd van het onderzoek kunnen langlopende trajecten niet worden geëvalueerd. Veel trajecten lopen immers langer door dan zes maanden en een deel van de trajecten is ook later gestart dan oorspronkelijk gepland (november 2015) en bij een deel kwam de instroom vertraagd op gang. Ook is niet voor alle deelnemers die een traject hebben afgerond een tweede ZRM-meting ingevuld. Voor 36% van de deelnemers waarvan een eerste ZRM-meting in de periode november 2015 tot en met juni 2016 is

---

<sup>5</sup> Lauriks S, Buster MCA, de Wit MAS, van de Weerd S, Tigchelaar G, Fassaert T. *Zelfredzaamheid-Matrix 2013*. GGD Amsterdam, 2013.

<sup>6</sup> Dit heet in de ZRM2013 officieel dagbesteding, maar in de ZRM 2017 is dit werk en opleiding geworden. Omdat deze nieuwe benaming beter aansluit bij de terminologie van WPI, wordt in dit rapport de nieuwe benaming gebruikt, ondanks dat de ZRM2013 is gebruikt. 'In de figuren kortweg van 'werk/opleiding' gesproken.

uitgevoerd, is een tweede meting beschikbaar (n=841, zie tabel 1.2).<sup>7</sup> De kwantitatieve analyses die ten behoeve van dit rapport zijn uitgevoerd geven hierdoor niet een volledig beeld van de resultaten, namelijk alleen over de relatief kort lopende trajecten en daarvan alleen de deelnemers waarvoor twee ZRM-metingen zijn ingevuld.

De aanwezigheid van een tweede ZRM-meting onder deelnemers waarvan een nulmeting beschikbaar is, de respons, verschilt niet tussen mannen en vrouwen. Wel hebben alleenstaande ouders relatief vaak een tweede meting, evenals hogeropgeleiden. Deelnemers van 50 jaar en ouder juist minder vaak. Daarnaast zijn deelnemers waarvan een tweede meting beschikbaar is vaker niet-zelfredzaam op het domein geestelijke gezondheid en Activiteiten Dagelijks Leven (ADL).

**Tabel 1.2 Aantal deelnemers waarvan ZRM-gegevens beschikbaar zijn in RAAK**

type traject	1e ZRM-meting	1e én 2e ZRM-meting
Wmo-doorstroomtrajecten	101	42
Impulstrajecten	2.232	799
<b>totaal</b>	<b>2.333</b>	<b>841</b>

bron: WPI, RAAK, bewerking OIS & GGD, stand 2 januari 2017

### 1.3 Begeleiding en doorlooptijd onderzoek

Beleidsmedewerkers van WPI hebben het onderzoek in verschillende fases begeleid. De opzet en het verloop van het onderzoek zijn met hen besproken. De resultaten en interpretatie van het onderzoek zijn besproken met een begeleidingscommissie bestaande uit de opdrachtgever en verdere vertegenwoordigers van WPI (vanuit het onderzoeksplatform) en een van WPI onafhankelijke groep die samengesteld is uit vertegenwoordigers van verschillende partijen, zoals collega's/leidinggevenden van de onderzoekers, externen vanuit de wetenschap op dit gebied, vertegenwoordigers uit het veld (aanbieder, klantmanager), iemand vanuit een cliëntplatform en twee deelnemers van Meedoen Werkt. De onderzoekers hebben de tussentijdse opmerkingen en suggesties van de begeleidingsgroep gebruikt om het evaluatie onderzoek te verbeteren en beter af te stemmen op de behoefte aan kennis vanuit WPI.

De doorlooptijd van de verschillende fases van dataverzameling van het onderzoek is in het nu volgende schema weergegeven. Door het later opgang komen van de instroom bij veel trajecten is de doorlooptijd opgeschoven ten aanzien van de oorspronkelijke planning.

<sup>7</sup> In het oorspronkelijke onderzoeksvoorstel was de opzet om voor *alle* deelnemers na 6 maanden een tweede meting van de ZRM uit te voeren maar dat is in de praktijk niet gebeurd. Alleen voor (een deel van) deelnemers die het traject hebben afgerond of die voortijdig uit het traject zijn uitgevallen is een tweede ZRM-meting uitgevoerd.

**Tabel 1.3 Fases en doorlooptijd dataverzameling onderzoek**

nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
		59 interviews deelnemers vooraf/bij start traject											
				24 interviews met professionals 10 observaties bij activiteiten									
								46 Interviews deelnemers 2de meting					
Registratiegegevens WPI (0-meting ZRM, n=2.333)													
						Registratiegegevens WPI (2de meting ZRM, n=841)*							

\*op 2 januari 2017 is hiervan een bestand geleverd vanuit WPI aan OIS/GGD

## 2 Ervaringen deelnemers trajecten

Dit hoofdstuk bevat resultaten uit alle interviews met deelnemers Meedoen Werkt. Gesprekken vonden plaats aan de hand van vragenlijst, maar er was ook ruimte voor eigen inbreng of het aangeven van thema's tijdens het interview door de deelnemers. De onderwerpen uit de gesprekken zijn op te splitsten in twee delen: mate van tevredenheid over de trajecten en de verwachte en behaalde resultaten zoals deze ervaren zijn door de deelnemers.

### 2.1 Mate van tevredenheid

Hier volgen de elementen van trajecten die tevredenheid van deelnemers bepalen. Eerlijkheid en openheid zijn hiervoor belangrijk omdat deze bijdragen aan een vertrouwensband met de begeleiders. Ook het hebben van een vast contactpersoon die geduld heeft en het krijgen van heldere informatie over doel en inhoud van het traject zijn van belang. Dit laatste vormde een knelpunt wat vooral speelde bij trajecten die niet vooraf al uitontwikkeld waren, maar pas gedurende het traject definitief vorm kregen. Verder verlangen deelnemers direct na start enige concrete ondersteuning en ze leren ook graag. Activiteiten op maat, passend bij de interesse van deelnemers worden erg gewaardeerd. Hierbij vinden minder zelfredzame deelnemers het prettige ondersteund te worden bij hun keuzes. Tenslotte is aandacht nodig voor goed contact met mede-groepsdeelnemers of collega's op de werkvloer en het ervaren van onderlinge steun.

#### 2.1.1 Eerlijkheid en openheid dragen bij aan vertrouwensband

Openheid en eerlijkheid van de professional zijn de vaakst genoemde kenmerken die eraan bijdragen dat er een goede band ontstaat. Het niet nakomen van beloftes door professionals demotiveert deelnemers. Hoe eerlijk de deelnemers zich door de professional behandeld voelen, is heel belangrijk voor de tevredenheid over het traject. Door een eerlijke en open bejegening van deelnemers door professionals groeit het onderlinge vertrouwen.

#### **Deelnemers stellen een vast contactpersoon op prijs**

Deelnemers zijn erg tevreden wanneer ze een vast contactpersoon als begeleider hebben die ze vaak zien en wanneer ze het goed kunnen vinden met de professional.

*"Ik heb met mijn begeleidster (van traject) een goede band en ook het gevoel dat ik bij haar terecht kan als ik hulp nodig zou hebben".*

*"Ik ben erg te spreken over de lerares. Ze was meelevend. Ze zag de groep als haar mensen en ze stond voor haar mensen."*

#### **Waardering voor heldere informatie over doel en inhoud**

Echter, er werd ook wel aangegeven door deelnemers dat ze zich ergeren aan professionals die onvolledige of verkeerde informatie vooraf bieden of die beloftes niet na komen. De informatie die bij de eerste bijeenkomsten werd gegeven over het traject bleek bijvoorbeeld na loop van tijd niet overeen te komen met de verwachtingen en wat er daadwerkelijk in het traject werd behandeld. Deelnemers geven aan zich niet altijd eerlijk behandeld te voelen wanneer beloftes niet worden nagekomen.

*"Wat me het meest dwars zat was dat ze bij het intakegesprek hadden gezegd dat ze een heel groot netwerk hadden om hem aan een stageplek te helpen. Maar dat was helemaal niet zo".*

### **Geduld en aandacht**

Deelnemers zijn tevreden wanneer hun begeleider geduldig is, de tijd voor hen neemt en goed bereikbaar is. Hierbij hoort ook toegankelijk bij, in de zin van dichtbij en met de deur open, maar ook toegankelijk wat betreft houding. Deelnemers vinden het namelijk belangrijk dat de professional onbevooroordeeld is. Dit heeft ook te maken met de wens serieus genomen te worden. Sommigen deelnemers zijn hier erg gevoelig voor in verband met stigmatisering. Dit geldt zowel bij het traject als bij de begeleiders op de werkplek of bij het vrijwilligerswerk.

*"Hij (de werkbegeleider) bood voldoende ondersteuning en informatie over wat er van mij verwacht werd en gaf me ook complimenten als ik zelf plande en zelf voorzag wat er gedaan moest worden. Ik voelde me zeker gewaardeerd en kon met alle vragen bij hem terecht."*

Sommige deelnemers zijn tevreden omdat ze meerdere kansen kregen en door konden gaan als het een keer mis ging en ze opnieuw wilden beginnen. Deelnemers gaven aan gemotiveerd te worden door de begeleiders van hun traject. Ze zijn zich bewust van hun wisselende gedrag en vonden het fijn dat ze gesteund en gestimuleerd werden door de begeleiders.

### **2.1.2 Deelnemers verlangen direct na start enige concrete ondersteuning**

Deelnemers vinden het fijn als ze kort na de start van het traject al praktische hulp krijgen waar ze meteen zelf wat aan hebben.

*"Ze (de begeleider) helpt met alles en regelt veel voor je. Zo hielp ze met het zoeken naar vacatures of ze belde de klantmanager voor een gesprek."*

Ze zijn tevreden over de concrete hulp bij bijvoorbeeld het inplannen van afspraken met andere (zorg)professionals of de klantmanager, het regelen van korting bij de sportschool of over het samen doornemen van afwijzingsbrieven. Of als professional via zijn netwerk ondersteuning regelt.

*"Ik heb ook een adresje gekregen van iemand in de buurt die me voor een tientje per jaar begeleidt met computerproblemen."*

Praktisch hulp bij het solliciteren zoals het zoeken naar passende vacatures wordt ook positief ervaren. Echter, veel deelnemers hadden de ervaring dat ze te vage of algemene informatie kregen over de bedrijven of instellingen waar ze konden solliciteren en dat de professionals meer

moeite hadden moeten doen. Zo werden ze geregeld verwezen naar maatschappelijke organisaties om vrijwilligerswerk te gaan doen, waarna bleek dat er geen passende plek voor hen was. Sommige deelnemers maakten dit herhaaldelijk mee en vonden ze dat de begeleiders tekort schoten.

Deelnemers vinden het ook fijn om tips te krijgen op persoonlijk vlak; hulp bij het stellen van grenzen en bij het verbeteren van sociale vaardigheden. En ze waarderen tips over bij wie ze terecht kunnen voor bepaalde hulp of zorg voor zichzelf of hun gezinsleden.

*"Mijn begeleidster helpt me grenzen te stellen, niet te veel hooi op je vork nemen."*

Deelnemers vinden het fijn als het traject direct of op korte oplevert wat ze zelf hadden bedacht en gehoopt. Een man had bijvoorbeeld via de groepsbijeenkomst mensen willen vinden die hij muzikles kon geven, maar dit leek hem onmogelijk en begeleiders hebben niet geprobeerd dit te realiseren.

*"Was interessante bijeenkomst, maar in praktisch zin had ik er niets aan"*

### **Deelnemers leren graag nieuwe dingen**

#### ***Kennis***

Deelnemers vinden het belangrijk dat de activiteiten leerzaam zijn en dat het hen nieuwe informatie oplevert. Sommigen vinden het leren van andere groepsdeelnemers prettig en anderen willen liever leren in de vorm van een cursus. Deelnemers geven veelal aan dat ze uitgebreide uitleg en veel informatie prettig vinden zowel mondeling als schriftelijk.

*"Elk ding wat je leert is een pluspunt voor een mens."*

Ook vinden velen het heel goed als er binnen het traject medewerkers van andere organisaties presentaties geven, bijvoorbeeld over vrijwilligerswerk, budgettering, ervaringsdeskundigheid of cursussen.

*"Door de presentaties die door de verschillende instanties gehouden zijn, weet ik veel beter waar ik terecht kan voor hulp"*

#### ***Vaardigheden aanleren***

Zelf presentaties geven voor de andere groepsdeelnemers geeft de deelnemers zelfvertrouwen. Dit kan gaan over zichzelf en de eigen mogelijkheden en wensen of over een onderwerp naar keuze. Deelnemers gaven bijvoorbeeld een boekbespreking of een presentatie over het land van herkomst. Geïnterviewde deelnemers gaven ook aan blij te zijn met hun verbeterde sollicitatie- en werknemersvaardigheden. Voorbeelden van positief gewaardeerde onderdelen van het traject waren: CV verbeteren, sollicitatiegesprekken voeren, sociale vaardigheden op de werkvloer, ICT-vaardigheden en Nederlandse taal.

*"Ik heb nieuwe vaardigheden geleerd wat betreft CV maken, omgaan met computer (bijvoorbeeld printen, iets doorsturen) sollicitatiebrief schrijven"*



### **Psycho-educatie**

Een klein deel zegt gebaat te zijn bij psycho-educatie zoals het aan de hand van opdrachten leren om emotionele problemen te hanteren of om te gaan met depressie. Ook door het leren kennen van de eigen kwaliteiten via persoonlijke coaching, krijgen sommige deelnemers meer zelfvertrouwen.

*"Er zijn heel veel dingen naar boven gekomen waarvan ik niet dacht dat ik ze had. Ook veel talenten. Ik had al veel talenten, maar daar zijn ze bevestigd. Ik ben er heel erg blij mee."*

### **2.1.3 Maatwerk en begeleiding bij het kiezen voor activiteiten**

Deelnemers zijn het meest tevreden als de activiteiten goed passen bij hun interesses en wensen. Ze vinden het belangrijk dat het echt goed bij hen past, met name de deelnemers die lange tijd al vrij geïsoleerd leefden. Een aantal mensen vonden het slecht voor hun zelfvertrouwen als cursusmateriaal te moeilijk, maar zeker als het te makkelijk was. Het is voor hen belangrijk dat het aanbod van activiteiten aansluit bij hun eigen (cognitieve of taal) niveau. Daarnaast moet het volgen van het traject in te passen zijn in de eigen persoonlijke situatie, bijvoorbeeld bij belastende gezinsproblematiek of mantelzorg.

Daarentegen komt het ook voor dat het bieden van maatwerk en het geven van eigen regie aan de deelnemers juist averechts werkt en dat de begeleider beter de keuzes kan maken voor de deelnemer. Sommige deelnemers vinden het prettig dat ze aan activiteiten kunnen meedoen, zelf als ze niet precies weten wat ze willen.

*"Er was geen keuze mogelijk, ze volgden een vast programma, maar ik vond het niet erg, ik heb niets gemist."*

Met name voor mensen die niet goed weten wat ze willen, is het ook fijn om de keuze niet helemaal open te laten maar hen bijvoorbeeld te laten kiezen uit twee activiteiten. Ook vinden sommige het fijn alvast wat (groeps)activiteiten mee te doen om zo erachter te komen waar hun interesse ligt.

*"Het traject is erg op maatwerk gericht. Aan iedere deelnemer werd bij de eerste dag gevraagd wat hun doel was en daar is men aan gaan werken. Ik had zelf niet echt een doel. Ik wilde aan de slag, maar wist niet goed met wat of waar. Dat maakte het wel lastiger voor de begeleiding om mij te helpen, want ze moesten eerst bekijken wat ik dan kon en leuk vond."*

### **2.1.4 Contact met groepsdeelnemers of collega's**

Geïnterviewde deelnemers hebben ook opmerkingen over de (verkeerde) samenstelling van de groepen. Veel genoemd hierbij is niveau verschil, in taal of opleidingsniveau of verschil in motivatie. Ook geven deelnemers aan het vervelend te vinden om te moeten omgaan met mensen die heel kwetsbaar zijn.

### **Moeilijkheden in contact met groepsdeelnemers of collega's**

Deelnemers leveren veelal negatief commentaar over de verschillende groepsaanpak. Ze hebben veel opmerkingen over de (verkeerde) samenstelling van de groep. Veel genoemd hierbij is niveau verschil, in taal of opleidingsniveau. Ook vinden deelnemers het vervelend te moeten omgaan met mensen die heel kwetsbaar zijn of die zware problematiek hebben. Veel deelnemers vinden het belangrijk om in contact te komen met anderen, maar die moeten dan wel veel overeenkomsten hebben. Overeenkomsten tussen henzelf en de andere deelnemers (qua niveau, vaardigheden en qua motivatie) is veelal een voorwaarde voor goede ervaringen in de groep.

*"Deze bijeenkomst paste niet bij me. Ik wist mij daar geen raad. Wat daar zaten waren mensen met een rugzakje. Mensen met een psychiatrische achtergrond die bezig waren het dal uit te klimmen, ex-criminelen, mensen die een psychose hadden gehad en die vertelden over hun geschiedenis. Als je mij depressief wil hebben..."*

*"Ik vond het niveauverschil binnen de groep veel te groot. Een aantal niet-Nederlandse vrouwen heeft er misschien meer baat mee gehad. Maar de dingen die zijn besproken kende ik al vanuit eerdere studies. Ik verveelde me."*

Bij de start van een nieuwe groep is er best wat weerstand te overwinnen. Als de behoeften en mogelijkheden van de deelnemers erg uiteen liggen is het moeilijk om een actieve groep te krijgen.

*"Het aanbod was nogal los zand. Zeker toen bleek dat het niveau en de wensen tussen de deelnemers erg uiteen lagen. Hierdoor was het moeilijk om de hele groep mee te krijgen."*

*"Daar waar iedereen sceptisch in de groep startte, zag je iedereen opleven toen bleek hoe nuttig de training was."*

#### **Steun van groepsdeelnemers en collega's**

Een aantal van de gestarte deelnemers volgt de groepsaanpak tot het einde. Deze geïnterviewden beoordelen het heel positief dat ze deel uit maakten van een groep deelnemers of collega's. Ze vinden het fijn om van elkaar te leren en elkaar te steunen. Onderlinge herkenning en begrip voor de situatie waar iemand in zit wordt erg gewaardeerd en dit is ook nodig om een hechte groep te krijgen. Bij de locaties met werkplekken geven mensen aan dat het fijn is om je niet anders of beter voor te hoeven doen dan je bent.

*"Je kunt creativiteit van groep gebruiken voor waar je aan werkt"*

*"De groepsbegeleiding helpt om in de flow te blijven"*

*"Je leert bewust te zijn van eigen gedrag en houding. Het leren van elkaars fouten was ook heel nuttig"*

Ook het leren kennen van andere 'sterkere' deelnemers of collega's of coaches waaraan je je kunt optrekken wordt soms wel gewaardeerd. Sommigen noemen het goed om eens een

voorbeeld te kunnen nemen aan iemand die wel maatschappelijk meedoet. Dit wordt minder vaak genoemd dan de wens om 'gelijkgestemden' te ontmoeten.

*"Een inkijkje krijgen in het leven zoals het is wanneer je je leven wel op orde hebt."  
"Je hoeft niet hetzelfde te zijn, als je maar op dezelfde trein zit"*

### 2.1.5 Uitvallers

Geïnterviewde die waren gestopt met een traject zijn op te delen in verschillende typen die hun eigen redenen hebben om te stoppen met een traject. Er zijn van de 9 geïnterviewde uitvallers enkelen die aangeven niet in staat te zijn tot het volgen van een traject. Dit zijn uitvallers die beperkt zijn in hun functioneren door ernstige psychiatrische of lichamelijke klachten of door een combinatie van beide. De groep met psychische of persoonlijkheidsproblemen valt op bij de uitvallers.

*"Ik heb al ruzie gehad met verschillende psychiaters en ik weet het verder ook niet hoe ik geholpen zou kunnen worden"*

Verder zijn er mensen die de langdurige problematiek op meerdere levensterreinen niet kunnen hanteren of niet kunnen veranderen door een laag cognitief niveau of door een wantrouwen in hulpverleners. Daarnaast is er een groep die onvoldoende inzicht heeft in eigen situatie en geen hulp wil.

*"Ik probeer positief te blijven, dat moet ik zelf doen, ik ga het zelf allemaal proberen op te lossen"*

Sommige deelnemers geven zelf ook aan dat het soms knelpunten in persoonlijke contact zijn waardoor ze afhaken. Ze hebben soms heel typische klachten over "genegeerd worden door de groepsbegeleider" of "zich vernederd te voelen doordat de begeleider zich niet aan de afspraak houdt".

Daarnaast zijn er mensen die lichamelijke gezondheidsproblemen hebben. Deze zijn in sommige gevallen wel gemotiveerd om actief te worden in het traject, maar lopen dan tegen de eigen grenzen aan waardoor ze moeten stoppen. Ook is er een groep die absoluut geen vrijwilligerswerk (meer) wil doen, maar echt alleen hulp wil bij het vinden van betaald werk. Deze groep komt uitgebreid aan de orde in de volgende paragraaf.

## 2.2 Motivatie en gestelde doelen vooraf

Eén derde van de deelnemers gaf in het eerste interview aan dat het vinden van betaald werk de belangrijkste motivatie was om te starten met een traject. Daarnaast wordt ook het verbeteren van sollicitatievaardigheden en het willen starten met een opleiding of vrijwilligerswerk als reden genoemd. Een klein aantal zegt persoonlijke ontwikkeling als doel te hebben gesteld. Ook ongeveer één derde had geen doelen of onrealistische doelen voor aanvang van het traject.

### **Betaald werk**

Veel geïnterviewden hebben als doel gesteld om betaald werk te vinden. Het vinden van betaald werk is voor veel mensen de belangrijkste motivatie om te starten met een traject van Meedoen Werkt en ze verwachten dit, met hulp, ook te kunnen bereiken (20 geïnterviewden, 1/3 de van de mensen). Met name mannen geven dit aan. De termijn waarbinnen deelnemers dit verwachten te bereiken verschilt van een paar weken tot een paar jaar. Verder noemen deelnemers vaak dat ze hopen een opstap naar betaald werk te vinden door middel van het volgen van opleidingen of via het netwerk van de trajectbegeleiders.

*"Ik zou graag hulp krijgen bij het vinden van een gewillige werkgever"*

Het verbeteren van sollicitatievaardigheden is voor veel mensen een belangrijk doel; zoals jezelf leren presenteren, sollicitatiebrieven schrijven en sollicitatiegesprekken voeren. Daarnaast noemen mensen ook algemene vaardigheden die ze nodig hebben tijdens het zoeken naar werk. Deelnemers willen initiatief leren nemen tijdens het zoeken naar geschikte vacatures en bedrijven. Ook hopen ze ondersteund te worden bij het omgaan met afwijzingen tijdens het solliciteren.

*"Het is echt nodig om hoop te blijven houden. Je wordt vaak afgewezen bij het solliciteren."*

### **Opleiding en vrijwilligerswerk**

Een kleinere groep deelnemers heeft doelen gesteld rond vaardigheden die nodig zijn bij het uitvoeren van werk. Dit zijn Nederlands taalles, cursussen voor computervaardigheden of een beroepsgerichte opleiding of cursus volgen. Vooraf is ook een kleine groep op zoek naar vrijwilligerswerk of een stageplek. Hierbij is voor de geïnterviewden van belang dat er goede begeleiding is bij deze (onbetaalde) werkplek. Deelnemers vinden dat ze, aangezien ze dan niet betaald worden in ieder geval een prettige en leerzame plek zouden moeten krijgen.

### **Persoonlijke ontwikkeling**

Een klein aantal deelnemers geeft aan doelen te hebben op gebied van persoonlijke ontwikkeling. Deze deelnemers willen zich bijvoorbeeld onafhankelijk voelen, iets om handen krijgen, meedoen in de maatschappij of zich nuttig voelen. Ook willen sommigen geïnterviewden activiteiten gaan doen, die ze nog niet kennen. Persoonlijke doelen hierbij zijn het leren doorzetten, grenzen leren stellen in relaties met mensen in hun omgeving en positief leren blijven (moed en hoop houden).

*"Ik vond het zelf wel goed om met kleine stapjes bijvoorbeeld eerst wat dingen in huis aan te pakken en aan mezelf te werken voordat ik de stap zet naar de voorbereiding naar werk"*

### **Geen doelen of verwachtingen**

Ook een aanzienlijke groep (ongeveer 1/3<sup>de</sup>) had geen doelen of onrealistische doelen. In coachende (groeps)gesprekken kunnen ze tot doelen komen, maar veel geïnterviewden zeggen dat ze door activiteiten te ondernemen hun interesses ook beter leren kennen

De onrealistische doelen zijn doelen waar zoveel voorwaarden en eisen bij genoemd worden dat ze onmogelijk werkelijkheid kunnen worden. Dit komt veel voor bij mensen die al langere

periode een bijstandsuitkering. Zij hebben dan doelen waar het programma Meedoen Werkt niet op aansluit. Ook mensen die geen regie hebben over hun eigen leven hebben, kunnen zelfs wanneer ze daarbij geholpen worden, geen doelen noemen.

## 2.3 Deelnemers behaalden diverse resultaten

**De resultaten die behaald zijn, zijn meer divers dan de doelen die de mensen in eerste instantie voor zichzelf hadden opgesteld. Het vergroten van zelfinzicht en het hebben van een duidelijker beeld van de eigen toekomst is het meest genoemd. Deelnemers geven aan dat ze beter weten wat ze willen, dat hun doelen veranderd zijn en dat ze beter weten welke activiteiten bij hun passen. Het tweede punt wat vaak genoemd is, is toename van sociale contacten en vriendschappen. Verder noemen veel deelnemers het hebben van meer energie, zich fitter voelen en meer ritme hebben als positief resultaat. Toename van zelfvertrouwen wordt ook veel genoemd; wat nauw aansluit bij het hebben van toekomstperspectief en meer energie. Als bereikte resultaten noemen deelnemers ook dat ze (vrijwilligers) werk hebben gevonden.**

### Helder toekomstperspectief

De meesten hebben zelfkennis opgedaan en zeggen een beter toekomstperspectief te hebben na het traject. Er is vaak een plan om stappen te gaan zetten richting een betere toekomst. Een groot aantal geeft aan dat zijn doelen zijn veranderd waardoor er meer mogelijkheden zijn ontstaan. Ze weten bijvoorbeeld welke opleiding ze willen gaan volgen of wat ze willen leren bij hun vrijwilligerswerk. De manier waarop ze tegen (vrijwilligers) werk aan kijken is ten positieve veranderd, ze zien meer de voordelen ervan in. Ook noemen veel mensen dat ze actiever zijn geworden, ze doen meer moeite om te bereiken wat ze willen.

*"Ik weet nu dat ik het zelf moet gaan doen"*

### Structuur in het leven

Veel deelnemers ervaren dat ze zich gezonder en fitter voelen en meer energie hebben. Ook geven ze aan meer te sporten en meer ritme en structuur in hun week en in hun leven te hebben. Een klein aantal geeft aan tijdens het traject minder alcohol te hebben gedronken.

*"Meer energie krijgen is gelukt. Door het regelmatig uit huis gaan, meer activiteiten hebben, krijg ik meer energie en is het steeds makkelijker om dingen te ondernemen "*

### Sociale vaardigheden

Oefeningen in de groep, specifieke cursussen en het omgaan met collega's dragen volgens een groepje geïnterviewden allemaal bij aan sterkere sociale vaardigheden, beter bewustzijn van eigen gedrag en betere communicatievaardigheden, ook in werksituaties. De activiteiten zorgden volgens veel mensen ook voor het beter grenzen kunnen stellen en tot nieuwe vriendschappen. Ook veel deelnemers stellen dat hun zelfvertrouwen beter is dan voorafgaande aan het traject en dat ze een positievere toekomst voor ogen hebben. Niet iedereen was overigens in staat om dit zelfstandig vol te houden na afronding van het traject, en soms voelden ze zich hierdoor nog slechter dan voor de start van het traject.

*"Ik hulp nodig om uit huis te komen en een baan te vinden. Ik had geen toekomst voor ogen, nu wel. En het ziet er goed uit."*

#### **(Vrijwilligers)werk**

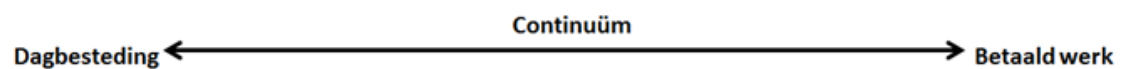
Sommige deelnemers hadden al vrijwilligerswerk gevonden. Soms werden ze door de trajectbegeleiders actief geholpen en ook verwezen naar de plek waar ze konden solliciteren. Maar in de meeste gevallen vonden de deelnemers zelf een (vrijwilligers)werkplek die ze interessant vonden. Het kostte best veel moeite om iets te vinden, vaak gingen er enkele onsuccesvolle pogingen aan vooraf voordat ze iets vonden wat ze wilden gaan doen. Een enkeling heeft betaald werk gevonden.

## **2.4 Verklaringen en verbeterpunten**

**Ervaringen van deelnemers verschillen naar plek binnen het continuüm van dagbesteding naar werk. De begeleiders van de trajecten hebben gedurende de looptijd een aantal oorzaken van ontevredenheid van deelnemers herkent en vervolgens naar tevredenheid van de deelnemers aangepast. Bijvoorbeeld bij het op korte termijn geven van concrete ondersteuning en bij het faciliteren van onderlinge steun in groepen. Ook het geven van heldere informatie is verbeterd naarmate de trajecten verder doorontwikkeld zijn. Het is ingewikkelder bij de andere knelpunten, zoals bij het motiveren van klanten zonder te hoge verwachtingen te wekken en bij het tegengaan van uitval tijdens de groepsbijeenkomsten.**

#### **Verschillen op continuüm dagbesteding-betaald werk**

De onderwerpen die deelnemers belangrijk vinden en de doelen die ze stellen verschillen niet wezenlijk tussen deelnemers van Impulstrajecten en die van de Wmo-doorstroomtrajecten. Ervaringen en prioriteiten van deelnemers worden wel deels bepaald door de fase waarin ze zijn binnen het continuüm van dagbesteding naar betaald werk, waarbij de deelnemers aan de linker zijde (dagbesteding) grotere waarde hechten aan intensieve, stapsgewijze begeleiding, een duidelijk en gestructureerd traject en aan de vertrouwensband met de begeleiding van het traject. Ook zijn deze deelnemers minder in staat zich flexibel op te stellen en is dus een grote mate van keuzevrijheid en maatwerk extra van belang. Voor deelnemers meer aan de rechterkant van het continuüm zijn deze aspecten ook van belang, maar worden ook andere elementen van trajecten belangrijk gevonden zoals het aanleren van presentatie- en sollicitatievaardigheden en het opdoen van ervaring in vrijwilligerswerk en werkervaringsplekken.



#### **Heldere info vooraf geven**

De informatie die bij de eerste bijeenkomsten werd gegeven over het traject bleek na loop van tijd niet overeen te komen met wat er daadwerkelijk in het traject werd behandeld. Hierdoor kon informatie die bij aanvang van trajecten gegeven was, achterhaald zijn en dat werd dit door de deelnemers ervaren als het "niet eerlijk zijn". Dit knelpunt speelt vooral bij trajecten die niet



vooraf al uitontwikkeld waren, maar pas gedurende het traject definitief vorm kregen en vormt daarmee de keerzijde van de ruimte om te leren en tussentijds aanpassingen te doen aan doelen en doelgroepen.

#### **Te hoge verwachtingen gewekt vooraf**

De reden voor veel deelnemers om te starten met een traject was het vinden van betaald werk of in elk geval te werken aan betere kansen op betaald werk. Dit is voor veel deelnemers een sterke wens en daar spelen klantmanagers en begeleiders logischerwijs op in om mensen te motiveren om deel te nemen aan het activeringstraject. Ontevredenheid van deelnemers ontstaat vervolgens, wanneer in de praktijk blijkt dat de trajecten niet gericht zijn op het vinden van betaald werk, of slechts een klein eerste stapje vormt in de lange weg naar betaald werk. . Vervolgens zijn deelnemers teleurgesteld in de professionals en is het vertrouwen geschaad.

#### **Op korte termijn ondersteuning bieden of vaardigheden aanleren**

Alleen werken aan beter toekomstperspectief is niet voldoende om deelnemers te motiveren voor het volbrengen van het traject. Directe concrete ondersteuning of het in korte tijd leren van nieuwe vaardigheden, stimuleert en motiveert de deelnemers. Om dit te realiseren is een persoonlijke aanpak nodig met aandacht voor allee deelnemers. Met andere woorden, maatwerk bieden door aan te sluiten bij kennis en vaardigheidsniveau.

#### **Onderlinge steun van deelnemers of collega's faciliteren**

Het gebrek aan overeenkomsten is het meest genoemde knelpunt bij het onderlinge contact met groepsdeelnemers of collega's. In de praktijk is er dan vervolgens sprake van uitval, waarna de onderlinge band met de overgebleven deelnemers of collega's groeit. Deze deelnemers zijn vervolgens erg tevreden over steun van groepsdeelnemers en collega's. Bij meerdere groepen hebben deelnemers de wens dat de groepen blijven voortbestaan na afronden van het traject, zodat mensen elkaar kunnen blijven ondersteunen. Tijdens de groepsbijeenkomsten kan hier een begin mee gemaakt worden, zodat "zelfstandige en informele" bijeenkomsten direct volgen op het traject.

#### **Bepaalde groepen uitvallers behoeven speciale aanpak.**

De groep met psychische of persoonlijkheidsproblemen valt op bij de uitvallers. Verder zijn er mensen met een laag cognitief niveau of met wantrouwen in hulpverleners. Ook is er een groep die onvoldoende inzicht heeft in eigen situatie en geen hulp wil. Het vergt specialistische kennis, continuïteit en tijd voor een persoonlijke aanpak om dit type deelnemers actief te houden.

Figuur 4.1 Door deelnemers gestelde doelen vooraf aan hun traject en behaalde resultaten na 6 maanden



### Doelen van deelnemers

Eén derde van de deelnemers gaf in het eerste interview aan dat het vinden van betaald werk de belangrijkste motivatie was om te starten met een traject. Daarnaast wordt ook het verbeteren van sollicitatievaardigheden en het willen starten met een opleiding of vrijwilligerswerk als reden genoemd. Een klein aantal zegt persoonlijke ontwikkeling als doel te hebben gesteld. Ook ongeveer één derde had geen doelen of onrealistische doelen voor aanvang van het traject.

### Resultaten van deelnemers

De deelnemers hebben uiteenlopende resultaten behaald na het doorlopen van het traject. Het vergroten van zelfinzicht en het hebben van een duidelijker beeld van de eigen toekomst is het meest genoemd. Deelnemers geven aan dat ze beter weten wat ze willen, dat hun doelen veranderd zijn en dat ze beter weten welke activiteiten bij hun passen. Het tweede punt wat vaak genoemd is, is toename van sociale contacten en vriendschappen. Verder noemen veel deelnemers het hebben van meer energie, zich fitter voelen en meer ritme hebben als positief resultaat. Toename van zelfvertrouwen wordt ook veel genoemd; wat nauw aansluit bij het hebben van toekomstperspectief en meer energie. Als bereikte resultaten noemen deelnemers ook dat ze (vrijwilligers)werk hebben gevonden, (sollicitatie)vaardigheden hebben geleerd en dat ze hulp hebben gekregen bij andere problemen in hun leven (schulden of problemen in het gezin).

Bij door deelnemers gestelde doelen ligt de nadruk dus duidelijk op het zoeken naar (vrijwilligers)werk en sollicitatievaardigheden terwijl de nadruk bij de bereikte resultaten vooral ligt op vlak van empowerment en het vergroten van het sociale netwerk (figuur 4.1).

## 3 Werkzame elementen volgens professionals

Dit hoofdstuk beschrijft de werkzame elementen van de onderzochte trajecten zoals die in interviews met betrokken professionals zijn genoemd. Deze interviews vonden plaats in de opstart- of beginfase van de trajecten. Geïnterviewde professionals zijn klantmanagers van WPI en projectleiders en begeleiders van de aangeboden trajecten.

### 3.1 Gemeenschappelijk elementen van de onderzochte trajecten

**Sterke kant van de onderzochte trajecten van Meedoen Werkt is de aanpak die ingrijpt op meerder levensgebieden tegelijk en die ruimte geeft voor keuzevrijheid bij de deelnemers. Verder is er grote variatie in aanbod en methodieken om passend aanbod te bieden voor deelnemers met verschillende mogelijkheden en wensen. Een knelpunt in de beginfase was de lage en trage instroom van deelnemers voor de trajecten. Dit is gebaseerd op interviews die in de beginfase met professionals zijn gehouden.**

#### 3.1.1 Aanpak met meerdere onderwerpen en keuzevrijheid

De onderzochte trajecten van het programma Meedoen Werkt zetten in op één aanpak met een gecombineerde focus op participatie, empowerment en sociaal netwerk. Het programma biedt begeleiding naar vrijwilligerswerk, cursussen en sociale activiteiten. Met deze aanpak wordt aansluiting gezocht bij onderwerpen waar deelnemers zelf verandering in willen. Het programma richt zich op deelnemers die zelf gemotiveerd zijn en houdt rekening met de levensfase waarin deelnemers zich bevinden.

De trajecten zijn verschillend van aanpak en doelgroep.

De mate van aandacht voor de verschillende thema's verschilt. Belangrijkste thema's waaraan gewerkt wordt zijn<sup>8</sup>:

- 1) Het verbeteren van sociale contacten, binnen het gezin en buitenshuis,
- 2) Contact leggen met organisaties op gebied van vrijwilligerswerk en informele zorg
- 3) Presentatie- en sollicitatievaardigheden
- 4) Bewegen, van sporten in groepsverband tot vaker fietsen en lopen
- 5) Inzet op schulden, van laagdrempelige budgetcursus of voorlichting tot warme overdracht naar schuldhulp /schuldsanering

Trajecten hebben aandacht voor GGZ-problematiek, door middel van deskundigheidsbevordering van medewerkers, het organiseren van presentaties door zorgorganisatie, bezoeken aan zorglocaties met deelnemers. Daarnaast wordt er gewerkt aan

---

<sup>8</sup> Het beeld dat deelnemers hebben van de trajecten verschilt van de beschrijving van de trajecten door de professionals. Deelnemers noemen de onderdelen zoals, de inzet op schulden, verbeteren bestaande sociale relaties en doorverwijzing naar zorg minder expliciet. Deze onderdelen vormen wel een belangrijk onderdeel van het aanbod, maar worden verweven in de trajecten.

kennis van de sociale kaart van de wijk en aan zo nauwkeurig mogelijk doorverwijzingen naar zorgpartijen. Invlechten

### **3.1.2 Gevarieerd aanbod en methodieken**

Er is variatie in aanbod van activiteiten op verschillende thema's : sociale contacten, gezin, financiën, sollicitatievaardigheden, werknemersvaardigheden, persoonlijke ontwikkeling, bewegen en psycho-educatie. Verder laten de trajecten ook een variatie aan methodieken zien: participatieplekken (met begeleiding), informatieve bijeenkomsten, buurtactiviteiten, lessen in (sociale) vaardigheden, gezamenlijke activiteiten, groepsbijeenkomsten en individuele coaching.

#### **Ruimte om te leren**

Tijdens de trajecten was er ruimte om te leren van ervaringen en al doende het aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de deelnemers. De trajecten werden immers gestart als zijnde experimenten, waarin ruimte was voor verandering en aanpassingen van het aanbod. Ook was het mogelijk de criteria waaraan de doelgroep zou moeten voldoen tussentijds aan te passen. Zo komt ieder stadsdeel tot een eigen unieke aanpak.

#### **Groepsaanbod**

Bij alle stadsdelen zijn er ook onderdelen die groepsgewijs worden aangeboden. Het groepsaanbod bestaat uit onder meer workshops sollicitatievaardigheden, het onder begeleiding praten over mogelijkheden de eigen situatie te veranderen, opdrachten uitvoeren (volgens bestaande methoden), excursies, informatieve lessen of cursussen om vaardigheden aan te leren. Het is volgens de professionals belangrijk een groep met gelijkgestemden te vormen.

#### **Individuele coaching en begeleiding**

Individuele begeleiding wordt los aangeboden of in combinatie met groepsbijeenkomsten. Er zijn verschillende manieren van coaching gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van deelnemers. Deelnemers worden begeleid bij het inzicht krijgen in de eigen talenten, bij het uitbouwen van hun sociaal netwerk of bij het stap voor stap starten met buurtactiviteiten of vrijwilligerswerk. Om vorderingen bij te houden, houden de professional of de deelnemer zelf een persoonlijk begeleidingsplan bij, met persoonlijke doelen en behaalde resultaten.

#### **Inzet vrijwilligers voor begeleiding van deelnemers**

Enkele trajecten zetten vrijwilligers in als begeleider van groepsbijeenkomsten gericht op het vinden van (vrijwilligers)werk, als begeleider bij sportactiviteiten of als individuele coach.

### **3.1.3 Reden lage instroom in beginfase**

Belangrijkste redenen voor de lage en trage instroom waren volgens de professionals: onbekendheid van klantmanagers met het aanbod, tussentijdse veranderingen in trajecten en doelgroep, nieuwe manier van benadering door klantmanagers en onvoldoende aansluiting tussen aanbod en de mogelijkheden van deelnemers. Bij de Wmo-doorstroomtrajecten werd ook genoemd dat deelnemers erg terughoudend waren om uit de vertrouwde omgeving en regelingen van Wmo dagbesteding te treden en risico aan te gaan financieel en angst overvraagd te worden.

Uit de eerste resultaten in het voorjaar 2016 bleek bij de Wmo-doorstroomtrajecten dat er een tragere en lagere instroom was dan beoogd. Bij de stadsdeel trajecten was er een tragere instroom dan beoogd.

### **Onbekendheid van klantmanagers met het aanbod**

De communicatie tussen klantmanagers en aanbieders was nog niet optimaal. Hierdoor kenden de klantmanagers onvoldoende het actuele aanbod.

### **Tussentijdse veranderingen in trajecten en doelgroep**

De inhoud en doelgroep van de trajecten lag niet altijd bij voorbaat al vast. Sommige trajecten waren nog niet helemaal ontwikkeld, er werd nog veel aan bijgesteld. Doordat er gedurende de looptijd nog ontwikkeling van het traject was, was het voor klantmanagers onduidelijk wie ze konden aanmelden en wat het aanbod zou inhouden. Tussentijdse verandering in doelgroep leidde er ook toe dat selectieprocedures en instroomcriteria nog ontoereikend waren.

*"Gedurende de looptijd van het traject moesten randvoorwaarden nog duidelijk worden, concrete invulling nog gegeven, extra werving ingezet etc. Daardoor was er enorme tijdsdruk en soms niet een optimale invulling."*

### **Nieuwe manier van benadering door klantmanagers**

Er werd gewerkt met een nieuwe manier van benaderen van klanten waarbij vrijwilligheid voorop kwam te staan. In plaats van drang, werd meer geselecteerd op motivatie en eigen interesse van klanten. Enkele klantmanagers moesten daar aan wennen en zichzelf er nog ervan overtuigen, dat: "dwingen averechts kan werken" aldus één van de geïnterviewde klantmanagers. Andere klantmanagers werkten al enige tijd met de benadering waarbij verleiden in plaats van sturen van de klant centraal stond.

### **Onvoldoende aansluiting tussen aanbod en de mogelijkheden van deelnemers**

Om een goede match te krijgen tussen aanbod en de mogelijkheden van deelnemers is er volgens de professionals gevarieerd aanbod van trajecten nodig maar is deze variatie nog onvoldoende.

*"Nee, er is niet voldoende aanbod. Ik heb tientallen mensen die voor dit traject in aanmerking zouden komen, maar er zijn slechts enkele plekken."*

*"Deelnemers wensen passend aanbod; er is nu bijvoorbeeld vraag naar administratief werk, dus daar nu naar op zoek om zo'n aanbieder erbij te halen die dat biedt."*

Daarnaast is het ook belangrijk dat verwijzers, klantmanagers en begeleiders bij dagbesteding, goed zicht hebben op mogelijke deelnemers. Klanten van WPI hebben vaak al één of meerdere slechte ervaringen met trajecten en deelnemers van Wmo aanbod zijn vaak angstig en wantrouwend om deze uitstroom-stap te willen maken. Er gaat veel onzekerheid gepaard met een stap zetten, qua omgeving, verantwoordelijkheid, om ook financiële risico's. De angst voor terugval naar een niveau lager dan het huidige is groot bij deelnemers van de dagbesteding. Het ene traject kampt met het feit dat mensen die in aanmerking komen hun veilige plek bij de

dagbesteding niet willen verlaten, de ander met het feit dat juist mensen die zich bij dagbesteding niet thuis voelen zich aanmelden, maar zij hebben niet persé de capaciteiten om door te stromen.

*"Er is te weinig capaciteit bij klantmanagers om goed zicht te hebben op mogelijke participanten. Nu wordt vaak op oude informatie over motivatie en problemen besluit genomen wel of niet door te verwijzen."*

*"Maar vrijwilligerswerk is voor een deel van onze klanten ook echt nog te hoog gegrepen. Wat dat is ook niet niets. Je moet een vacature zoeken, je moet solliciteren, je moet worden aangenomen"*.

### 3.2 Werkzame elementen van succesvolle trajecten

Vertrouwen opbouwen tussen deelnemers en begeleiders wordt genoemd als werkzaam element. Onderling vertrouwen en goede afspraken over de verwachte aanwezigheid van deelnemers verminderen voortijdige uitval. Verder is goede samenwerking tussen klantmanagers en begeleiders van trajecten belangrijk voor het verkrijgen van voldoende instroom van geschikte deelnemers. In onderlinge samenwerking een goede intake verzorgen en expertise inzetten om deelnemers in staat te stellen belemmering voor participatie te hanteren, is belangrijk voor maatwerk bij instroom. Voordelen van samenwerking tussen professionals met kennis van zorg, welzijn en participatie en ondernemers zijn: het kunnen benutten van deskundigheid op verschillende gebieden, en het beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de deelnemers. Bij de Wmo-doorstroomtrajecten is een uitgebreide kennismakingsperiode in de dagbesteding of uitgebreide assessmentperiode voorafgaande aan Meedoen Werkt een werkzaam element voor goed matching en is een participatieplek echt de kern van de aanpak. Het bijzondere is dat bij deze trajecten de aanpak bestaat uit het participeren op een werkplek binnen een sociale onderneming met als doel toe te groeien naar zelfstandig werk.

De resultaten van de ZRM-analyses in hoofdstuk 5 (paragraaf 5.3 en 5.4) en de ervaringen van deelnemers van betreffende trajecten, leiden tot het selecteren van succesvolle trajecten. Dit zijn de trajecten waarin deelnemers relatief veel vooruitgang laten zien in ZRM-ontwikkeling en waarvan de geïnterviewde deelnemers zelf ook positieve veranderingen ervaren. De belangrijkste elementen van deze succesvolle trajecten, volgens professionals die hierbij betrokken zijn, komen nu aan bod. Ook worden oplossingen voor lage instroom in trajecten besproken. Van de WMO-doorstroomtrajecten was het moeilijk om te bepalen of ze al dan niet succesvol waren, vanwege de kleine aantallen in de analyses (door ontbrekende ZRM-scores op tweede meting en soms bescheiden aantallen instroom). Om ook de informatie over succesfactoren in deze trajecten aandacht te geven, worden deze onderstaand ook beschreven.

### **3.2.1 Vertrouwen en steun**

Vertrouwen opbouwen tussen deelnemers en begeleiders en ook tussen deelnemers onderling wordt genoemd als kracht van de trajecten. Vertrouwen speelt een belangrijke rol bij het in beeld brengen van wat deelnemers kunnen en wat ze nodig hebben. Persoonlijke aandacht, steun vanuit een hechte groep en veel contactmomenten dragen hieraan bij. Onderling vertrouwen en goede afspraken over de verwachte aanwezigheid van deelnemers verminderen voortijdige uitval.

#### **Persoonlijke aandacht en doorverwijzing**

De trajecten beogen aan te sluiten bij de mogelijkheden van deelnemers. Dit kan ook zijn op het gebied van financiën, gezin en mentale gezondheid. Uit de gesprekken met de professionals werd onduidelijk welke inzet op schulden wordt gedaan. De trainers kijken naar het hele systeem van de deelnemer, niet alleen naar degene in de bijstand maar ook het gezin. In de training gaat het om het elkaar leren kennen en het verkennen van belemmeringen. Indien de belemmeringen aan de orde komen leiden de trainers de deelnemers met psychische problemen bijvoorbeeld naar passende hulpverlening toe. Persoonlijke aandacht van een vertrouwde begeleider is een voorwaarde voor het inzichtelijk krijgen van wat de deelnemer nodig heeft.

Bij de Wmo-doorstroomtrajecten was veel individuele aandacht voor de beperkingen en mogelijkheden van mensen nodig en vormde dit veelal de kern van het traject. Trajecten werden op maat uitgezocht, potentiële werkgevers werden geselecteerd op kunnen omgaan met kwetsbare personen, en in aanvulling op degene die de deelnemer op de werkvloer begeleidde was er iemand voor de persoonlijke begeleiding. Dit werd ervaren als onmisbaar door zowel deelnemers, als begeleiders, als werkgevers. Overigens bleek het wel moeilijk om werkgevers te vinden die hier rekening mee willen en konden houden. Ook na uitstroom in sommige situaties begeleiding aangeboden indien er vragen of dreiging van terugval was.

#### **Steunende groepsbegeleiding in hechte groep**

Professionals van succesvolle trajecten benoemen als kracht van hun traject steunende groepsbegeleiding in hechte groep. Dit element is met name van belang voor het bereiken van enige vooruitgang bij zoveel mogelijk deelnemers. Voor het komen tot verandering, al is iemand dan nog niet zelfredzaam op alle domeinen. Het is belangrijk een groep te vormen van deelnemers met overeenkomst in niveau en motivatie. Bij niveau spelen taalvaardigheid en cognitieve capaciteiten een rol. Bij de Wmo-doorstroomtrajecten waarbij een groep (collega's) werd gevormd, werd dit element ook als belangrijke meerwaarde benoemd. Mensen ondersteunen elkaar, maar stimuleren elkaar ook om ambities te hebben.

#### **Intensieve en gestructureerde groepstraining**

Deelnemers volgen bij voorkeur, volgens begeleiders, één keer per week een dagdeel een groepsbijeenkomst en daarnaast nog aanvullend een andere gezamenlijke activiteiten (vrijwilligerswerk, bewegen, samen eten). Een helder vooropgezet plan voor begeleiding in de groep is belangrijk voor een goede voortgang. Onderwerpen die behandeld worden tijdens de training zijn bekend en er is een overzicht van de onderwerpen per les en per les duidelijk opdrachten. Een goed doordachte opbouw is belangrijk maar flexibiliteit is met name bij groepen met grote afstand tot de arbeidsmarkt meer nodig.

*"Het is belangrijk om in het vervolg van de interventie een zekere vrijheid vast te houden"*

Er is ruimte nodig voor de unieke groepsdynamiek en er wordt rekening gehouden met het leertempo en de vragen van de deelnemers. Het is wordt gewaardeerd als deelnemers zelf onderwerpen inbrengen en toelichten en daar moet volgens trainers ook ruimte voor blijven. Echter, uit ervaring blijkt dat een groot deel van de invulling van het programma toch van de trainers moet komen.

### **Met iedereen actief in contact blijven**

Onderling vertrouwen tussen deelnemers en de professional vormt ook de basis voor actieve deelname van de groepsdeelnemers. Verder zijn laagdrempeligheid en flexibiliteit van de groepen belangrijk om alle deelnemers actief te houden. Waar mogelijk worden de tijdstippen aangepast aan de mogelijkheden van de deelnemers. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over afwezigheid. De begeleiders en trainers hebben goed zicht op aanwezigheid en bij afwezigheid nemen ze contact op met de deelnemers.

*"Mensen toch pushen vanuit verplichting om hen stap te laten zetten, ook al mag het niet."*

Professionals kunnen wel hoge verwachtingen van actieve participatie hebben en nastreven maar de betrokken professionals zijn het erover eens dat dat nooit ten koste mag gaan van de deelnemers. Wanneer mensen bij de start toezeggen dat ze de bijeenkomsten gaan volgen, worden ze daar ook aan gehouden.

*"Ik reken erop dat mensen naar de groepstraining komen. Iedereen wordt er wel echt blijvend actief bij betrokken, bij mij in de groep verdwijnen mensen niet uit beeld".*

*"Als mensen hebben toegezegd dat ze komen, wil ik ook dat ze komen. Het mag niet ten kosten van hun zelf gaan. Dat zal het ook niet doen, want het is ook een mooie kans voor mensen om uit hun situatie te komen."*

Ook bij de Wmo- doorstroomtrajecten werd het onderhouden van contact en heldere (maar bespreekbare) afspraken over aanwezigheid als belangrijk succes-element benoemd. Een gesprekje met de jobcoach op de werkvloer, ook al was het maar 5 minuten hielp mensen in hun nieuwe situatie. Ook een meer passieve vorm van contact, geïnitieerd door de deelnemer, bleek van groot belang. Dit bleef na uitstroom uit het trajecten noodzakelijk. De veiligheid van de bekende begeleider of groep vormde soms voldoende steun om tijdelijke tegenslag in de nieuwe situatie aan te kunnen of dreigende uitval te keren.

### **3.2.2 Nauwe samenwerking klantmanagers en begeleiders**

Een goede samenwerking tussen klantmanagers en begeleiders van trajecten is met name belangrijk voor het verkrijgen van voldoende instroom van geschikte deelnemers. In onderlinge samenwerking een goede intake verzorgen en expertise inzetten om deelnemers in staat te stellen belemmering voor participatie te hanteren, is belangrijk voor maatwerk bij instroom. Ook



goede communicatie over deelnemers en over het aanbod van de trajecten dragen bij aan hogere en beter passende instroom.

Professionals van succesvolle trajecten zien nauwe samenwerking tussen klantmanagers en begeleiders als belangrijk element. Als deze samenwerking niet goed verloopt wordt dit vaak als belemmering aangemerkt. Dit element is van belang voor het bereiken van enige vooruitgang bij zoveel mogelijk deelnemers en ook tot zelfredzaamheid op alle domeinen (zie ook hoofdstuk 5). De lage instroom bij deze trajecten werd soms ook geweten aan een suboptimale samenwerking met de klantmanagers. Hoewel Wmo-doorstroom trajecten aanvankelijk deelnemers werven uit eigen dagbesteding hadden zij ook baat bij doorverwijzing van klantmanagers dus belang bij goede samenwerking en geschikte deelnemers. Deze samenwerking was nog volop in ontwikkeling in de beginfase en leidde nog niet tot voldoende verwijzingen of goede matching omdat klantmanagers van trede 1 en 2 klanten hun klanten, wegens grote caseload onvoldoende kenden. Positieve ervaringen werden genoemd van doorverwijzingen van klantmanagers die meer tijd en ruimte hadden om kennis op te doen van de motivatie, mogelijkheden en wensen van de klanten .

#### **Belang nauwkeurige intake en assessment**

Er is veel capaciteit nodig voor werving van participanten voor een traject. Bij sommige deelnemers in de instroomfase is onvoldoende bekend wat hun wensen en mogelijkheden zijn. Dit is wel nodig om voorafgaand aan traject een goede inschatting te kunnen maken over het wel of niet kunnen instromen in een bepaald traject. Voor een grotere instroom in de trajecten is een uitgebreide selectieprocedure van belang, waarbij kenmerken van deelnemers worden gecheckt aan de hand van duidelijke instroomcriteria.

*"De klantmanagers selecteren deze klanten op basis van een aantal criteria. Dit is wel lastig omdat zij hun klanten weinig spreken. Hun klantbeeld klopt niet altijd meer. Daarna worden deze klanten opgeroepen voor het 3-gesprek met de klantmanager en de begeleider van het traject. Dan wordt een begeleidingstraject of losse activiteit aangeboden."*

Dit kan ook na doorverwijzing naar de aanbieder van verschillende trajecten. In dat geval start het verkennen van wensen en mogelijkheden van de deelnemers pas bij tijdens traject. Dit werkt alleen goed als er daarna nog keuzevrijheid is, bijvoorbeeld bij grotere aanbieders die meerdere modules kunnen bieden. Aangezien er dan wel onduidelijkheid is bij de deelnemers, is het lastiger om hen toch te betrekken bij bijeenkomsten.

*"Alle potentiële deelnemers zijn nagebeld en per sms herinnerd aan de bijeenkomst waarvoor ze waren uitgenodigd. Als mensen toch niet konden is direct een nieuwe afspraak met ze gemaakt voor een andere bijeenkomst."*

Bij WMO-doorstroomtrajecten is een goede assessment en kennis van de deelnemers meer vanzelfsprekend doordat dit al wordt verkregen of vergaard in de dagbesteding of omdat expliciet hierin wordt geïnvesteerd ten behoeve van een zo goed mogelijke match, echter vaak voorafgaand aan Meedoen Werkt trajecten daarnaast wordt ook na plaatsing vinger aan de pols gehouden over ontwikkelingen en vaardigheden.

Bij de Wmo- doorstroomtrajecten is daarnaast extra inzet om deelnemers te overtuigen van de meerwaarde van traject. Deze deelnemers hebben een andere uitgangspositie, aangezien ze al dagbesteding hebben. De meerwaarde ligt voor hen in groei naar een situatie in een gezondere werkomgeving.

### **Belemmeringen voor participatie kunnen hanteren**

Sommige deelnemers participeren al in vrijwilligerswerk of zijn druk met mantelzorg. Dit vormt dan een belemmering voor het volgen van een traject.

*"Er wordt vaak genoemd dat ze al enkele uren actief zijn in vrijwilligerswerk."*

Soms zijn deelnemers al actief in vrijwilligerswerk: bij deze mensen is het belangrijk om te kijken we of dat nog steeds voldoende is en naar wens is. Dit gebeurt in overleg met de organisatie waar iemand vrijwilligerswerk doet.

*"Kijken of er meer in je zit, dan zetten we daar stappen in."*

Bij mantelzorg en gezondheidsbelemmeringen is het anders, daarbij zal eerder de nadruk komen te liggen op het verkennen van mogelijkheden en eventuele toeleiding naar een prettige vrijwilligersplek of naar een ondersteunende cursus. Natuurlijk is ook toeleiding naar zorg, in geval van gesignaleerde gezondheidsproblemen en onvervulde zorgbehoefte, bij deze groep een speerpunt.

*"Er zijn deelnemers die niet deel wilden deelnemen wegens mantelzorgtaken, omdat ze nog niet hersteld zijn van ziekte of omdat ze te veel problemen in andere levensdomeinen hebben."*

*"We merken dat dat er toch wel een aantal zware tweedelijns psychiatrische problematieken zijn."  
"Participanten ervaren te veel belemmeringen om een stap naar meer participatie te kunnen zetten".*

Deze belemmeringen kunnen worden overkomen door aansluiting te vinden bij de mogelijkheden van deelnemers. De trajecten die veel zelfredzaamheid bereiken, sluiten aan bij de mogelijkheden van deelnemers op het gebied van financiën, gezin en mentale gezondheid. De trajectbegeleiders kijken naar het hele systeem van de deelnemer, niet alleen naar degene in de bijstand maar ook het gezin. In het traject kan het ook gaan om het uitzoeken van de eigen mogelijkheden van de deelnemer en het samen achterhalen wat iemand nodig heeft.

### **Goede communicatie over deelnemers**

Het is belangrijk dat de intake wordt uitgevoerd door mensen met voldoende expertise, dit draagt bij aan succes van het hele traject. Ervaren professionals zouden goed kunnen inschatten of iemand wel of niet gemotiveerd is voor een traject. Zij kunnen ook goed de potentie en de kansen van iemand inschatten. De medewerkers van het traject zien de kracht en de potentie van mensen. Deelnemers presenteren zich bovendien soms anders bij klantmanagers dan bij begeleiders van trajecten.

*"Deelnemers hebben nog een beeld van de klantmanagers als handhavers en denken een verplichte tegenprestatie te moeten leveren voor de uitkering. Het idee leeft nog bij bijstandsgerechtigden dat je niet mag weigeren als de klantmanager met een voorstel komt."*

Ook bij een aantal doorstroomtrajecten werd dit benoemd als belangrijke succesfactor. Een klik bij de intake en het feit dat een deelnemer zich begrepen voelt, is van groot belang voor matching met een goede werkplek en voor het vaststellen van de benodigde ondersteuning en belastbaarheid.

### **Goede communicatie over aanbod**

Om goed te kunnen doorverwijzen is het nodig dat klantmanagers goed op de hoogte worden gesteld van het actuele activeringsaanbod. Aanbieders hebben een rol in het onder de aandacht brengen van (nieuwe) aanbod. Echter, klantmanagers hebben te weinig tijd om zich te verdiepen in het aanbod.

*"De communicatie tussen klantmanagers en aanbieders is nog niet optimaal, met name door tijdgebrek van klantmanagers".*

Een goede mogelijkheid van het verbeteren van kennis over het aanbod is het 3-gesprek, waarbij klantmanagers, die de klanten selecteren en professionals die het aanbod kennen samen een gesprek voeren met de klant. Dit gesprek vindt plaats wanneer de klant op het punt staat in te stromen in het traject. Bij de Wmo-doorstroomtrajecten bestond ook de wens om meer uitwisseling tussen trajecten te hebben, zodat het aanbod waar je iemand naar toe kunt begeleiden breder wordt dan alleen je eigen netwerk. Daarnaast informeerde ze regelmatig diverse klantmanagers over het eigen aanbod.

### **3.2.3 Team met variatie in type deskundigheid**

Voordelen van teams met variatie in type deskundigheid zijn: het kunnen benutten van deskundigheid op verschillende gebieden en het beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de deelnemers. Daarnaast hebben dergelijke gevarieerde teams ook een meer divers netwerk in de buurt dankzij eerdere samenwerkingsverbanden van de professionals. Het bieden van ondersteuning buiten de primaire taak van het traject wordt hierdoor ook bevorderd. Van belang hierbij zijn duidelijke afspraken over regierol en afstemming in samenspraak met de deelnemer.

Begeleiders kunnen het makkelijkst aansluiten bij waar deelnemer verandering wil, wanneer er in het team deskundigheid op verschillende terreinen aanwezig is. Een relatief groot en gevarieerd team met onderlinge intervisie is hiervoor nuttig. Bijvoorbeeld een combinatie van GGZ of welzijn met participatiecoaches, WPI-klantmanagement of ondernemers.

*"Met regelgeving heb ik ook al voldoende ervaring en mijn kennis van de sociale kaart is ook goed. Voor informatie over bijvoorbeeld depressie hebben we hulp van buiten. En wij bespreken onderling ook issues waar we tegen aan lopen met elkaar als team van begeleiders en trainers."*

Het werkt ook goed als er nauwe samenwerking is met instanties die die expertise in huis hebben. Dit wordt op verschillende manieren vorm gegeven: Het traject heeft bijvoorbeeld samenwerking met partijen zoals ABC, voor Nederlandse taal en Punt P voor expertise over psychische aandoeningen. Anderen hebben juist weer samenwerking met De Stadspas (kortingsregelingen voor activiteiten) en de Vliegende Brigade (ervaringsdeskundigen). Binnen de Wmo-doorstroomtrajecten werd dit vorm gegeven door naast een begeleider op de werkvloer ook een persoonlijke begeleider in te zetten, die juist ook ondersteuning op andere domeinen dan werk kon inzetten.

### **Gevarieerd buurtnetwerk inzetten**

Verbinding maken met de buurt vraagt een actieve inzet van de begeleiders. Een team met variatie in deskundigheid heeft vaak ook een meer divers netwerk. Bij de trajecten binnen Meedoen Werkt die contacten in de buurt (buurtnetwerk) inzetten voor zorgvragen, voor deelname aan activiteiten in de buurt en voor de participatievragen worden deelnemers vaker zelfredzaam (zie hoofdstuk 4).

Voor zorgvragen is vooral een netwerk met huisartsen, psychologen, wijkagenten en maatschappelijk werkers belangrijk. Een sterk buurtnetwerk is ook van belang voor deelname aan activiteiten in de buurt, zoals creatieve en sportieve activiteiten of samen koken en eten. Hiervoor zijn contacten met scholen, de stadsdelen en huizen van de wijk nodig.

Er zijn weer andere buurtnetwerken nodig voor participatievragen, zoals voor fietslessen of een naaicursus, of voor hulp bij stappen richting de arbeidsmarkt, hulp bij solliciteren of een CV. Een participatiecoach of participatieconsulent wordt vaak ingezet hiervoor. Die heeft een centrale functie en heeft een goed beeld van het aanbod in de buurt. Het vinden van werkplekken om vrijwilligerswerk te doen, kan ook via deze netwerken. Echter, dit is nog onderbelicht bij de meeste trajecten. De vrijwilligerscentrale en welzijnsorganisaties zoals Dynamo zijn nuttig voor het vinden van vrijwilligersplekken. Ook bij de doorstroomtrajecten werden dit als waardevol ervaren en had het zich vaak pas gedurende het traject ontwikkeld. Hoewel bij deze trajecten de insteek vooraf veelal was om mensen naar betaald werk te leiden, bleek dit niet voor iedereen haalbaar en was aanbod in vrijwilligerswerk ook nodig, waarvoor een goed contact met de wijk werd opgebouwd.

### **Steun bieden ook buiten traject om**

Laagdrempelig aanwezig zijn in de wijk is belangrijk voor goed contact met deelnemers. Het is goed als mensen altijd kunnen bellen, mailen of langskomen. Deelnemers maken hier ook gebruik van met vragen die misschien niet binnen het project vallen maar die wel aandacht nodig hebben. Bijvoorbeeld een deelnemer belde de begeleider omdat "er iemand voor de deur stond om gas water en licht af te sluiten". Dat is niet primair de taak van de begeleider, maar het versterkt de band met de deelnemer wel als ze dan actie ondernemen en de crisisdienst regelen. Het is belangrijk voor begeleiders om een goed beeld te hebben van de sociale kaart en te weten wanneer en waarheen door te verwijzen.

### **3.2.4 (Vrijwilligers)werkplek**

Bij de Wmo-doorstroomtrajecten bestaat de kern van de aanpak uit het participeren op een werkplek binnen een sociale onderneming met als doel de zelfredzaamheid op andere

levensdomeinen te versterken en waar mogelijk door te stromen naar betaald werk. Er vindt begeleiding en monitoring plaats bij alle stappen op weg naar meer hoogwaardige participatie; bij instroom, bij proefplaatsing, bij matching en ter plaatse op de participatieplek. De Impulstrajecten zijn eveneens gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van deelnemers, waarbij het zoeken en kiezen van een vrijwilligersplek een mogelijke vorm is.

Het vinden van een tijdelijke werkplek als vrijwilliger of een leerstage, werkervaringsplek of een perspectiefbaan is bij de meeste Impulstrajecten een tussendoel of een einddoel en bij andere, zoals bij Rambler, Roads en Cre8, een werkzaam element om de zelfredzaamheid te vergroten (Wmo-doorstroom).

### **Participatie bij impulstrajecten**

Er is veel aandacht voor toekomstige participatie, maar dit kan in verschillende vormen, waarvan een vrijwilligersplek er maar één is. Inzet is het hoogst haalbare, betaald werk, maar het kan ook een passende vrijwilligersbaan zijn waarin iemand zijn vaardigheden kwijt kan. Participatie wordt breed gezien, het kan ook in de vorm van het volgen van cursussen of trainingen. Soms is het nodig een negatieve houding t.o.v. vrijwilligerswerk om te buigen. Sommige deelnemers willen heel graag betaald werk, maar zijn niet gemotiveerd trainingen te volgen of vrijwilligerswerk te gaan doen. Professionals spelen hierop in en proberen toch mensen te motiveren. De deelnemers worden wel begeleid, maar zoeken uiteindelijk zelfstandig een vrijwilligerswerkplek. De begeleider geeft een (web)adres of telefoonnummer en bereidt de deelnemers voor, maar de gesprekken voeren de deelnemers meestal zelf. Er is niet altijd structurele begeleiding aanwezig bij het vrijwilligerswerk. De professionals van de succesvolle trajecten stellen het vinden van een vrijwilligersplek centraal en geven ook aan dat dit vrijwilligerswerk de andere elementen van de trajecten versterkt.

### **Wmo-doorstroomtrajecten**

De Wmo-doorstroomtrajecten hanteren een hele andere aanpak dan de meeste impulstrajecten. Hier volgt een beschrijving van de opbouw van een traject bij verschillende sociale firma's die samenwerken met de Regenbooggroep. De begeleiding is intensiever dan bij de impulstrajecten en er wordt met een duidelijk stappenplan gewerkt. Bij iedere stap wordt veel aandacht besteed aan de (potentiele) deelnemer, bij toeleiding, bij de intake, bij de proefplaatsing, bij de echte plaatsing en na plaatsing door middel van een werkbegeleider op locatie. Ook is er tijd voor monitoring van alle stappen en bijhouden van vooruitgang en persoonlijke eindrapportages.

### **Instroom en intake**

Mensen met een dagbesteding komen vooral vanuit de Regenboog of via een andere huidige aanbieder. Degenen zonder dagbesteding, nieuwe kandidaten, komen vaak via een zorgorganisatie (bijv. GGZIngeest) of via hun familie (vaak met Wajong uitkering) of een enkele keer via hun klantmanager. Er wordt eerst een telefonisch gesprek gevoerd met de aanmelder, en daarin wordt al een eerste indruk verkregen en ook een eerste selectie gemaakt.

Na de aanmelding (door klantmanager of aanbieders) van een deelnemer volgt een intakegesprek met een trajectbegeleider. Er vindt assessment plaats waarbij motivatie, stabiliteit in kaart worden gebracht en waarbij de ZRM wordt ingevuld. De trajectbegeleider maakt samen met de deelnemer een inschatting van de meest geschikte werkplek.

### **Proefplaatsing**

Vervolgens heeft een deelnemer een kennismakingsgesprek en een proeftijd bij een van de vele verschillende sociale firma's. Na de proeftijd van bijvoorbeeld één week, wordt een deelnemer wel of niet geaccepteerd of wordt een alternatieve werkplek gezocht.

### **Matching en begeleiding ter plaatse**

Daarna wordt er gematcht met een aanbieder (bijv. Rederij Kees of Pantar) waarna een proefweek (2 dagen werken) volgt. Mensen krijgen begeleiding op de werkvloer. Een trajectbegeleider begeleidt gemiddeld 5 mensen. Intensieve begeleiding en aandacht heeft meerwaarde. Het veelzijdige aanbod is ook een belangrijk punt. Omdat er zoveel partners zijn is er qua interesse ook altijd een partner bij wie ze passen. Als de ene sociale firma een bepaalde werksoort niet heeft, heeft een andere partner die mogelijk wel. Daarbij geven sommige doorstroomtrajecten aan wel meer uitwisseling met anderen te wensen, omdat ze daarmee een breder aanbod kunnen bieden. Het werven van plekken waar werkgevers bereid te zijn rekening te houden met beperkingen verloopt niet altijd makkelijk en kost veel tijd en energie.

### **Monitoring, rapportage en communicatie**

Als kandidaten niet geaccepteerd worden, dan worden motivatie, advies en aandachtspunten duidelijk gecommuniceerd, zowel naar de deelnemer als naar de klantmanager. In ieder geval evalueren de coördinatoren iedere maand hoe het met iemand gaat. Iedereen krijgt werkbegeleider van de werkvloer, vanuit de sociale firma.

### **Bereik kwetsbare Amsterdammers**

De meerwaarde van dit aanbod is dat een groep mensen hiermee toch de kans krijgt om een stap te maken, terwijl ze anders in hun dagbesteding zouden blijven of niets blijven doen.

*"Op deze manier kun je mensen die het nodig hebben wat bieden, en zie je ze ook een stap maken."*

Het gaat om mensen die anders niet in een traject met een werkplek zouden kunnen omdat dat te veel aandacht en energie zou vergen. De uitval ligt laag volgens de betrokken professionals. Dit maakt ook dat het om mensen gaat die moeten worden gemotiveerd tot verandering, omdat de wens niet altijd vanuit hun zelf komt. Ze zijn blij een stabiele en veilige plek te hebben gevonden en laten deze maar met moeite achter. De mogelijkheid terug te keren is daarbij belangrijk.

### **Samenwerking voor instroom en werkplekken**

Sterke samenwerking ontstaat door het tegelijkertijd uitwisselen van deelnemers en werkplekken met één organisatie. Door als activeringstraject samen te werken met partijen die zelf mogelijke deelnemers selecteren en willen laten plaatsen, maar die ook begeleide vrijwilligerswerkplekken bieden, is snelle uitwisseling mogelijk. Bijvoorbeeld Stichting Mantelzorg kan uit haar netwerk mogelijke deelnemers voor een participatieplek aanbieden, maar heeft zelf ook ruimte om andere vrijwilligers bij de eigen stichting vrijwilligerswerk te laten doen.

### 3.3 Werkzame elementen per traject

Deze paragraaf biedt inzicht in de mate waarin de verschillende elementen voorkomen bij de verschillende trajecten. Dit zijn: het inzetten van buurtnetwerken, het belang van een vrijwilligerswerkplek, de mate van keuzevrijheid, het organiseren van groepsaanbod, team met variatie in type deskundigheid en een nauwe samenwerking tussen de klantmanagers van WPI en de begeleiders van trajecten. Naast deze elementen zijn er nog gunstige kenmerken van Meedoen Werkt die bij alle onderzochte trajecten voorkomen, zoals gevarieerd aanbod en methodieken en een lerende houding van begeleiders.

In tabel 3.2 staat per traject in welke mate de elementen worden toegepast. Dit is gebaseerd op de interviews met professionals en deelnemers<sup>9</sup>.

Tabel 3.2 Mate van aanwezigheid van elementen van de aanpak per (kwalitatief geëvalueerd) traject\*

	buurtnet- werk inzetten	groot belang vrijwilligers werkplek	beweeg- aanbod	keuze- vrijheid	groeps- aanbod	team met variatie in deskundig- heid	goede samen- werking WPI en aanbieder
Zuidoost, Activeringsprogramma	☑☑		☑☑	☑☑	☑☑		
West, Blik op Talent	☑☑	☑☑	☑		☑☑	☑☑	☑☑
Nieuw-West, Interventie Doorlopende Leerlijnen	☑	☑☑	☑☑	☑☑	☑☑	☑☑	☑
Zuid, Bewegen naar Werk		☑☑	☑☑		☑☑		☑☑
Noord, Talentcoach**				☑☑			
Oost, Post Oost	☑			☑	☑☑	☑☑	☑☑
Wmo-doorstroomtrajecten		☑☑		☑		☑☑	☑

☑ = element is gemiddeld aanwezig bij het traject ☑☑ = element is relatief sterk aanwezig  
leeg = element is relatief zwak aanwezig bij het traject

\* Centrum, Extra klantmanagement, staat niet in deze tabel omdat hier geen sprake is van een specifiek traject, belegd bij een externe partij, maar alleen van extra gesprekken met de klantmanager

\*\*Noord, hierover zijn beperkte gegevens beschikbaar

<sup>9</sup> Dit betreft de aspecten van de trajecten waar deelnemers zelf ook goed zicht op hebben. Bij elementen samenwerking en inzetten van buurtnetwerk zijn de interviews met professionals van doorslaggevend belang.

De verschillende elementen zijn allemaal bij ongeveer de helft van de trajecten sterk aanwezig. Het bieden van groepsaanbod en keuzevrijheid binnen het traject zijn het vaakst in sterke mate aanwezig bij de traject.

Deze tabel biedt achtergrondinformatie voor de kwantitatieve analyses in paragraaf 5.3 over verandering van ZRM naar trajecten en elementen in hoofdstuk 4 waarbij dus de informatie uit de interviews wordt gekoppeld aan de ZRM-ontwikkeling.

### 3.4 Verbeterpunten volgens de professionals

**De belangrijkste verbeterpunten liggen op het gebied van taakverdeling en terugkoppeling tussen klantmanagers en professionals van de trajecten, bij de instroom en bij het aanbod zelf. In deze paragraaf staan deze verbeterpunten meer in detail.**

#### **Genoemd door professionals van meerdere trajecten:**

##### *Taakverdeling en terugkoppeling*

- De taakverdeling verscherpen tussen klantmanagers en aanbieders en meer terugkoppeling van de aanbieders richting de klantmanagers over de voortgang per deelnemer. (genoemd bij 4 stadsdelen)

##### *Instroom*

- Betere selectie van klanten bij instroom in trajecten (impulstrajecten van 3 stadsdelen)
- Het is nodig dat klantmanagers het aanbod beter kennen (impulstrajecten van 1 stadsdeel, 2 Wmo-trajecten).
- Overdracht naar trede 3 kan beter gaan wanneer in trede 3 de klantmanagers op dezelfde manier de klanten benaderen als bij trede 1 en 2; namelijk op vrijwillige basis, vanuit de motivatie van de klant. (impulstrajecten van 2 stadsdelen).

##### *Aanbod*

- Van te voren goed uitwerken van de planning, de vormgeving en de inhoudelijke invulling van het traject (Impulstrajecten van 1 stadsdeel en 1 Wmo-traject)
- Financiële tegemoetkoming voor deelnemers mogelijk maken om meer klanten te kunnen laten instromen in trajecten (Impulstrajecten van 2 stadsdelen en 2 Wmo-trajecten)  
Bijvoorbeeld : onkosten vergoeding, kinderopvangvergoeding, reisvergoeding, vergoeding voor een drankje. Bij de Wmo is de dagdeelvergoeding heel belangrijk om in stand te houden.
- Beter zicht op deelnemers tijdens en na het traject en een bewuste aanpak in geval van terugval van deelnemers (Impulstrajecten van 1 stadsdeel en 1 Wmo-traject).
- Meer en meer diverse passende werkplekken, beter matchend bij mogelijkheden van deelnemers en met voldoende begeleiding op de werkplek (Impulstrajecten van 1 stadsdeel, 2 Wmo-trajecten)
- Er is meer geld nodig voor het bereiken van de gestelde doelen. Het vinden van een werkplek kost meer moeite dan verwacht, waardoor trajecten niet kosteneffectief zijn. Het afgesproken bedrag is niet dekkend (2 Wmo-trajecten).
- Er zou meer geld voor opleidingen beschikbaar moeten zijn (2 Wmo-trajecten)



**Andere genoemde verbeterpunten zijn:**

- Betere aansluiting vinden bij zorg (sociale kaart) (Impulstrajecten van 1 stadsdeel)
- Aansluiting bij onderwijs versterken, voor instroom en uitstroom (1 Wmo-traject)
- Klantmanagers beter laten wennen aan nieuwe rol als coach, hen leren hoe je, ook langdurig werkzoekende klanten motiveert. (Impulstrajecten van 1 stadsdeel)
- Warme overdracht naar trede 3, persoonlijk de klanten en hun situatie bespreken met de klantmanager die de klant overneemt na uitstroom naar trede 3 (Werk en re-integratie) (Impulstrajecten van 1 stadsdeel)

## 4 Beschrijving deelnemers trajecten

Om de resultaten van de kwantitatieve analyses goed te kunnen duiden, is het belangrijk om een beeld te hebben van het type deelnemers aan de trajecten. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de achtergrondkenmerken en de mate van zelfredzaamheid van de deelnemers aan het begin van de trajecten. Daarbij is te zien of de kenmerken van de bereikte doelgroepen overeenkomen met de doelgroepen waar de betreffende trajecten zich op richten.

### 4.1 Achtergrondkenmerken

**Ruim 2.800 deelnemers zijn in de onderzoeksperiode ingestroomd in de Impuls- en Wmo-doorstroomtrajecten. Zes van de tien van hen zijn vrouwen. Bij de Impulstrajecten gaat het relatief vaak om 50-plussers, bij de Wmo-doorstroomtrajecten relatief vaak om jongeren. Circa een derde van de deelnemers heeft moeite met Nederlands en een groot deel is laagopgeleid.**

Van de ruim 2.800 deelnemers aan de trajecten is een aantal achtergrondkenmerken aan het begin van het traject bekend (zie tabel 2.1). Zes van de tien van alle deelnemers zijn vrouwen, bij de Wmo-doorstroomtrajecten minder vaak, namelijk vier van de tien.

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers ligt op 44 jaar. Bij de Wmo-doorstroomtrajecten zitten veel jongeren. Dat komt doordat hier trajecten bij zitten die specifiek gericht zijn op jongeren (vanuit Streetcornerwork). Aan de Impulstrajecten nemen juist veel 50-plussers deel, daar is een aantal trajecten specifiek op deze doelgroep gericht.

De gemiddelde uitkeringsduur van deelnemers aan de Wmo-doorstroomtrajecten ligt lager dan bij de Impulstrajecten, wat verband houdt met de lagere leeftijd van deelnemers in deze trajecten.

Circa een derde van de deelnemers heeft (enige) moeite met de Nederlandse taal.<sup>10</sup> En drie van de tien deelnemers hebben alleen basisonderwijs gehad.

---

<sup>10</sup> Bij 14% van de deelnemers is geen informatie over het taalniveau ingevuld in RAAK.

**Tabel 4.1 Achtergrondkenmerken deelnemers Meedoen Werkt (indien bekend bij aanmelding, n=2.810)**

	Impulstrajecten (n=2.660)	Wmo- doorstroomtrajecten (n=150)	totaal
vrouw	64%	40%	63%
gemiddelde leeftijd	45	37	44
30 jaar en jonger	5%	37%	7%
50-plus	35%	17%	34%
gemiddelde uitkeringsduur in maanden	98	47	96
(enige) problemen met Nederlandse taal	34%	16%	33%
maximaal basisonderwijs afgerond	31%	23%	30%
mavo/vmbo afgerond	32%	36%	32%
havo/vwo/mbo afgerond	28%	34%	28%
hbo of wo afgerond	9%	7%	9%

## 4.2 Mate van zelfredzaamheid en klantprofielen

Zes van de tien deelnemers zijn bij aanvang van het traject niet (beperkt, voldoende of volledig) zelfredzaam op één of meerdere domeinen. De deelnemers zijn overwegend niet zelfredzaam op het domein werk en opleiding. Op het domein financiën en het domein maatschappelijke participatie zijn veel deelnemers beperkt zelfredzaam. Ruim drie van de tien deelnemers zijn beperkt of niet zelfredzaam op het domein sociaal netwerk en circa twee van de tien op het gebied van gezondheid.

Op basis van de ZRM-scores zijn 7 klantprofielen opgesteld die een beeld geven van de verschillende type deelnemers qua mate van zelfredzaamheid op de verschillende domeinen bij aanvang van het traject. Met behulp van deze profielen wordt gekeken naar de resultaten van de trajecten voor verschillende type deelnemers (zie het volgende hoofdstuk).

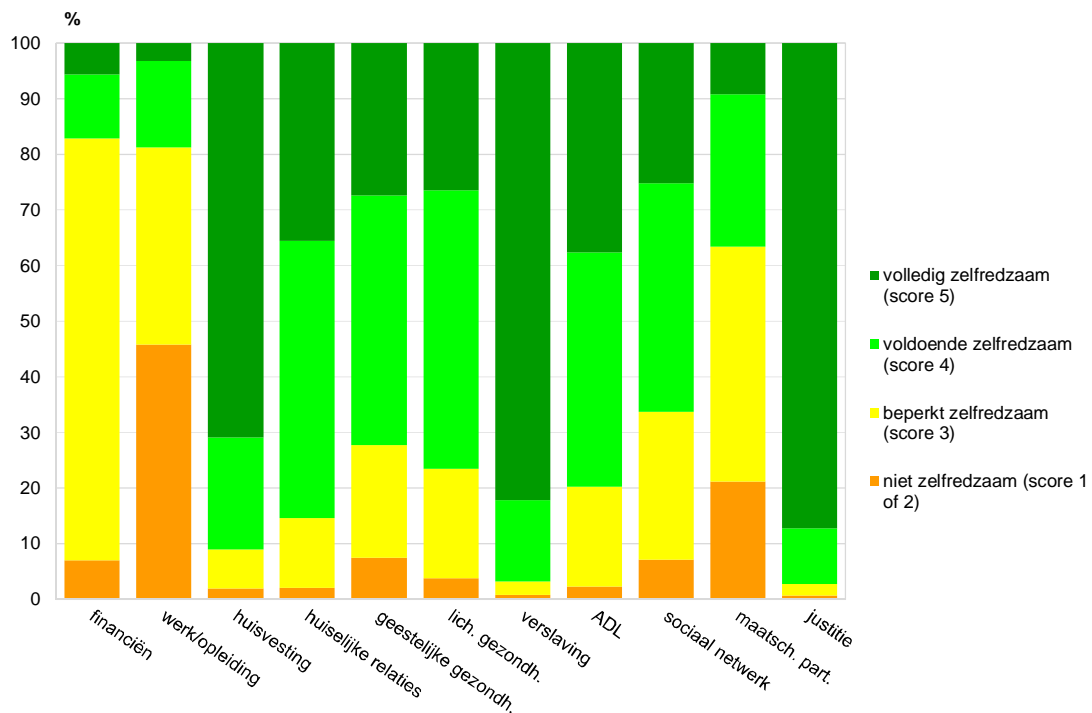
### Mate van zelfredzaamheid bij begin traject

In figuur 4.2 wordt de beginsituatie qua mate van zelfredzaamheid van de deelnemers aan de trajecten op de verschillende domeinen weergegeven, gebaseerd op registraties van zelfredzaamheid door de klantmanager of hulpverlener. (Zie voor een beschrijving van de meting van zelfredzaamheid met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix hoofdstuk 1 en de bijlage.) Zes van de tien deelnemers zijn bij aanvang niet (beperkt, voldoende of volledig) zelfredzaam op één of meerdere domeinen. De deelnemers zijn overwegend niet zelfredzaam op het domein werk en opleiding.<sup>11</sup> Bijna twee van de tien deelnemers zijn wel (voldoende of volledig)

<sup>11</sup> Dit domein wordt meestal aangeduid met 'dagbesteding', maar de term 'werk en opleiding' dekt hier de lading beter. In de figuren wordt kortweg van 'werk/opleiding' gesproken.

zelfredzaam op dit domein bij aanvang van het traject, wat betekent dat zij een dagbestedings- of re-integratietraject volgen, (tijdelijk) werk hebben of een opleiding volgen (zie bijlage toelichting Zelfredzaamheid-Matrix). Ruim acht van de tien deelnemers zijn beperkt of niet zelfredzaam op het domein financiën. Dat is logisch omdat zij een uitkering ontvangen. Op het domein maatschappelijke participatie zijn zes van de tien niet of beperkt zelfredzaam. Verder zijn ruim drie van de tien deelnemers beperkt of niet zelfredzaam op het domein sociaal netwerk. Beperkt of niet zelfredzaam op (lichamelijke/geestelijke) gezondheid komt bij circa twee van de tien deelnemers voor en ADL-beperkingen iets minder vaak. Op de overige domeinen is de overgrote meerderheid van de deelnemers voldoende of volledig zelfredzaam.

**Figuur 4.2** Beginsituatie (nulmeting) zelfredzaamheid op 11 domeinen (n=2.333)



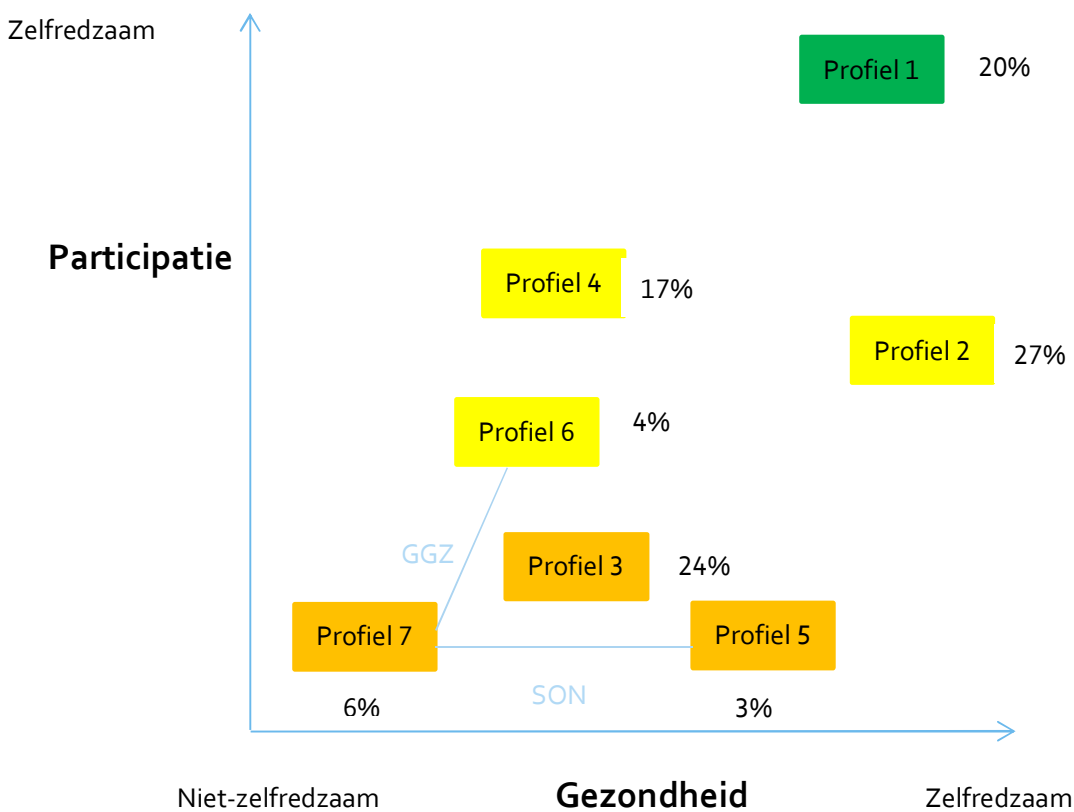
Deelnemers aan de Wmo-doorstroomtrajecten verschillen bij aanvang van het traject op veel ZRM-domeinen van deelnemers aan de Impulstrajecten:

- Op het domein werk en opleiding zijn deelnemers aan Wmo-doorstroomtrajecten het vaakst beperkt zelfredzaam (score 3, 52%) en deelnemers aan Impulstrajecten het vaakst niet-zelfredzaam (score 1 of 2, 46%).
- Deelnemers aan Wmo-doorstroomtrajecten zijn vaker beperkt zelfredzaam op het domein sociaal netwerk.
- Deelnemers aan Impulstrajecten zijn vaker beperkt zelfredzaam op het domein maatschappelijke participatie.
- Deelnemers aan Impulstrajecten hebben vaker problemen met de lichamelijke gezondheid en deelnemers aan Wmo-doorstroomtrajecten vaker op het gebied van de geestelijke gezondheid.
- Deelnemers aan Wmo-doorstroomtrajecten zijn vaker niet zelfredzaam op het domein huiselijke relaties en huisvesting. Dit is goed verklaarbaar aangezien het bij de Wmo-trajecten vaker om jongeren gaat.

### Klantprofielen van mate van zelfredzaamheid

De trajecten richten zich op verschillen doelgroepen, die variëren in beperkingen op combinaties van ZRM-domeinen. Bijvoorbeeld het traject Post Oost is gericht op mannen met (lichte) GGZ-problematiek én een beperkt sociaal netwerk. Om meer zicht te krijgen op het voorkomen van verschillende type doelgroepen en de resultaten voor deze deelnemers zijn zogenaamde ZRM-klantprofielen opgesteld. Met behulp van de klantprofielen is ook is na te gaan wat het effect is van een traject wanneer wordt gecontroleerd voor het type deelnemer in de doelgroep (zie paragraaf 5.4).

**Figuur 4.3** Schematische weergave van de klantprofielen (nulmeting, n=2.146, SON=sociaal netwerk, GGZ=geestelijke gezondheid)



Deze klantprofielen zijn opgesteld op basis van de mate van zelfredzaamheid op de verschillende domeinen bij aanvang van het traject. Een ZRM-klantprofiel omvat klanten die samen een subpopulatie vormen omdat de ZRM-score samenhang vertonen op het eerste meetmoment. Ze delen namelijk samen eenzelfde patroon van ZRM-scores. Klantprofielen kunnen op een eenvoudige en gestructureerde manier inzichtelijk maken welke type deelnemers er zijn binnen een grote groep deelnemers.<sup>12</sup> De profielen zijn geordend van op weinig domeinen laag

<sup>12</sup>In dit rapport is gekozen voor een statistische techniek (latente klasse analyse) om tot klantprofielen te komen. Deze methode sluit aan bij het klantgericht werken; het gaat niet uit van het aanbod, maar van de verschillende klanten die er zijn. De latente klasse analyses die zijn uitgevoerd kennen een foutmarge, wat inhoudt dat niet alle klanten binnen een bepaalde populatie exact in een bepaald ZRM-klantprofiel passen. Een foutmarge is onoverkomelijk bij het ontwerpen van klantprofielen.

zelfredzaam, dus al op veel domeinen zelfredzaam (profiel 1), naar op veel domeinen laag zelfredzaam (profiel 7, zie figuur 4.3 en het kader op de laatste pagina van dit hoofdstuk).

Zo zijn deelnemers in profiel 1 alleen op het domein financiën beperkt zelfredzaam, deelnemers in profiel 2 zijn daarnaast ook beperkt zelfredzaam op maatschappelijke participatie en niet zelfredzaam op het domein werk en opleiding. (In de bijlage staan de scores per domein voor alle profielen). Bijna de helft van de deelnemers aan de onderzochte trajecten van Meedoen Werkt valt binnen profiel 1 (20%) of binnen profiel 2 (27%).

Eveneens een grote groep, vier van de tien deelnemers, valt onder profiel 3 of profiel 4 (resp. 24% en 17%). Bij profiel 3 en 4 zijn de overeenkomsten dat er vaak sprake is van beperkte zelfredzaamheid op de domeinen lichamelijke en (in mindere mate) geestelijke gezondheid. Bij profiel 7 en (in mindere mate bij) profiel 6 is vaak sprake van geestelijke gezondheidsproblemen en bij profiel 7 ook beperkingen op het domein lichamelijke gezondheid. Bij profiel 7 en profiel 5 is sprake van een zwak sociaal netwerk. Deze drie profielen, met op meer domeinen beperkingen, komen elk maar bij een paar procent van de deelnemers voor (samen 13%).

### Klantprofielen in de trajecten

In sommige trajecten zien we vaker een bepaald klantprofiel dan in andere trajecten (zie tabel 4.4). Zo vallen deelnemers aan de Wmo-doorstroomprojecten veel vaker onder profiel 6 (veelal geestelijke gezondheidsproblemen, 14% versus 4% gemiddeld) en iets vaker onder profiel 4 (veelal lichamelijke gezondheidsklachten). Dat is ook logisch gezien de doelgroep van deze trajecten (namelijk vanuit Wmo-dagbesteding).

Bij de trajecten in Centrum, Nieuw-West en Oost zitten relatief veel deelnemers met lichamelijke gezondheidsklachten en een lage participatiegraad (profiel 3) en in de trajecten in West juist weinig. De trajecten in West vallen op doordat daar bijna de helft van de deelnemers bij aanvang vallen onder profiel 2 (45% t.o. 27% gemiddeld), dus vaak al participeren in vrijwilligerswerk. In de trajecten in Centrum en Oost zitten weinig deelnemers met profiel 1, in Zuidoost juist veel. In Zuid zitten relatief veel deelnemers met een zwak sociaal netwerk (profiel 5 en profiel 7).

**Tabel 4.4 Voorkomen van klantprofielen naar aanbieders in de volgende stadsdelen (nulmeting, n=2.146)**

trajecten vanuit	profiel 1	2	3	4	5	6	7
Centrum	-		+				+
Zuidoost	+						
West		+	-				
Nieuw-West			+				
Zuid		-			+		+
Noord							
Oost	-	+	+	-			+
Wmo-doorstroomtrajecten		-	-	+		+	
<b>totaal</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>	<b>24%</b>	<b>17%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>

--minder vaak dan gemiddeld, +=vaker dan gemiddeld, overig komt (rond) gemiddeld voor

Profiel 1 Algemeen zelfredzaam, geen/stabiele schulden

Profiel 2 Niet participierend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk

Profiel 3 Niet participierend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk, LGZ-problemen

Profiel 4 Laagdrempelig werk en opleiding, vrijwilligerswerk, LGZ-problemen

Profiel 5 Niet participierend in werk of opleiding, problemen met zelfzorg (ADL) en zwak sociaal netwerk

Profiel 6 Wel enig vrijwilligerswerk, lage zelfredzaamheid op geestelijke gezondheid en huisvesting

Profiel 7 Niet-zelfredzaam op werk en opleiding en maatschappelijke participatie, zwak netwerk, gezondheids- en ADL-beperkingen

**De 7 profielen van deelnemers bij aanvang van de onderzochte Meedoen Werkt trajecten zijn als volgt samengesteld:**

**Profiel 1** (n=420, 20%): **algemeen zelfredzaam, beperkte financiële zelfredzaamheid** maar mogelijkheid tot sparen. Klanten in dit profiel hebben relatief hoge kans om op dit domein zelfredzaam te zijn (43%), wat inhoudt dat eventuele schulden verminderen of men zelfs mogelijkheid heeft om te sparen. Echter, meer dan de helft (52%) is nog altijd beperkt zelfredzaam op dit domein. Zeven van de tien zijn vrouwen, vaak alleenstaande moeders. Relatief korte gemiddelde uitkeringsduur (7 jaar t.o. 8 jaar gemiddeld).

**Profiel 2** (n=570, 27%): **niet participerend in werk of opleiding, wel enig vrijwilligerswerk**. Zeven van de tien zijn vrouwen, vaak alleenstaande moeders.

**Profiel 3** (n=515, 24%): **niet participerend in werk of opleiding, wel enig vrijwilligerswerk, gepaard gaand met milde gezondheidsklachten**. Bijna zes van de tien zijn vrouwen. Bijna vier van de tien hebben (enige) moeite met de Nederlandse taal. Bijna de helft is 50 jaar of ouder. Gemiddeld relatief lange uitkering (9 jaar t.o. 8 jaar gemiddeld).

**Profiel 4** (n=361, 17%): **laagdrempelig werk en opleiding met enig vrijwilligerswerk en milde gezondheidsklachten**. Ruim zes van de tien deelnemers zijn vrouwen, vaak alleenstaande moeders. Ruim een derde heeft (enige) moeite met de Nederlandse taal, veel ongeschoolde deelnemers (35% heeft maximaal lagere school).

**Profiel 5** (n=70, 3%): **niet participerend in werk of opleiding, wel gezond maar problemen met zelfzorg (ADL) en zwak sociaal netwerk**. Bijna twee derde is 50 jaar of ouder, vaak alleenstaanden zonder thuiswonende kinderen, ruim de helft is man. Vaakst (enige) moeite met Nederlandse taal (44% t.o. 34% gemiddeld). Langste gemiddelde uitkeringsduur (bijna 11 jaar t.o. gemiddeld 8 jaar).

**Profiel 6** (n=90, 4%): **wel enig vrijwilligerswerk, maar profiel wordt gekenmerkt door lage zelfredzaamheid op geestelijke gezondheid** (68% beperkt of niet zelfredzaam) **en huisvesting**. Zes van de tien zijn vrouwen. Relatief vaak jongeren t/m 30 jaar (13% t.o. 5% gemiddeld), vaak middelbaar opgeleid (havo/vwo/mbo).

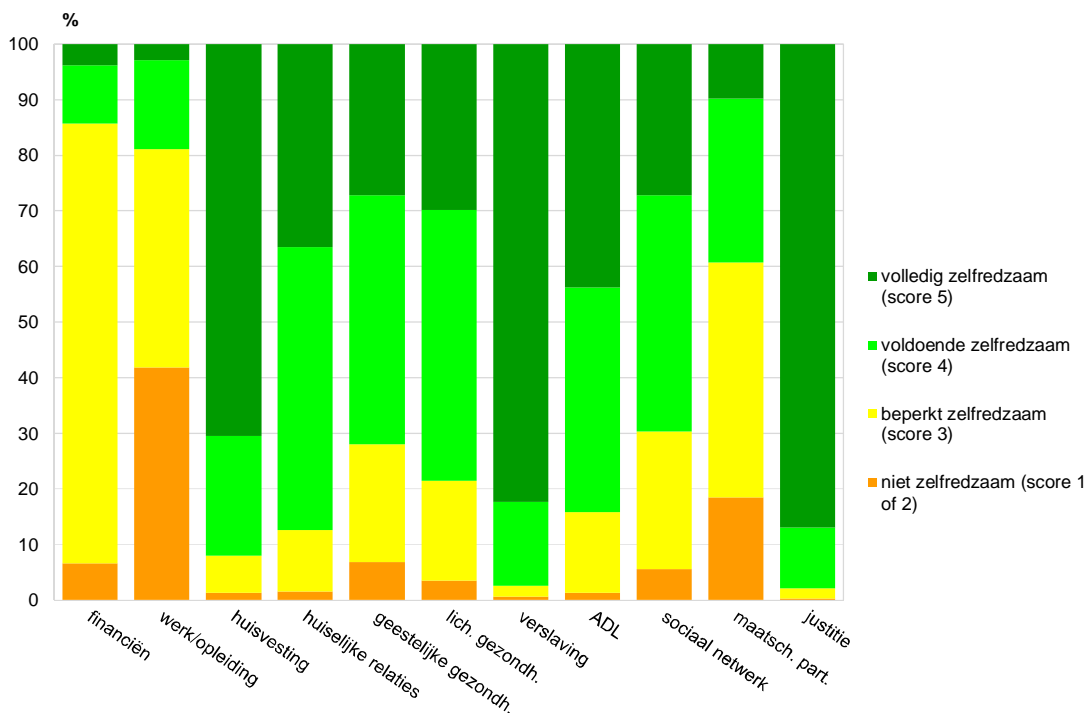
**Profiel 7** (n=120, 6%): **zeer vaak niet-zelfredzaam op het domein werk en opleiding** (91%) **en domein maatschappelijke participatie** (98%) en zeer vaak geestelijke gezondheidsproblemen (69% niet-zelfredzaam, 30% beperkt). Ten opzichte van alle andere profielen vertoont dit profiel een **zwak sociaal netwerk** (63 % is niet zelfredzaam) en **lichamelijke gezondheids-** (64% is beperkt/niet-zelfredzaam) **en ADL-problematiek** (65% is beperkt/niet-zelfredzaam). Ruim de helft is man en ruim de helft is alleenstaand zonder thuiswonende kinderen. Relatief lange uitkeringsduur (9 jaar t.o. 8 jaar gemiddeld).

## 5 Resultaten in ontwikkelingen zelfredzaamheid

Dit hoofdstuk gaat in op veranderingen in de scores op de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) tussen de meting bij aanvang van het traject en bij afsluiting van het traject.

In figuur 5.1 is de beginsituatie van deelnemers qua mate van zelfredzaamheid op de verschillende domeinen weergegeven. (Zie voor een beschrijving van de meting van zelfredzaamheid met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix hoofdstuk 1 en de bijlage.) Hierbij gaat het om de zelfredzaamheid bij aanvang van het traject van de deelnemers waarvan zowel een nulmeting als een tweede meting beschikbaar is (n=829). Daarmee is de beginsituatie van deze groep deelnemers te vergelijken met de ontwikkelingen in de ZRM-scores die in de nu volgende paragrafen worden beschreven. (In hoofdstuk 4 staat de beginsituatie van *alle* deelnemers waarvan een nulmeting beschikbaar is (n=2.333)).

**Figuur 5.1** Beginsituatie (nulmeting) zelfredzaamheid op 11 domeinen (deelnemers met 2 metingen, n=829)



Veruit het vaakst komt het voor dat deelnemers niet zelfredzaam zijn op het domein werk en opleiding. Op het domein financiën zijn veel deelnemers beperkt zelfredzaam, het gaat immers om bijstandsgerechtigden. Op het domein maatschappelijke participatie zijn zes van de tien beperkt of niet zelfredzaam. Drie van de tien deelnemers zijn beperkt of niet zelfredzaam op het domein sociaal netwerk. Beperkt of niet zelfredzaamheid op het domein van geestelijke gezondheid komt bij bijna drie van de tien deelnemers voor, op het domein lichamelijke



gezondheid bij circa twee van de tien en ADL-beperkingen komen iets minder vaak voor. Op de overige domeinen is de overgrote meerderheid van de deelnemers voldoende of volledig zelfredzaam.

Om ontwikkelingen in zelfredzaamheid te kunnen meten wordt in dit rapport gebruik gemaakt van de volgende uitkomstmaten op de ZRM:

- Op één of meer domeinen vooruitgang in *mate* van zelfredzaamheid (in procenten)
- Op alle domeinen (voldoende of volledig) zelfredzaam geworden (in procenten)
- Totale verandering in ZRM-score per domein (verschilcores tussen eerste en tweede meting)
- Veranderingen in *mate* van zelfredzaamheid per domein (verandering van categorie in procenten)
- Op één of meer participatiedomeinen (werk en opleiding, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie) zelfredzaam geworden (in procenten)
- Op elk participatiedomein afzonderlijk zelfredzaam geworden (in procenten).

Daarbij wordt gekeken naar verschillen in veranderingen in zelfredzaamheid naar:

- Achtergrondkenmerken deelnemers (opleiding, geslacht, leeftijd, gezinssamenstelling, taalproblemen)
- Aantal contacten met de klantmanager
- Trajecten vanuit de afzonderlijke stadsdelen en Wmo-doorstroomtrajecten
- Klantprofielen
- Elementen van de trajecten
- Voorspelling van uitkomstmaten: regressieanalyses met achtergrondkenmerken, klantprofielen en elementen van de trajecten.<sup>13</sup>

In de nu volgende paragrafen wordt gekeken naar veranderingen in zelfredzaamheid van deelnemers aan de trajecten waarvan zowel een eerste, aan het begin van het traject, als een tweede ZRM-meting na afsluiting van het traject, beschikbaar is (n=781<sup>14</sup>). Het gaat daarbij om een beperkt deel, 36%, van alle deelnemers waarvoor een nulmeting beschikbaar is. Gezien de begrensde doorlooptijd van het onderzoek gaat het hier om deelnemers aan relatief kortlopende trajecten. Over de effecten van langlopende trajecten kunnen we in dit onderzoek dan ook geen uitspraak doen. Ook is niet voor alle deelnemers die een traject hebben afgerond een tweede ZRM-meting in RAAK ingevuld zodat we dan ook geen volledig beeld van de veranderingen hebben (zie ook hoofdstuk 1 Methode en opzet). Voor de leesbaarheid wordt nu bij de beschrijving van de resultaten gesproken van 'de deelnemers'.

---

<sup>13</sup> Een regressieanalyse kijkt of er, op basis van de correlatie van de onafhankelijke (voorspellende) variabele en de afhankelijke (te verklaren) variabele, een (voorspellend) verband is en toets of een onafhankelijke variabele invloed heeft op een afhankelijke variabele en of dit een positief of een negatief effect is.

<sup>14</sup> Aanvankelijk was de opzet om de resultaten van de deelnemers die een traject hebben afgerond te vergelijken met de resultaten voor de deelnemers die voortijdig gestopt zijn met een traject. Deze laatste groep staat echter niet duidelijk geregistreerd in RAAK zodat er besloten is om deze vergelijking niet uit te voeren en het beperkt aantal deelnemers waarvan bekend is dat ze voortijdig zijn gestopt (n=48) buiten beschouwing te laten. Ook zijn de 12 klanten uit Centrum uit de controlegroep waarvan 2 metingen beschikbaar zijn niet meegenomen in de analyses. Zo komen we op 781 deelnemers uit.

## 5.1 Algemene veranderingen in zelfredzaamheid

Twee derde van de deelnemers is vooruitgegaan in mate van zelfredzaamheid op één of meer ZRM-domeinen. Elf procent is op alle domeinen (m.u.v. financiën) voldoende of volledig zelfredzaamheid geworden.

De deelnemers gaan gemiddeld genomen vooruit in zelfredzaamheid op de domeinen werk en opleiding, maatschappelijke participatie, sociaal netwerk, geestelijke gezondheid, algemene dagelijkse levensverrichtingen en huiselijke relaties.

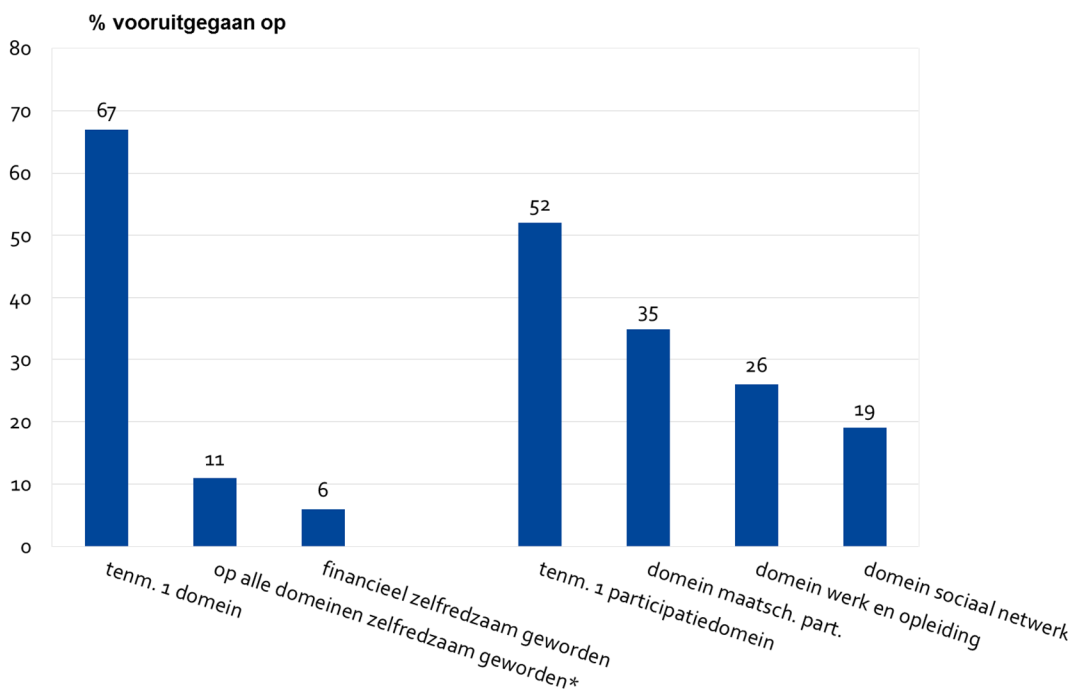
De helft gaat vooruit in mate van zelfredzaamheid op een participatiedomeinen, het vaakst op maatschappelijke participatie. Op andere domeinen is minder vaak vooruitgang omdat deelnemers daar al vaker zelfredzaam op waren bij aanvang van het traject.

Deelnemers die vaker contact hebben met hun klantmanager zijn relatief vaak vooruitgegaan, evenals deelnemers met een mavo/vmbo opleiding en mannen. Ook zijn er verschillen tussen de aanbieders van de trajecten.

### Twee derde ging vooruit op één of meer domeinen

Twee derde van de deelnemers (67%) is vooruitgegaan in mate van zelfredzaamheid op één of meer ZRM-domeinen. Dat betekent dat een derde deel op geen enkel domein vooruit is gegaan. Vooruitgang in zelfredzaamheid wil hier zeggen dat ze eerst niet zelfredzaam waren en in de tweede meting (beperkt, voldoende of volledig) zelfredzaam zijn geworden of dat ze van beperkt zelfredzaam (voldoende of volledig) zelfredzaam zijn geworden.

Figuur 5.2 Percentage deelnemers met vooruitgang in mate van zelfredzaamheid (n=781, procenten)



\* exclusief het domein financiën

Elf procent van de deelnemers is op alle domeinen (m.u.v. financiën) voldoende of volledig zelfredzaamheid geworden. Zes procent is op het domein financiën voldoende of volledig

zelfredzaam geworden. Dat betekent dat die deelnemers geen uitkering meer ontvangen (zie omschrijving zelfredzaamheidsmatrix in de bijlage).

**Vooruitgang op veel domeinen**

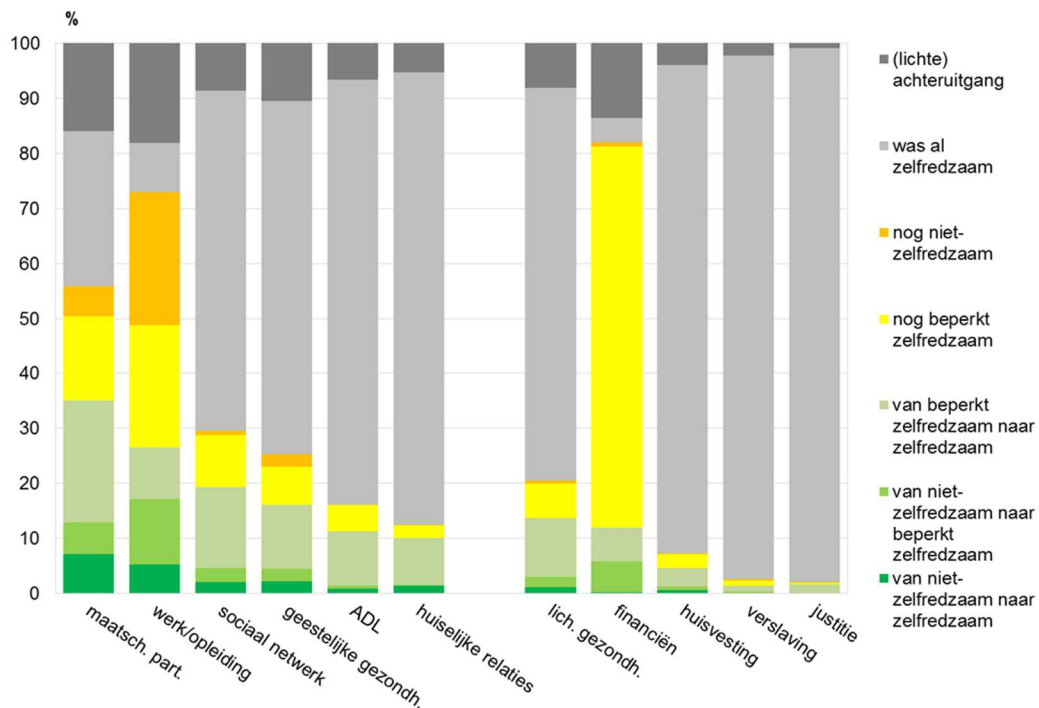
Wanneer naar de gemiddelde verschilscores tussen de eerste en tweede meting van deelnemers wordt gekeken dan is op de volgende ZRM-domeinen significante vooruitgang in zelfredzaamheid te zien:

- maatschappelijke participatie
- werk en opleiding
- sociaal netwerk
- geestelijke gezondheid
- algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL)
- huiselijke relaties.

Op de overige domeinen (lichamelijke gezondheid, financiën, huisvesting, verslaving en justitie) treden gemiddeld genomen geen significante veranderingen op.

In de nu volgende figuur zijn de verschuivingen in de *mate van zelfredzaamheid* te zien, waarbij voor de domeinen die links in de grafiek staan significante veranderingen tussen de twee metingen optreden.

**Figuur 5.3** Mate van verandering in categorieën van ZRM-domeinen (n=781, de domeinen rechts in de figuur zijn niet significant veranderd)



Bij de participatiedomeinen, de domeinen waar de trajecten zich voornamelijk op richten (zie 3 meest linker kolommen in de figuur), is de grootste toename naar meer zelfredzaamheid te zien. Ook op de domeinen geestelijke gezondheid, algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) en huiselijke relaties veranderen de ZRM-scores significant. De relatief kleine toenames in

zelfredzaamheid bij deze domeinen en het domein sociaal netwerk hangen samen met dat daar al een groot aandeel deelnemers bij aanvang van de trajecten al voldoende of volledig zelfredzaam op was. Om dezelfde reden zijn er ook geen significante verschillen opgetreden op de domeinen justitie, verslaving en huisvesting.

### **Soms achteruitgang op een domein**

Wat opvalt, is het relatief grote aandeel deelnemers dat ten opzichte van de eerste meting (licht) achteruit is gegaan in mate van zelfredzaamheid, met name op het domein maatschappelijke participatie (16%) en het domein werk en opleiding (18%). Achteruitgang op het domein maatschappelijke participatie zien we relatief vaak bij de onderzochte trajecten in Zuid en Centrum. Achteruitgang op het domein werk en opleiding relatief vaak bij de trajecten in Zuid, Nieuw-West en Zuidoost. En bij de onderzochte trajecten in Zuid zien we relatief vaak achteruitgang op het domein sociaal netwerk.

Dergelijke achteruitgang kan veroorzaakt zijn doordat deelnemers voor de start van het traject hun leven hadden aangepast aan hun beperkingen en zich daar niet meer van bewust waren. Na de start van het traject kan dan bijvoorbeeld blijken dat iemand toch te kwetsbaar is om om te gaan met prikkels die horen bij het functioneren in een groep, of dat hij zijn behoefte aan alcohol of cannabis niet meerdere uren uit kan stellen. Ook kunnen nieuwe beperkingen duidelijk worden door een goede inventarisatie na starten van het traject, bijvoorbeeld nieuwe schulden kunnen aan het licht komen. Of het kan duidelijk worden dat iemand wel is ingeschreven bij een opleiding of werk(gerelateerd)traject maar niet daadwerkelijk deelneemt. Het betreft in deze gevallen dus geen daadwerkelijke achteruitgang, maar eerder een bewustwording. Ook in ander onderzoek naar interventies voor een vaak kwetsbare doelgroep is achteruitgang op de ZRM-score voor een vergelijkbaar deel van de groep te zien.<sup>15</sup> Omdat er geen controlegroep in het onderzoek is betrokken, is er geen informatie beschikbaar over de voor-en achteruitgang op de ZRM zoals die optreedt bij groepen die niet deelnemen aan de interventies en is er geen vergelijking mogelijk.

Tenslotte kan het starten met een traject en dit niet succesvol afronden, tussentijds uitvallen, beperkt deelnemen aan het traject, of na afronding terugvallen in de oude situatie, ook leiden tot achteruitgang van de ZRM in de tweede meting. In de interviews kwam een enkele keer naar voren dat teleurstelling over een traject ertoe had geleid dat mensen de motivatie en hoop verloren hadden om nog weer ergens aan te beginnen. De mogelijke invloed van dergelijke factoren (uitval, beperkte deelname en terugval) kunnen we niet nagaan omdat daar geen volledige informatie over beschikbaar is vanuit de RAAK-registratie.

### **Helpt vooruit op participatiedomein, vaakst op maatschappelijke participatie**

---

<sup>15</sup> Bijvoorbeeld in de ZOOM-database waar de ZRM-scores vanuit diverse instellingen, steden en doelgroepen bijeen wordt gebracht, zien we dat op de domeinen maatschappelijke participatie, werk en opleiding en sociaal netwerk gemiddeld bij 11-13% een achteruitgang optreedt tussen twee willekeurige metingen (bron: GGD-Amsterdam). En in het onderzoek "Buurtteams: Team Sociaal. Monitor 2015" (afdeling onderzoek, Gemeente Utrecht, 2016). Daar zien we achteruitgang bij 15% van de cliënten van de buurtteams. Wel is daar de achteruitgang minder groot dan in dit onderzoek (bijv. 5% gaat achteruit op het domein maatschappelijke participatie)

De trajecten van Meedoen Werkt zijn vooral gericht op het bereiken van vooruitgang in zelfredzaamheid op de domeinen die gericht zijn op participatie, namelijk werk en opleiding, maatschappelijke participatie en sociaal netwerk. De helft van de deelnemers (52%) heeft vooruitgang geboekt op één of meer van deze drie domeinen (zie figuur 5.2). Vooruitgang wil hier zeggen dat ze van niet zelfredzaam (beperkt, voldoende of volledig) zelfredzaam zijn geworden of van beperkt zelfredzaam voldoende of volledig zelfredzaam. Ruim een kwart (26%) van de deelnemers is vooruitgegaan op het domein werk en opleiding. Ruim een derde (35%) ging vooruit op het domein maatschappelijke participatie. En circa twee van de tien deelnemers (19%) zijn vooruitgegaan op het domein sociaal netwerk.

De volgende groepen deelnemers zijn relatief vaak vooruitgegaan op één of meer van de drie *participatiedomeinen*:

- Deelnemers die vaak contact hebben met hun klantmanager: 61% van de deelnemers die vaker dan 20 keer contact hebben gehad is vooruitgegaan versus 47% onder de andere deelnemers.
- Deelnemers met een voltooide mavo-/vmbo-opleiding boeken vaker vooruitgang (59%) dan hoogopgeleiden (hbo/wo, 47%). Dat hangt ermee samen dat de laagopgeleide deelnemers bij aanvang van het traject al minder vaak (voldoende/volledig) zelfredzaam op maatschappelijke participatie waren (22% versus 33% onder hbo/wo).
- Mannen gaan vaker vooruit (57%) dan vrouwen (50%). Mannen waren bij aanvang al minder vaak (voldoende/volledig) zelfredzaam op de domeinen maatschappelijke participatie (20% versus 32%) en sociaal netwerk (54% versus 66%), wat de kans op vooruitgang voor mannen groter maakt.

Er is geen significant verschil in vooruitgang tussen de leeftijdsgroepen, naar huishoudtype (alleenstaand/niet, alleenstaande ouder/niet), tussen deelnemers die (enige) moeite met Nederlands hebben versus deelnemers die dat niet hebben en naar gemiddelde uitkeringsduur. Uit een regressieanalyse met alle bovengenoemde kenmerken tezamen als mogelijke voorspellers blijkt dat de hoeveelheid contacten met de klantmanager het meest voorspellend is voor het al dan niet vooruitgaan op één van de drie participatiedomeinen. Deze factor is zo overheersend in het effect dat de andere achtergrondkenmerken daarnaast niet meer significant bijdragen aan de voorspelling van al dan niet vooruitgang.

### **Vooruitgang in zelfredzaamheid naar aanbieder**

In de nu volgende twee tabellen staan de resultaten voor de onderzochte trajecten vanuit de afzonderlijke stadsdelen en de Wmo-doorstroomtrajecten.

In de trajecten in de stadsdelen Oost en Nieuw-West en bij de Wmo-doorstroomtrajecten is vaker vooruitgang op één of meer domeinen geboekt dan gemiddeld (zie nu volgende tabel). Bij de trajecten in Noord en Centrum is minder vooruitgang in zelfredzaamheid dan gemiddeld. Stadsdeel West valt op omdat daar veel deelnemers aan de trajecten op alle domeinen zelfredzaam zijn geworden.

**Tabel 5.4 Vooruitgang in zelfredzaamheid naar aanbieder (n=781, procenten)**

trajecten vanuit	vooruitgang op 1 of meer domeinen	voldoende of volledig zelfredzaam geworden op alle domeinen*
Centrum (n=81)	57	1
Zuidoost (n=175)	60	9
West (n=142)	63	25
Nieuw-West (n=118)	75	3
Zuid (n=94)	66	6
Noord (n=27)	48	15
Oost (n=105)	82	10
Wmo-doorstroomtrajecten (n=39)	74	16
<b>totaal</b>	<b>67</b>	<b>11</b>

\* bij het domein financiën gaat het om beperkt, voldoende of volledig zelfredzaam geworden

Zoomen we in op de participatiedomeinen, dan zijn deelnemers aan de onderzochte trajecten in Oost vaker vooruitgegaan op het domein maatschappelijke participatie en op het domein sociaal netwerk dan gemiddeld (zie tabel 5.5). Verder zijn deelnemers aan de Wmo-doorstroomtrajecten vaker dan gemiddeld vooruitgegaan op het domein werk en opleiding (37% t.o. 26%). Hiermee samenhangend, blijken deelnemers aan Wmo-trajecten ook vaker (voldoende of volledig) zelfredzaam geworden op het domein financiën dan deelnemers aan Impulstrajecten (19% versus 6%). Dat betekent dat zij vaker uit de uitkering zijn.

**Tabel 5.5 Vooruitgang<sup>16</sup> op de domeinen sociaal, maatschappelijke participatie en werk en opleiding (n=781, procenten)**

trajecten vanuit	vooruitgang op domein sociaal netwerk	vooruitgang op domein maatschappelijke participatie	vooruitgang op domein werk en opleiding
Centrum (n=81)	18	19	20
Zuidoost (n=175)	12	31	25
West (n=142)	18	43	31
Nieuw-West (n=118)	22	32	22
Zuid (n=94)	19	27	27
Noord (n=27)	12	27	30
Oost (n=105)	34	59	28
Wmo-doorstroomtrajecten (n=39)	18	31	37
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>26</b>

<sup>16</sup> Vooruitgang wordt hier gemeten als vooruitgang in categorieën van zelfredzaamheid: van niet zelfredzaam naar zelfredzaam, van niet zelfredzaam naar beperkt zelfredzaam en van beperkt zelfredzaam naar zelfredzaam.

## 5.2 Veranderingen in ZRM per klantprofiel

Op basis van overeenkomsten tussen deelnemers in hun zelfredzaamheid op verschillende domeinen van de ZRM, zijn klantprofielen opgesteld. De profielen zijn geordend van weinig domeinen met lage zelfredzaamheid (profiel 1) naar veel domeinen met lage zelfredzaamheid (profiel 7). Bij bijna alle uitkomstmaten zien we dat het percentage vooruitgang oploopt van profiel 1 naar profiel 7. Dus in profiel 1 wordt de minste vooruitgang in zelfredzaamheid geboekt en in profiel 7 de meeste. In de nu geëvalueerde trajecten van Meedoen Werkt zien we dat bijna de helft (47%) van de deelnemers profiel 1 of profiel 2 heeft, dus deelnemers die bij aanvang al zelfredzaam zijn op veel domeinen. Voor het bereiken van meer vooruitgang in zelfredzaamheid is het dus van belang juist deelnemers te selecteren die op veel domeinen niet of beperkt zelfredzaam zijn. Ten slotte bieden we inzicht in het verband tussen type deelnemer, het aanbod en de bereikte zelfredzaamheid.

De mensen die in de onderzochte trajecten zitten zijn aan de hand van hun kenmerken ingedeeld in een aantal profielen (zie ook paragraaf 4.2). De profielen zijn daarbij geordend van 'op weinig domeinen laag zelfredzaam', dus op veel domeinen al zelfredzaam (profiel 1), naar 'op veel domeinen laag zelfredzaam' (profiel 7). In deze paragraaf wordt gekeken naar de ZRM-veranderingen per profiel.

Op basis van de zelfredzaamheid van de deelnemers op de eerste ZRM-meting zijn 7 klantprofielen onderscheiden met de volgende kenmerken:

- Profiel 1 Algemeen zelfredzaam, geen of stabiele schulden. De deelnemers met dit profiel zijn vaak vrouwen.
- Profiel 2 Niet participierend in werk en opleiding<sup>17</sup>, wel vrijwilligerswerk. De deelnemers met dit profiel zijn vaak vrouwen.
- Profiel 3 Niet participierend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk, beperkingen in gezondheid. Deelnemers met dit profiel hebben gemiddeld de langste uitkeringsduur.
- Profiel 4 Laagdrempelig werk en opleiding, vrijwilligerswerk, beperkingen in gezondheid. De deelnemers met dit profiel zijn vaak vrouwen.
- Profiel 5 Niet participierend in werk en opleiding, ADL-problemen, zwak sociaal netwerk.
- Profiel 6 Vrijwilligerswerk, lage zelfredzaamheid geestelijke gezondheid en huisvesting.
- Profiel 7 Niet-zelfredzaam op werk en opleiding en maatschappelijke participatie, zwak sociaal netwerk, (vooral geestelijke) gezondheids- en ADL-beperkingen. De deelnemers in dit profiel zijn vaak mannen, alleenstaand zonder thuiswonende kinderen, hoogopgeleid en hebben weinig taalproblemen.

Bij profiel 3 en profiel 4 is sprake van (vooral lichamelijke) gezondheidsproblemen, bij profiel 6 en 7 van problemen op het gebied van de geestelijke gezondheid.

De ZRM-veranderingen voor profiel 5 en profiel 6 worden in dit hoofdstuk niet afzonderlijk vermeld vanwege het kleine aandeel deelnemers met een 2-meting (resp. 17 en 22). Wel worden de scores van deze deelnemers meegenomen bij vermelding van het totaal.

<sup>17</sup> Dit domein wordt meestal aangeduid met 'dagbesteding', maar de term 'werk en opleiding' dekt hier de lading beter. In de figuren wordt kortweg van 'werk/opleiding' gesproken.

### Grote verschillen in ontwikkelingen tussen klantprofielen

In de nu volgende tabel is te zien dat er bij profiel 7, en daarna profiel 3 en profiel 4, het vaakst vooruitgang is geboekt op één of meer ZRM-domeinen. Profiel 7 wordt gekenmerkt door lage zelfredzaamheid op veel domeinen en daarvan is bijna iedereen vooruitgegaan in zelfredzaamheid op één of meer domeinen.

Bij profiel 1 en profiel 2 wordt vaker (voldoende of volledige) zelfredzaamheid op alle domeinen bereikt dan bij de andere profielen, zij waren al bij aanvang op veel domeinen zelfredzaam.

**Tabel 5.6 Vooruitgang in zelfredzaamheid naar klantprofielen\*\* (n=808, procenten)**

	vooruitgang op 1 of meer domeinen	voldoende of volledig zelfredzaam geworden op alle domeinen*
Profiel 1 (n=164, 20%)	41	11
Profiel 2 (n=254, 31%)	54	16
Profiel 3 (n=183, 23%)	86	5
Profiel 4 (n=126, 16%)	81	9
Profiel 7 (n=41, 5%)	97	5
<b>totaal van deelnemers met een profiel</b>	<b>67</b>	<b>11</b>

\* bij het domein financiën gaat het om beperkt of voldoende of volledig zelfredzaam

\*\*profiel 5 en 6 zijn buiten beschouwing gelaten vanwege de kleine n (resp. 17 en 22).

Profiel 1 Algemeen zelfredzaam, geen/stabiele schulden

Profiel 2 Niet participierend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk

Profiel 3 Niet participierend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk, LGZ-problemen

Profiel 4 Laagdrempelig werk en opleiding, vrijwilligerswerk, LGZ-problemen

Profiel 7 Niet-zelfredzaam op werk en opleiding en maatschappelijke participatie, zwak netwerk, gezondheids- en ADL-beperkingen

De meeste vooruitgang op het domein sociale netwerk is te zien voor profiel 7 (62%, zie tabel 5.7). Van de deelnemers met profiel 3 en profiel 4 is circa een derde deel vooruitgegaan in sociale contacten. Voor profiel 1 en profiel 2 is er weinig vooruitgang op dit domein. Dat hangt ermee samen dat op dat domein het merendeel van de profielen 1 en 2 al zelfredzaam was.

Ook een groot deel van de deelnemers met profiel 7 is vooruitgegaan op het domein maatschappelijke participatie (63%). Bij profiel 3 en 4 is bijna de helft daarop vooruitgegaan.

Deelnemers met profiel 1 of profiel 2 waren ook op dit domein al vaak zelfredzaam.

Op het domein werk en opleiding gaan bijna vier van de tien deelnemers met profiel 7, profiel 3 en profiel 2 vooruit, bij profiel 4 twee van de tien. Ook op dit domein was al een groot deel van de deelnemers met profiel 1 zelfredzaam en zien we daar daarom weinig vooruitgang.



**Tabel 5.7 Vooruitgang<sup>18</sup> op de domeinen sociaal, maatschappelijke participatie en werk en opleiding naar klantprofielen\* (n=808, procenten)**

	voortgang op domein sociaal netwerk	voortgang op domein maatschappelijke participatie	voortgang op werk en opleiding
Profiel 1 (n=164, 20%)	3	10	5
Profiel 2 (n=254, 31%)	4	27	33
Profiel 3 (n=183, 23%)	32	48	37
Profiel 4 (n=126, 16%)	32	47	19
Profiel 7 (n=41, 5%)	62	63	39
<b>totaal van deelnemers met een profiel</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>26</b>

\* bij het domein financiën gaat het om beperkt of voldoende of volledig zelfredzaam

\*\*profiel 5 en 6 zijn buiten beschouwing gelaten vanwege de kleine n (resp. 17 en 22).

Profiel 1 Algemeen zelfredzaam, geen/stabiele schulden

Profiel 2 Niet participierend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk

Profiel 3 Niet participierend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk, LGZ-problemen

Profiel 4 Laagdrempelig werk en opleiding, vrijwilligerswerk, LGZ-problemen

Profiel 7 Niet-zelfredzaam op werk en opleiding en maatschappelijke participatie, zwak netwerk, gezondheids- en ADL-beperkingen

### Resultaten per traject in relatie tot klantprofielen

In het vorige hoofdstuk is al naar voren gekomen dat de trajecten sterk verschillen in het type deelnemers dat ze bereiken (zie tabel 4.4). Hoewel er maar van een deel van de deelnemers een tweede meting beschikbaar is, kunnen we globaal een verband leggen tussen het type deelnemers per aanbieder (per Impulstraject en Wmo-dagbestedingstrajecten samen) en de bereikte resultaten in zelfredzaamheid. Hiermee combineren we de resultaten naar aanbieders (tabellen 5.4 en 5.5), hun aanpak (zie ook tabel 3.2 en de bijlage voor een beschrijving), en de profielen (tabellen 5.6 en 5.7).

#### **Extra klantmanagement Centrum: goede doelgroep, aanpak niet toereikend**

Deelnemers aan Extra klantmanagement in Centrum zijn minder vaak vooruit gegaan dan gemiddeld, met name op het domein maatschappelijke participatie. Deelnemers aan deze interventie behoren vaak tot profiel 3 en profiel 7 (dat wil zeggen een lage participatiegraad, gezondheidsproblemen en bij profiel 7 een zwak netwerk). Blijkbaar is met deze aanpak moeilijk vooruitgang te boeken, want gemiddeld genomen is in de onderzochte trajecten juist wel vaak vooruitgang voor dit type deelnemers bereikt.

#### **Trajecten in Zuidoost: doelgroep vaak al zelfredzaam**

In de trajecten in Zuidoost is bij de deelnemers eveneens minder vaak dan gemiddeld vooruitgang te zien, vooral op het domein sociaal netwerk. De deelnemers zijn vaak bij aanvang al op veel domeinen (redelijk) zelfredzaam (profiel 1) en voor die groep is het in zijn algemeenheid moeilijk verdere vooruitgang te boeken.

<sup>18</sup> Vooruitgang wordt hier gemeten als vooruitgang in categorieën van zelfredzaamheid: van niet zelfredzaam naar zelfredzaam, van niet zelfredzaam naar beperkt zelfredzaam en van beperkt zelfredzaam naar zelfredzaam.

***Trajecten in West: doelgroep vaak al redelijk zelfredzaam, goede resultaten op werk en opleiding***

Deelnemers aan de trajecten in West bereiken relatief vaak (voldoende/volledige) zelfredzaamheid op alle domeinen. Ze zijn vaker vooruitgegaan op de participatiedomeinen maatschappelijke participatie en werk en opleiding. Deelnemers ervaren relatief weinig gezondheidsproblemen (weinig profiel 3 en 7) en horen vaak tot profiel 2 (niet participerend in werk en opleiding, wel vrijwilligerswerk). Deelnemers uit profiel 2 bereiken in zijn algemeenheid vaak (voldoende/volledige) zelfredzaamheid en goede resultaten op het domein werk en opleiding en blijkbaar ook met deze aanpak.

***Trajecten in Nieuw-West: passende doelgroep, vaak nog geen zelfredzaamheid bereikt op werk en opleiding***

In Nieuw-West zijn deelnemers aan de trajecten relatief vaak vooruitgegaan op één of meer domeinen maar niet vaak zelfredzaam geworden op alle domeinen. De vooruitgang is iets gunstiger op het domein sociaal netwerk en wat minder gunstig dan gemiddeld op de overige participatiedomeinen. Aan de trajecten in Nieuw-West doen relatief veel mensen mee die beperkt participeren en gezondheidsproblemen ervaren (type 3), voor dit type deelnemer worden in zijn algemeenheid vaak goede resultaten op de participatiedomeinen bereikt.

***Trajecten in Zuid: zware doelgroep, wisselende opbrengst***

De deelnemers aan de trajecten in Zuid gaan ongeveer even vaak vooruit in zelfredzaamheid als gemiddeld, maar worden wel iets minder vaak (voldoende/volledig) zelfredzaam op alle domeinen. In Zuid zijn deelnemers wel vaker dan gemiddeld financieel zelfredzaam geworden, dat wil zeggen dat uitstroom uit de uitkering is bereikt.<sup>19</sup> Er zijn hier relatief veel deelnemers met profiel 7 (lage zelfredzaamheid op veel domeinen), die in zijn algemeenheid goede participatie resultaten in de trajecten boeken.

***Trajecten in Oost: passende doelgroep en goede resultaten***

Deelnemers aan de trajecten in Oost gaan vaker dan gemiddeld vooruit, vooral in maatschappelijke participatie en op het domein sociaal netwerk. In deze trajecten zitten veel mensen met een lage participatiegraad, gezondheidsproblemen en een beperkt sociaal netwerk (profiel 3, 5 en 7 en relatief weinig uit profiel 1 en 2), waarvoor deze aanpak blijkbaar goed werkt. In zijn algemeenheid gaan deelnemers met profiel 3 en 7 vaak vooruit op de participatiedomeinen.

***Wmo-doorstroomtrajecten: passende doelgroep en goede aanpak***

Bij de Wmo-doorstroomtrajecten gaan deelnemers vaker vooruit op tenminste één domein en worden ze ook vaker (voldoende/volledig) zelfredzaam op alle domeinen. Ze boeken ook veel vaker vooruitgang op het domein werk en opleiding dan gemiddeld. Op maatschappelijke participatie is de vooruitgang iets minder dan gemiddeld. Echter, deelnemers zijn vaker dan gemiddeld financieel zelfredzaam geworden<sup>19</sup>. Deelnemers vallen relatief vaak in profiel 4 en 6 (lage participatiegraad en (geestelijke) gezondheidsproblemen). Blijkbaar zijn met deze aanpak

---

<sup>19</sup> Aanvullende analyses met 'financiële zelfredzaamheid' als uitkomstmaat (niet in de tabellen in dit hoofdstuk te zien), bieden extra inzicht in resultaten die geboekt zijn, dit naast de kern doelen op gebied van empowerment, participatie en sociaal netwerk.

voor deze groepen goede resultaten, vooral op het gebied van werk en opleiding, te boeken. Deze trajecten zijn ook direct gericht op het bieden van werkervaringsplaatsen in combinatie met individuele begeleiding.

### 5.3 Veranderingen in ZRM naar trajecten en elementen

Vooruitgang op maatschappelijke participatie komt het vaakst voor bij Post Oost en het minst bij Centrum Extra klantmanagement. Ook op het domein van werk en opleiding staat Post Oost bovenaan. In het onderzochte traject in Zuidoost, waar al relatief veel deelnemers zelfredzaam waren, is de minste vooruitgang geboekt. Hetzelfde is te zien voor het domein sociaal netwerk. Op dat domein is ook bij Blik op Talent in West relatief weinig vooruitgang omdat deelnemers daar al vaak zelfredzaam in waren.

Een goede samenwerking tussen WPI en de aanbieders blijkt het sterkst positief samen te hangen met vooruitgang in zelfredzaamheid van de deelnemers. Daarnaast werken de trajectelementen 'een team met professionals met variatie in deskundigheid' en (in mindere mate) 'keuzevrijheid' positief op vooruitgang op één of meer domeinen. De aanwezigheid van een groepsaanbod, het gebruik maken van buurtnetwerken en keuzevrijheid in het traject werken positief op vooruitgang op het domein maatschappelijke participatie. En voor trajecten met het aanbod van een (vrijwilligers)werkplek geldt dat de deelnemers vaker vooruit zijn gegaan op het domein werk en opleiding.

In deze paragraaf wordt ingezoomd op de veranderingen in zelfredzaamheid voor de elf kwalitatief geëvalueerde trajecten en op hoe de elementen van deze trajecten samenhangen met deze veranderingen. Vanwege het te kleine aantal deelnemers waarvoor er twee ZRM-metingen beschikbaar zijn (n=2) wordt het traject Talentcoach Noord niet apart vermeld. De resultaten voor de verschillende Wmo-doorstroomtrajecten worden om diezelfde reden bij elkaar genomen.

#### **Verschillen tussen deelnemers aan de elf trajecten versus de totale groep**

Zeven van de tien van de deelnemers (71%) aan de geselecteerde trajecten zijn vooruitgegaan op één of meer domeinen, 15% is op alle domeinen (m.u.v. financiën) voldoende of volledig zelfredzaamheid geworden. Dat is iets meer dan onder deelnemers van alle trajecten samen (resp. 67% en 11%).

Zoomen we verder in op de participatiedomeinen, dan zien we dat de kwalitatief geëvalueerde trajecten iets vaker op deze domeinen vooruitgang boeken dan de trajecten in totaal. Dat geldt het sterkst voor vooruitgang op maatschappelijke participatie (43% versus 35% totaal).

#### **Verschillen in vooruitgang tussen de trajecten**

Bij de kwalitatief geëvalueerde trajecten in Zuidoost, Centrum, en (in mindere mate) West is minder vaak dan gemiddeld vooruitgang op één of meer domeinen te zien. Bij Blik op Talent (West) wordt het vaakst voldoende of volledige zelfredzaamheid bereikt (26%). Daar zijn relatief veel deelnemers van beperkt zelfredzaam naar (voldoende of volledig) zelfredzaam gegaan, met name op de domeinen werk en opleiding en maatschappelijke participatie.

Het vaakst is vooruitgang geboekt op het domein *maatschappelijke participatie*, voor ruim vier van de tien deelnemers aan de geselecteerde trajecten (zie nu volgende tabel). Bij Post Oost

wordt de meeste vooruitgang op dat domein geboekt, bij zeven van de tien deelnemers, bij Centrum Extra klantmanagement juist minder vaak dan gemiddeld (24% t.o. 43%). Overigens waren drie van de tien deelnemers aan deze trajecten al aan het begin voldoende of volledig zelfredzaam op dit terrein en bij Blik op Talent (West) en de Wmo-doorstroomtrajecten geldt dat zelfs voor vier van de tien deelnemers.

Drie van de tien deelnemers (29%) zijn vooruitgegaan op het domein *werk en opleiding*. Bij de Wmo-doorstroomtrajecten en Post Oost zien we het vaakst vooruitgang. In het traject in Zuidoost is dit het minst vaak het geval, maar daar waren relatief veel deelnemers al voldoende of volledig zelfredzaam (17% t.o. 9% gemiddeld).

Op het domein *sociaal netwerk* is er ruim een vijfde van de deelnemers (22%) vooruitgegaan. Het vaakst komt dit voor bij Post Oost en het minst vaak bij het traject in Zuidoost. Dit laatste hangt samen met dat in Zuidoost al acht van de tien deelnemers voldoende of volledig zelfredzaam waren op het domein sociaal netwerk (t.o. 64% gemiddeld). Ook bij Blik op Talent in West is dat het geval.

**Tabel 5.8 Vooruitgang<sup>20</sup> op de domeinen sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en werk en opleiding naar trajecten (n=418, procenten)**

trajecten vanuit	vooruitgang op domein sociaal netwerk	vooruitgang op domein maatschappelijke participatie	vooruitgang op domein werk en opleiding
Centrum, Extra klantmanagement (n=29)	25	24	24
Zuidoost, Activeringsprogramma (n=57)	9	36	17
West, Blik op Talent (n=137)	17	42	31
Nieuw-West, Interventie Doorlopende Leerlijnen (n=56)	28	42	28
Zuid, Bewegen naar Werk (n=23)	26	39	30
Noord, Talentcoach (n=2)	-	-	-
Oost, Post Oost (n=76)	39	70	35
Wmo-doorstroomtrajecten (n=38)	18	31	37
totaal kwalitatief geëvalueerde trajecten	22	43	29

### Grootste positieve effecten bij nauwe samenwerking en gevarieerd team

De onderzochte trajecten verschillen naast hun doelgroep ook in hun aanpak en de daarin kenmerkende elementen (zie paragraaf 3.3, tabel 3.3). Er is gekeken naar de verschillen in veranderingen in zelfredzaamheid tussen het wel of niet aanwezig zijn van een bepaald element in het traject. Hieruit blijkt dat er bij trajecten met de elementen 'keuzevrijheid', 'groepsaanbod' 'variatie in deskundigheid' en 'nauwe samenwerking WPI en aanbieder' vaker vooruitgang op één of meerdere ZRM-domeinen is dan bij andere trajecten die deze elementen niet hebben. Het grootste verschil treedt op bij trajecten waarbij er nauwe samenwerking is met WPI en de aanbieder versus trajecten die dat niet hebben (72% vooruitgang versus 57% vooruitgang). De

<sup>20</sup> Vooruitgang wordt hier gemeten als vooruitgang in categorieën van zelfredzaamheid: van niet zelfredzaam naar zelfredzaam, van niet zelfredzaam naar beperkt zelfredzaam en van beperkt zelfredzaam naar zelfredzaam.

elementen 'groot belang (vrijwilligers)werkplek', 'beweegaanbod' en 'belang van buurtnetwerken' maken geen verschil in het wel of niet vooruitgaan op een ZRM-domein.

Kijken we naar de mate van vooruitgang op de *participatiedomeinen* dan treden ook hier de sterkste positieve effecten op voor de elementen 'team met variatie in deskundigheid' en 'nauwe samenwerking WPI en aanbieder'. Trajecten met deze elementen laten meer vooruitgang zien op alle drie de participatiedomeinen dan trajecten die deze elementen niet hebben (zie nu volgende tabel).

Daarnaast is er ook effect van andere elementen, afhankelijk van het participatiedomein. Vooruitgang op het domein sociaal netwerk is namelijk ook vaker te zien bij trajecten die keuzevrijheid bieden. Maatschappelijke participatie gaat ook vaker vooruit bij trajecten met groepsaanbod, trajecten waarbij gebruik wordt gemaakt van buurtnetwerken en trajecten met keuzevrijheid. Vooruitgang op het domein werk en opleiding wordt ook vaker bereikt bij trajecten waarin groot belang wordt gehecht aan een (vrijwilligers)werkplek.

Bij trajecten die groot belang hechten aan een (vrijwilligers)werkplek zien we daarentegen minder vooruitgang op de domeinen sociaal netwerk en maatschappelijke participatie dan bij trajecten die dat element niet hebben. Hetzelfde geldt voor het element 'beweegaanbod'. Dit heeft te maken met dat deelnemers aan trajecten met deze elementen vaker bij aanvang van het traject al (voldoende of volledig) zelfredzaam waren op de betreffende participatiedomeinen dan deelnemers aan trajecten die die elementen niet hadden.

**Tabel 5.9 Vooruitgang in zelfredzaamheid naar elementen van de 11 trajecten (procenten, tussen haakjes staat het percentage wanneer het element niet aanwezig is)**

Elementen	vooruitgang op domein sociaal netwerk	vooruitgang op domein maatschappelijke participatie	vooruitgang op domein werk en opleiding
keuzevrijheid (n*=227)	25 (19)	48 (38)	29 (30)
groot belang (vrijwilligers)werkplek (n=254)	20 (25)	40 (49)	31 (26)
groepsaanbod (n=349)	23 (20)	47 (27)	29 (30)
beweegaanbod (n=273)	18 (30)	40 (49)	28 (33)
team met variatie in deskundigheid (n=269)	25 (17)	50 (33)	32 (25)
nauwe samenwerking WPI en aanbieder (n=274)	24 (14)	48 (32)	33 (19)
belang van buurtnetwerken (n=271)	21 (24)	48 (35)	29 (30)
<b>totaal kwalitatief geëvalueerde trajecten (n=418)</b>	22	43	29

\*De n-en hebben hier betrekking op het aantal deelnemers in een traject met een dergelijk element en waarvan 2-metingen beschikbaar zijn.

**Groen vetgedrukt**= significant positief verschil met trajecten waarin element niet aanwezig is

## 5.4 Verandering in zelfredzaamheid per traject, rekening houdend met type klant

Deze analyse toont los van elkaar de bijdrage van de specifieke trajecten en de verandering die toe te schrijven is aan het type deelnemer die het traject volgt. Verschillen in ontwikkeling van zelfredzaamheid hangen sterk samen met het type deelnemers dat bereikt wordt. In deze paragraaf beschrijven we de verschillen tussen trajecten in het bereik van de Meedoen Werkt doelgroep. Ook geven we de effecten van de trajecten weer waarbij we rekening houden met de achtergrondkenmerken van de deelnemers. Het traject **Blik op Talent in West** realiseert de meeste vooruitgang in zelfredzaamheid en daarna Post Oost.

Tabel 5.10 Voorspelde en gerealiseerde vooruitgang in ZRM-score per traject, rekening houdend met type deelnemers

	Vooruitgang op minstens 1 van de 3 participatiedomeinen			Vooruitgang op minstens 1 domein			Vooruitgang tot voldoende zelfredzaamheid op alle domeinen*		
	Voorspelling van op basis van type klant (kans)	Gerealiseerde vooruitgang	Verschil	Voorspelling op basis van type klant (kans)	Gerealiseerde vooruitgang	Verschil	Voorspelling op basis van type klant (kans)	Gerealiseerde vooruitgang	Verschil
<b>Centrum, Extra klantmanagement</b>	0,68	0,60	-0,08	0,69	0,64	-0,05	0,08	0,04	-0,04
<b>Zuidoost, Activeringsprogramma</b>	0,52	0,46	-0,06	0,57	0,54	-0,03	0,12	0,10	-0,02
<b>West, Blik op Talent</b>	0,55	0,58	0,03	0,58	0,62	0,03	0,12	0,27	<b>0,14</b>
<b>Nieuw-West, IDL</b>	0,62	0,61	-0,01	0,66	0,71	0,05	0,11	0,06	-0,05
<b>Zuid, Bewegen naar Werk</b>	0,65	0,59	-0,06	0,69	0,73	0,04	0,11	0,14	0,03
<b>Oost, Post Oost</b>	0,72	0,80	0,08	0,74	0,87	0,13	0,09	0,14	0,05
<b>Wmo-doorstroomtrajecten</b>	0,68	0,63	-0,05	0,70	0,67	-0,03	0,11	0,11	0,00

\* Met uitzondering van inkomen \*\*type klant gebaseerd op profiel, geslacht en leeftijd. **Groen vet gedrukt** betekent een significant verschil

**Analyse voor betere vergelijkbaarheid van trajecten****Methode blok**

Deze analyse toont los van elkaar de bijdrage van de specifieke trajecten en de verandering die toe te schrijven is aan het type deelnemer die het traject volgt. Het is belangrijk deze twee uit elkaar te halen om de trajecten goed te kunnen beoordelen. Voor deze analyse is een logistische regressie uitgevoerd met als uitkomstmaat de vooruitgang op één of meer domeinen van de ZRM. Per deelnemer is een voorspelde kans op vooruitgang uitgerekend, op basis van de kenmerken van het type klant (profiel, geslacht en leeftijd) waarna de gemiddelden per traject zijn weergegeven in de tabel. Deze kans op vooruitgang, zoals 0,68 in de cel linksboven, kan ook worden geïnterpreteerd als een kans op vooruitgang van de ZRM-score van 68%. Op deze wijze is te zien dat de gerealiseerde resultaten van Centrum Extra klantmanagement, Wmo-doorstroomtrajecten en Post Oost onderling goed te vergelijken zijn omdat ze vergelijkbare deelnemers hebben. Daar tegenover staat dan de gerealiseerde vooruitgang. Het verschil tussen beide geeft dan het effect van het traject weer waarbij je rekening houdt met de achtergrondkenmerken van de deelnemers.

**Bereik van doelgroep van Meedoen Werkt**

In tabel 3.9 staan voorspellingen van vooruitgang op de ZRM op basis van de situatie van deelnemers bij aanvang van het traject. Hoe hoger de voorspelling van vooruitgang in deze tabel, hoe beter de trajecten deelnemers bereiken die baat kunnen hebben bij Meedoen Werkt trajecten. Echter, dit zegt niets over gerealiseerde opbrengst. Als via een aanpak een moeilijke doelgroep wordt bereikt, is het belangrijk dat het aanbod ook goed en op maat is. De deelnemers van Centrum (0,68), Oost (0,72) en van de Wmo-trajecten (0,68) hebben, op basis van hun persoonlijke kenmerken, vooraf de hoogste kans op vooruitgang van hun ZRM-scores op de drie participatie domeinen. Deze trajecten bereiken dus ongeveer dezelfde doelgroep.

De trajecten waarbij relatief lage voorspelling van de vooruitgang is, bereiken deelnemers waarbij het moeilijker is vooruitgang te bereiken. Dit zijn Zuidoost activeringsprogramma en West Blik op Talent, deze bereiken veel deelnemers die een lage kans hebben op vooruitgang op één domein. Dit zijn met name mensen die al zelfredzaam zijn op veel domeinen. Deze deelnemers hebben bij aanvang van het traject wel een grote kans om zelfredzaam te worden op alle domeinen.

**Resultaten van Blik op Talent en Post Oost meest gunstig**

Hoe groter het verschil tussen de voorspelde en de gerealiseerde vooruitgang, hoe meer vooruitgang geboekt is, rekening houdend met kenmerken van deelnemers. In het algemeen zijn de verschillen tussen de voorspelde en de gerealiseerde vooruitgang klein. Verschillen in ontwikkeling van zelfredzaamheid lijken sterk samen te hangen met het type deelnemers dat bereikt wordt. Er zijn significante verschillen in het bereiken van voldoende zelfredzaamheid op alle domeinen, waarbij West, Blik op Talent het beste scoort (toename 0,14). Post Oost realiseert de meeste vooruitgang wanneer we kijken naar verbetering van zelfredzaamheid op minstens één domein (trend (0,13)).

## 5.5 Conclusies ontwikkeling zelfredzaamheid

In de voorafgaande paragrafen is nagegaan in hoeverre de zelfredzaamheid van deelnemers aan de Meedoen Werkt trajecten is veranderd. Daarbij is gebruik gemaakt van de scores op de zelfredzaamheidsmatrix op verschillende domeinen op twee meetmomenten. Deze scores zijn beschikbaar voor drie van de tien deelnemers waarvan een eerste meting (bij aanvang van het traject) bekend is. Er zijn alleen resultaten bekend voor afgesloten kortlopende trajecten, er is nog geen beeld van langlopende trajecten. Dit zijn de belangrijkste resultaten:

- Op de ZRM-domeinen werk en opleiding, maatschappelijke participatie, sociaal netwerk, geestelijke gezondheid, ADL en huiselijke relaties is gemiddeld significante vooruitgang te zien.
- Bij twee derde van de deelnemers is er vooruitgang op één of meerdere ZRM-domeinen.
- Elf procent is op alle domeinen (m.u.v. financiën) voldoende of volledig zelfredzaamheid geworden. Zes procent op het domein financiën.
- Meeste vooruitgang op domein werk en opleiding en domein maatschappelijke participatie, daar was ook de meeste winst te behalen omdat deelnemers daar op vaak nog niet zelfredzaam waren.
- Deelnemers die vaak contact hebben met hun klantmanager gaan vaker vooruit in zelfredzaamheid.
- Deelnemers met een mavo-/vmbo-opleiding boeken vaker vooruitgang dan hoogopgeleiden (hbo/wo).
- Mannen gaan vaker vooruit in zelfredzaamheid dan vrouwen.
- Bij profiel 7 (niet-zelfredzaam op werk/opleiding en mij. part., zwak netwerk, gezondheids- en ADL-beperkingen), profiel 3 en profiel 4 (niet/laagdrempelig werk/opleiding, wel vrijwilligerswerk, LGZ-problemen) is het vaakst vooruitgang geboekt op één of meer ZRM-domeinen.
- Deelnemers met profiel 7 gaan het vaakst vooruit op de participatiedomeinen.

Resultaten specifiek voor de kwalitatief geëvalueerde trajecten:

- Het vaakst is vooruitgang geboekt op het domein maatschappelijke participatie (43%). Bij Post Oost is dat vaker dan gemiddeld en bij Centrum Extra klantmanagement juist minder vaak.
- Drie van de tien deelnemers (29%) zijn vooruitgegaan op het domein werk en opleiding. Bij de Wmo-doorstroomtrajecten en Post Oost zien we het vaakst vooruitgang, bij het traject in Zuidoost het minst vaak.
- Op het domein sociaal netwerk is er bij ruim een vijfde van de deelnemers (22%) vooruitgang. Het vaakst komt dit voor bij Post Oost en het minst vaak bij het traject in Zuidoost.

Resultaten naar element van het aanbod

- De elementen 'team met variatie in deskundigheid' en 'nauwe samenwerking WPI en aanbieder' en 'keuzevrijheid' hangen positief samen met vooruitgang op één of meerdere participatiedomeinen.



- De aanwezigheid van een groepsaanbod, het gebruik maken van buurtnetwerken en keuzevrijheid in het traject werken positief op vooruitgang in zelfredzaamheid op het domein maatschappelijke participatie.
- Voor trajecten met het aanbod van een (vrijwilligers)werkplek geldt dat de deelnemers vaker vooruit zijn gegaan op het domein werk en opleiding.
- Centrum Extra klantmanagement, Wmo-doorstroomtrajecten en Post Oost zijn er het best in geslaagd een instroom te krijgen van deelnemers die geschikt zijn voor Meedoen Werkt, aangezien de door hun bereikte doelgroep grote kans heeft op minstens één levensdomein vooruit te gaan.
- Verschillen in ontwikkeling van zelfredzaamheid lijken sterk samen te hangen met het type deelnemers dat bereikt wordt.
- Er zijn wel significante verschillen tussen de trajecten in het bereiken van voldoende zelfredzaamheid op alle domeinen, ook als gecorrigeerd wordt voor kenmerken van deelnemers. Hierbij boekt West, Blik op Talent, de meeste vooruitgang.

## 6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan eerst de conclusies van dit onderzoek. Na de conclusies vergelijken we deze met onderzoeksresultaten uit twee relevante studies die binnen de Gemeente Amsterdam zijn uitgevoerd. Aansluitend komen we tot aanbevelingen voor de werkwijze van de onderzochte trajecten en geven we suggesties voor vervolgonderzoek.

### 6.1 Conclusies

Deelnemers hebben behoefte aan heldere informatie over doel en inhoud van de te volgen trajecten, zodat ze niet teleurgesteld raken. Ook hechten deelnemers aan het opbouwen van een vertrouwensband met hun begeleiders. Dit sluit aan bij de ervaring van de geïnterviewde professionals. Verder zien we dat het doel van veel deelnemers is verschoven of breder geworden is, van een sterke focus op betaald werk naar meer zelfinzicht krijgen, beter weten wat bij je past en daardoor een actiever leven. Daarnaast pleiten deelnemers en professionals er voor dat trajecten goed aansluiten bij persoonlijke doelen en motivatie, met activiteiten op maat die passen bij de interesse en het niveau van deelnemers. Goed contact met andere groepsdeelnemers en collega's en onderlinge steun worden ook belangrijk gevonden.

De door de deelnemers zelf ervaren vooruitgang wordt bevestigd door de uitkomsten van de Zelfredzaamheids-Matrix. Twee derde van de deelnemers van wie een eindmeting bekend is (n=781), is in zelfredzaamheid vooruitgegaan op één of meer levensdomeinen. Ruim een derde (35%) is vooruitgegaan in maatschappelijke participatie. Ook een groep (6%) is niet langer afhankelijk van een uitkering. Bij trajecten met een goede samenwerking tussen WPI en aanbieders gaan deelnemers relatief veel vooruit in zelfredzaamheid. Trajecten met een vrijwilligerswerkplek dragen sterk bij aan vooruitgang op het domein werk en opleiding.

#### 6.1.1 Instroom volgens deelnemers en professionals

##### Werkzame elementen

Bij instroom is volgens de deelnemers een goede match met een traject nodig, waarbij aansluiting is bij persoonlijke doelen en motivatie. Het krijgen van heldere informatie over doel en inhoud van het traject zijn ook van belang. Volgens professionals is een goede samenwerking tussen klantmanagers en begeleiders van trajecten een belangrijk element voor het verkrijgen van voldoende instroom van geschikte deelnemers. Daarnaast is het ook belangrijk dat verwijzers, klantmanagers en begeleiders bij dagbesteding, goed zicht hebben op mogelijke deelnemers. In onderlinge samenwerking een goede intake verzorgen en expertise inzetten om deelnemers in staat te stellen belemmering voor participatie te hanteren, is belangrijk voor maatwerk bij instroom. Bij de Wmo- doorstroomtrajecten is daarnaast extra inzet nodig om

deelnemers te overtuigen van de meerwaarde van een nieuw traject. Deze deelnemers hebben een andere uitgangspositie, aangezien ze al dagbesteding hebben. De meerwaarde ligt voor hen in groei naar een situatie in een gezondere en meer passende werkomgeving.

### **Instroom en ontwikkeling van Amsterdammers met beperkte zelfredzaamheid**

In totaal zijn ruim 2.800 deelnemers ingestroomd in één van de onderzochte Meedoen Werkt trajecten. Hun beperkingen liggen overwegend op de domeinen werk en opleiding, financiën, maatschappelijke participatie en sociaal netwerk. Dit sluit aan bij de beoogde doelgroep.

Daarnaast zijn circa twee van de tien deelnemers beperkt zelfredzaam op een gezondheidsdomein.

De opgestelde klantprofielen laten verschillende groepen deelnemers zien, van diegenen met lage zelfredzaamheid op weinig domeinen met (profiel 1) tot de groep met lage zelfredzaamheid op veel domeinen (profiel 7). Bij bijna alle uitkomstmaten zien we dat het percentage "voortgang" oploopt van profiel 1 naar profiel 7. Dus deelnemers met lage zelfredzaamheid op veel domeinen gaan er relatief vaak op vooruit. Dat lijkt voor de hand liggend maar dat is niet het geval. Uit andere onderzoeken komt namelijk naar voren dat bij diegene die langdurig werkloos zijn en met problemen op meerdere domeinen kampen het erg onwaarschijnlijk is dat maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid toenemen. Verbetering van de gezondheidssituatie en versterking van het sociaal netwerk zijn onwaarschijnlijk. Voor het tegenovergestelde is wel sterk bewijs: bij langdurige werkloosheid verslechteren de ervaren gezondheid en participatie en het sociaal netwerk raakt verzwakt<sup>[1]</sup>

Het is dus waardevol om te zien dat in de hier geëvalueerde trajecten blijkt dat er ook deelnemers zijn die voortgang boeken terwijl zij op veel domeinen niet zelfredzaam waren (inclusief op het gebied van gezondheid of sociaal netwerk) en een relatief lange uitkeringsduur hebben.

## **6.1.2 Aanbod volgens deelnemers en professionals**

### **Perspectief deelnemers**

Deelnemers die trajecten van Meedoen Werkt volledig hebben gevolgd, zijn in het algemeen tevreden over het traject en geven daarbij een aantal elementen aan die zij positief vinden aan het traject:

*Eerlijkheid en openheid* van de begeleiders zijn belangrijk omdat deze bijdragen aan een vertrouwensband met de begeleiders. Ook stellen deelnemers het op prijs een *vaste contactpersoon* te hebben die geduldig is en aandacht voor hen heeft. Verder willen deelnemers direct na start enige *concrete ondersteuning* en ze leren ook graag. *Activiteiten op maat*, passend

---

[1] Bijvoorbeeld het rapport: Armoede en sociale uitsluiting 2015 van het CBS ("Hardnekkige financiële problemen, die zich doorgaans in de vorm van langdurige uitkeringsafhankelijkheid manifesteren, gaan samen met blijvende problemen op het vlak van sociale uitsluiting en gezondheid en op de stapeling van deze problematiek."), het G4-User onderzoek Sociaal uitgesloten in de stad ("Sociaal uitgesloten volwassenen in de G4, veelal werkloos of uitkeringsgerechtigd, hebben een beperkt en kwetsbaar sociaal netwerk. Een laag inkomen en schulden veroorzaken bij deze groep veel stress en beperken de participatie."), Fit 4 Work onderzoek door ErasmusMC "bij mensen die continue werkloos blijven, neemt de zelfredzaamheid niet toe" (nog niet gepubliceerd), en het overzichtsartikel van U. Janlert: Unemployment as a disease and diseases of the unemployed, Scand J Work Environ Health 1997;23 Suppl 3, pag.79-83.

bij de interesse van deelnemers worden erg gewaardeerd. Hierbij vinden minder zelfredzame deelnemers het prettig ondersteund te worden bij hun keuzes. Tenslotte is aandacht nodig voor goed contact met mede-groepsdeelnemers of collega's op de werkvloer en het ervaren van *onderlinge steun*.

De volgende elementen worden als positief gezien bij het aanbod:

- In groepsbijeenkomsten en/of met individuele begeleiding, of door actief nieuwe dingen uit te proberen, werken aan realistische doelen en toekomstperspectief (wat wil je, wat kun je, wat heb je nodig)
- Week- en dagstructuur bieden en stimuleren, liefst gedurende minstens 2 dagdelen activiteiten per week.
- Oefeningen, cursussen en omgaan met andere deelnemers of collega's (eventueel met coaching) om sociale- en werknemersvaardigheden te versterken
- Vrijwilligerswerkplek om bovenstaande elementen in praktijk te kunnen brengen en te kunnen oefenen.

Ervaringen en prioriteiten van deelnemers worden wel deels bepaald door de fase waarin ze zijn binnen het continuüm van dagbesteding naar betaald werk (zie figuur 6.1) waarbij de deelnemers aan de linker zijde (dagbesteding) grotere waarde hechten aan intensieve, stapsgewijze begeleiding, een duidelijk en gestructureerd traject en aan de vertrouwensband met hun begeleiders. Ook zijn deze deelnemers minder in staat zich flexibel op te stellen en is dus een grote mate van keuzevrijheid en maatwerk extra van belang. Voor deelnemers meer aan de rechterkant van het continuüm zijn deze aspecten ook van belang, maar worden ook ander elementen van trajecten belangrijk gevonden zoals het aanleren van presentatie- en sollicitatievaardigheden en het opdoen van ervaring in vrijwilligerswerk en werkervaringsplekken.

### **Perspectief professionals**

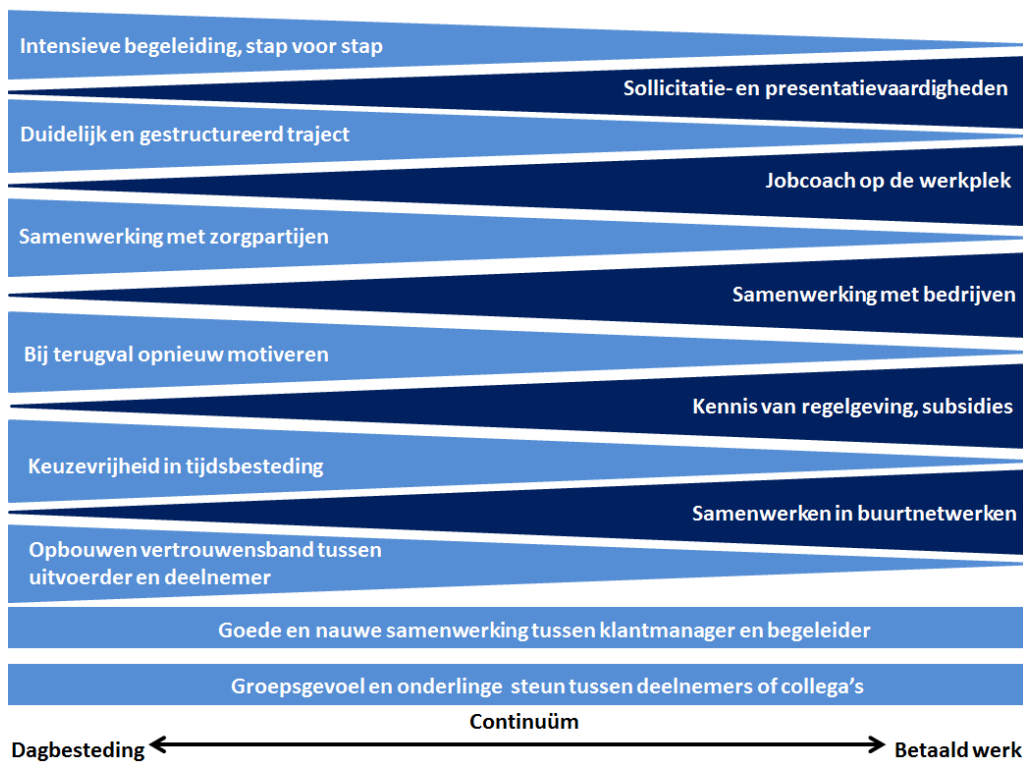
*Vertrouwen opbouwen* tussen deelnemers en begeleiders wordt genoemd als werkzaam element. *Goede afspraken* over de verwachte aanwezigheid van deelnemers verminderen voortijdige uitval. Ook zijn er voordelen genoemd van een team van professionals met *verschillende deskundigheid*, bijvoorbeeld bestaande uit hulpverleners en ondernemers of een klantmanager en participatiecoaches. Het kunnen benutten van deskundigheid op verschillende gebieden zorgt voor het beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de deelnemers. Het laatste werkzame element is *de (vrijwilligers)werkplek* waar onder begeleiding van bijvoorbeeld een jobcoach gewerkt wordt aan ontwikkeling en persoonlijke groei.

### **Overeenkomsten perspectief deelnemers en professionals**

Figuur 6.1 geeft informatie over werkzame elementen die naar voren zijn gekomen in de voorgaande hoofdstukken gecombineerd weer. Onderaan staat het continuüm van dagbesteding naar betaald werk. Hierin vallen allerlei vormen van participatie; bijvoorbeeld vrijwilligerswerk op een buurtboerderij of andere maatschappelijke instelling, stage, werken in een sociale onderneming of een proefplaatsing voorafgaande aan doorstroom naar betaald werk. In de twee onderste balken staan werkzame elementen die voor alle deelnemers even veel gelden: de goede samenwerking tussen klantmanager en begeleider en het belang van groepsgevoel en onderlinge steun tussen deelnemers of collega's. De elementen die in grote mate van toepassing zijn op trajecten die aansluiten bij dagbesteding hebben lichtblauwe punten die links het dikste

zijn: intensieve begeleiding, een duidelijk en gestructureerd traject, samenwerking met zorgpartijen, deelnemers bij terugval opnieuw motiveren, keuzevrijheid bieden en opbouwen van een vertrouwensband tussen begeleiders van de trajecten en de deelnemers. De elementen die van meer van belang worden naarmate trajecten dichterbij betaald werk komen op het continuüm zijn donkerblauw. Dit zijn de elementen: verbeteren van sollicitatie- en presentatievaardigheden, een jobcoach op de werkervaringsplek, samenwerken met bedrijven, het hebben van kennis van regelgeving (met name op het gebied van uitkering, vergoedingen en subsidies) en het samenwerken in buurtnetwerken.

**Figuur 6.1 : Werkzame elementen van trajecten op het continuüm van dagbesteding tot betaald werk\***



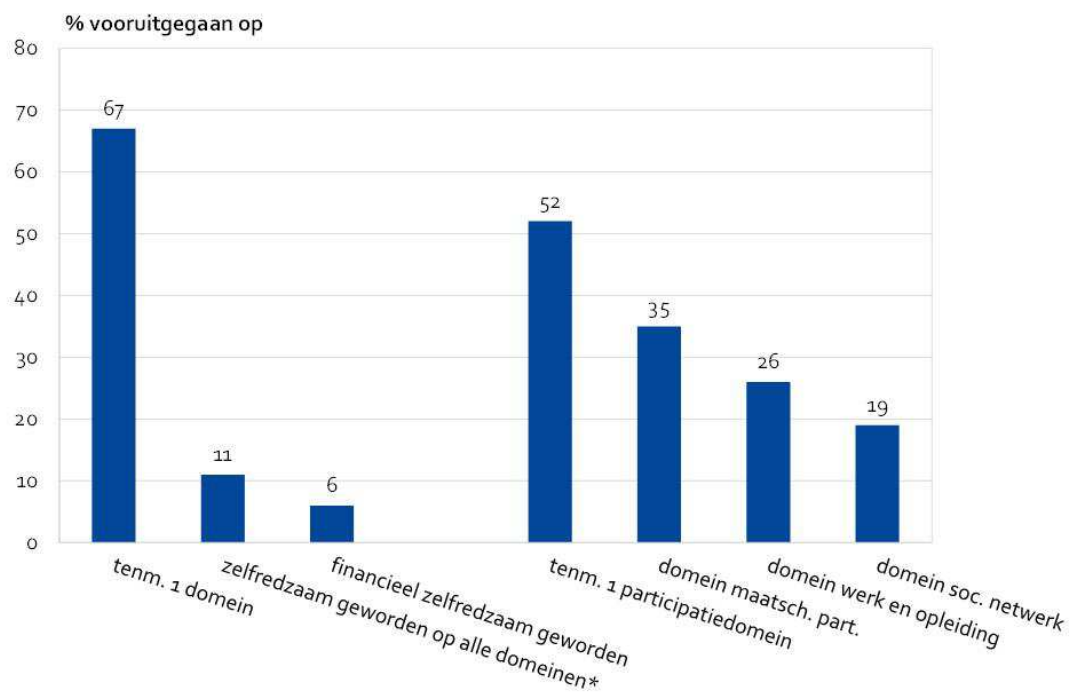
\*De dikte van de balken, geeft het belang aan van het werkzame element, afhankelijk van plek binnen het continuüm. Links is met name van belang bij trajecten die dichterbij dagbesteding te plaatsen zijn, terwijl rechts de elementen staan van trajecten die vooral gericht zijn op betaald werk.

De trajecten met een sterke samenwerking tussen WPI en de aanbieders blijken het sterkst positief samen te hangen met vooruitgang in zelfredzaamheid van de deelnemers. Bovendien blijken deelnemers die veelvuldig contact hebben met hun klantmanager van WPI vaker vooruit te gaan dan andere deelnemers. Daarnaast werken de trajectelementen 'keuzevrijheid' en 'een team met professionals met variatie in deskundigheid' positief. Dit laatste zien we in bovenstaande figuur terug in de samenwerking tussen klantmanager en aanbieder en in de samenwerking met zorgpartijen (links) en (rechts) de samenwerking met bedrijven (o.a. sociale ondernemingen). Ten slotte wordt de werkzaamheid van groepsaanbod, het gebruik maken van buurtnetwerken en keuzevrijheid in het traject bevestigd door vooruitgang in zelfredzaamheid, specifiek op het domein maatschappelijke participatie.

### 6.1.3 Ontwikkelingen in zelfredzaamheid

Twee derde van de deelnemers van wie een eindmeting bekend is (n=781), vaak bij kortlopende trajecten, is in zelfredzaamheid vooruitgegaan op één of meer levensdomeinen. Elf procent is op alle domeinen (m.u.v. financiën) zelfredzaamheid geworden. Ook een groep (6%) is financieel zelfredzaam geworden en dus niet langer afhankelijk van een uitkering. Ruim een derde (35%) is vooruitgegaan in maatschappelijke participatie, ruim een kwart (26%) op het domein werk en opleiding, en twee van de tien (19%) op het domein sociaal netwerk. Daarnaast is er vooruitgang op de domeinen geestelijke gezondheid, algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) en huiselijke relaties. Kortom, de zelfredzaamheid is bij twee derde van de deelnemers verbeterd, voornamelijk op participatie en (in mindere mate) geestelijke gezondheid en algemene dagelijkse levensverrichtingen.

Figuur 6.2 : Percentage deelnemers met vooruitgang op levensdomein(en) van de Zelfredzaamheid-Matrix (n=781)



\*Met uitzondering van het domein financiën

De aanwezigheid van een groepsaanbod, het gebruik maken van buurtnetwerken en keuzevrijheid in het traject werken positief op vooruitgang in zelfredzaamheid op het domein maatschappelijke participatie. Voor trajecten met het aanbod van een vrijwilligerswerkplek geldt dat de deelnemers vaker vooruit zijn gegaan op het domein werk en opleiding.

**Zelf ervaren resultaten vergeleken met geregistreerde ontwikkelingen in zelfredzaamheid**

De resultaten die behaald zijn, zijn meer divers dan de doelen die de mensen in eerste instantie voor zichzelf hadden opgesteld en liggen op andere vlakken. De gestelde doelen van deelnemers bij aanvang waren met name gericht op het vinden van betaald werk of concrete stappen hiernaar toe. De doelen die uiteindelijk zijn bereikt zijn vooral het vinden van vrijwilligerswerk, een geschikte opleiding en persoonlijke ontwikkeling zoals leren doorzetten en nieuwe dingen ondernemen. Behaalde doelen die niet waren voorzien maar ook zijn behaald zijn: zelfinzicht, een helderder toekomstbeeld, sociale contacten en vriendschappen. Enkele van deze bevindingen, zoals de resultaten op het gebied van werk of opleiding en het uitbreiden van sociaal netwerk, worden bevestigd door de ontwikkeling gemeten met de Zelfredzaamheid-Matrix. De andere ervaren resultaten, zoals het leren doorzetten en het vergroten van zelfinzicht als, zijn unieke extra bevindingen vanuit de interviews. Vooruitgang op de domeinen geestelijke gezondheid en algemene dagelijkse levensverrichtingen van de ZRM weerspiegelen mogelijk de door deelnemers ervaren groei in persoonlijke ontwikkeling.

Bij door deelnemers gestelde doelen ligt de nadruk dus duidelijk op participatie terwijl de nadruk bij de bereikte resultaten ook ligt op vlak van empowerment en het vergroten van het sociale netwerk. Deelnemers geven achteraf wel aan dat, hoewel de gehoopte doelen soms niet bereikt zijn, er toch een verbetering in hun leven opgetreden is en dat ze verwachten nog meer vooruit te gaan. De beschreven ervaringen van deelnemers bieden de mogelijkheid de ontwikkeling in zelfredzaamheid gemeten met de ZRM in context te plaatsen. In de nu onderzochte trajecten, vaak kortlopende, is voor twee derde van de deelnemers op één van de levensgebieden een positieve verandering opgetreden. Mogelijk kunnen er op langere termijn meer positieve resultaten worden verwacht, aangezien er vaak stapje voor stapje vooruitgang wordt geboekt, waarbij het ook vaak voorkomt dat deelnemers terugval meemaken en weer opnieuw beginnen op een nieuwe plek. Voorwaarde voor het doorzetten van de ontwikkeling is dan wel dat aan het einde van een traject gezorgd wordt voor continuering van de dagbesteding of werkplek.

## 6.2 Discussie en aanbevelingen

### 6.2.1 Vergelijking resultaten met MKBA Meedoen Werkt

Enkele resultaten van dit rapport kunnen we vergelijken met een vorig jaar verschenen rapport met daarin een Maatschappelijk Kosten Baten Analyse over een deel over dezelfde trajecten. Het grootste verschil in onderzoeksmethoden tussen het hier voorliggende rapport en de Quickscan kosten-baten analyse trajecten 'Meedoen Werkt' – zijn:

- 1) Het gebruik van twee metingen onder deelnemers zowel met interviews als met door de professionals beoordeelde zelfredzaamheid (dit rapport) versus het gebruik van een meting op één moment, vooraf in combinatie met literatuuronderzoek (de Quickscan)
- 2) Verschil in uitkomstmaten op individueel niveau (zelfredzaamheid) en op trajectniveau, werkzame elementen (dit rapport) en uitkomstmaten in termen van maatschappelijk rendement (in euro's)
- 3) Verschil is dat bij voorliggend rapport gerealiseerde vooruitgang wordt gepresenteerd terwijl het MKBA rapport uit gaat van geschatte uitkomsten.

Het is waardevol voor de MKBA om vooruitgang in ZRM, vooral de gerealiseerde maatschappelijke participatie, per traject te gebruiken om de MKBA te optimaliseren. Daarnaast zou het nuttig zijn cijfers over uitstroom naar werk, school, of een re-integratietraject (mits gestructureerd en eenduidig verzameld en geregistreerd) de geschatte effecten in de MKBA langzaamaan vervangen door gemeten effecten.

### **Happy in Oost vergeleken IDL in beide onderzoeken**

In het voorliggende rapport behaalt Happy in Oost positieve resultaten, de niet-zelfredzame doelgroep wordt goed bereikt en er wordt vooruitgang gemeten op participatiedomeinen en op overige domeinen (gezondheid). In vergelijking met de andere trajecten doet alleen Blik op Talent het beter.

In de MKBA wordt ingeschat dat Happy in Oost vooral baten zal hebben op gewonnen kwaliteit van leven (met name via sociaal netwerk) en participatie in collectief aanbod en vrijwilligerswerk. Dat sluit aan bij de bevindingen in het huidige onderzoek dat de ZRM domeinen maatschappelijke participatie en de gezondheidsdomeinen relatief veel toenemen bij Happy in Oost. De vooruitgang op het domein werk en opleiding die wordt gezien bij Happy in Oost kan mogelijk deels verklaard worden door een stijging op de lagere treden door deelname in trajecten die naar werk toeleiden, maar nog niet in daadwerkelijke uitstroom naar werk .

In het voorliggende rapport (EMWA) zien we dat de deelnemers van de Interventie Doorlopende Leerlijn (IDL Nieuw-West) minder vooruitgang op het domein maatschappelijke participatie en op het domein werk en opleiding hebben behaald dan de deelnemers van Happy in Oost. In de QuickScan is de geschatte productiewaarde als gevolg van actief vrijwilligerswerk doen in de wijk bij IDL wat hoger dan bij Happy in Oost. Ook uitstroom naar betaald werk, wordt hier redelijk hoog geschat (19%) wat ook grote potentiële besparing voor het traject oplevert. Deze resultaten wat betreft IDL worden niet onderschreven door de gemeten ontwikkeling op de ZRM. Op het domein werk en opleiding en op het domein maatschappelijke participatie is de vooruitgang in Nieuw-West wat lager dan gemiddeld.

### **Wmo-doorstroom in beide onderzoeken**

Bij de Wmo-doorstroomtrajecten (met name Regenbooggroep en in mindere mate Rambler en Cre8) zien we weinig effect op het domein sociaal netwerk en ongeveer gemiddeld op maatschappelijke participatie, maar wel relatief veel op uitstroom naar werk en opleiding. Dit sluit aan bij wat input van de MKBA dat er vooral uitstroom is naar betaald werk. Het komt ook overeen met het feit dat de deelnemers aan de doorstroomtrajecten vaak al maatschappelijke actief waren en nu doorstromen naar een zelfstandiger vorm.



## 6.2.2 Vergelijking resultaten met cliëntenonderzoek

We vergelijken hier de gevonden resultaten met het vorig jaar verschenen rapport 'Ertoe doen werkt!', een onderzoek uitgevoerd door onderzoekers van het Centrum voor Clientervaringen<sup>21</sup>.

Overeenkomsten zijn dat in beide onderzoeken mensen die 'niet meedoen' of onlangs 'niet meededen' zijn gevraagd naar hun wensen en ambities om meer te participeren en wat zij ervaren hebben als belemmerende en bevorderende factoren. Grootste verschil in onderzoeksmethoden tussen dit rapport en 'Ertoe doen werkt!' zijn:

Ten eerste, de onderzoeken hebben een andere doelgroep: in dit onderzoek alleen deelnemers van de geselecteerde trajecten van Meedoen Werkt versus werving op locaties (straat, opvang) of via sleutelpersonen. Ten tweede, in dit onderzoek zijn interviews uitgevoerd door academische geschoolde onderzoekers en geen peer interviewers. Het aantal geïnterviewden in dit onderzoek hoger (49 versus 24), en bovendien 2 keer geïnterviewd. Ten derde, in dit onderzoek is terugkoppeling en reflexie op de resultaten van het onderzoek door ervaringsdeskundigen beperkter.

Kijkend naar de uitkomsten vallen vooral de grote overeenkomsten op. Beide studies laten het belang zien van matches, het aansluiten van activiteiten bij de ambities en mogelijkheden van mensen, het belang van een prettige werk- en leeromgeving, waar mensen open en respectvol met elkaar omgaan, het belang van goede ondersteuning en het bieden van concrete hulp en tijd en ruimte voor professionals om goed hun werk te kunnen doen. De belangrijkste conclusie van het 'Ertoe doen werkt!' rapport is dat het niet zozeer de wens is van mensen om mee te doen, maar om erbij te horen, gewaardeerd te worden ofwel 'er toe doen!'. In het huidige rapport komt dit ook terug.

Een belangrijke conclusie van het huidige onderzoek is dat het doel van veel deelnemers kan verschuiven en zelfs is verschoven of breder is geworden, van een sterke focus op betaald werk naar meer zelfinzicht krijgen, beter weten wat bij je past en daardoor actiever. Dit element komt in het rapport 'Ertoe doen werkt!' niet terug.

## 6.2.3 Aanbevelingen voor werkwijze trajecten

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen we concluderen dat er een aantal elementen van trajecten te benoemen zijn die goed lijken te werken. Het is dan ook aan te bevelen om bij trajecten met deze werkwijze door te gaan en andere trajecten daarop aan te passen. Het gaat om de volgende aspecten:

### ***Doorgaan met en verbeteren van:***

- Instroom

Via **klantmanagers** van WPI Amsterdammers bereiken die niet zelfredzaam zijn en niet op eigen kracht de weg vinden naar hulp bij het vinden van dagbesteding of (vrijwilligers)werk.

---

<sup>21</sup> Rapport 'Ertoe doen werkt!' is te vinden op <https://centrumvoorclientervaringen.com>

Meer **bekendheid** aan de trajecten geven bij klantmanagers en andere professionals die werken met de doelgroepen en bij buurtnetwerken en bedrijven.

Nauwkeurige **selectieprocedure en intake** met aandacht voor mogelijkheden en wensen van klanten.

Expertise inzetten om **gesignaleerde belemmeringen** voor participatie aan te pakken. Dat draagt bij aan deelname van mensen die wel willen participeren maar (nog) niet kunnen.

**Nauwe samenwerking** en uitwisseling tussen de toeleiders, met name de klantmanagers WPI, en de aanbieders. Goed onderling afspreken wie samen met de deelnemer de regie heeft over het traject. Bij voorkeur in een driegesprek als intake, met klantmanager, de begeleider van het traject en de klant. In ieder geval door de klantmanager een warme overdracht naar het te volgen traject of de activiteit.

Instroom op **vrijwillige** basis.

Inzet om deelnemers met lage zelfredzaamheid te laten instromen in Meedoen Werkt trajecten (profiel 4,5,6,7) en instroom van **overwegend zelfredzame deelnemers** (profiel 1) **terugbrengen**. De werkzame elementen van de geselecteerde trajecten lijken minder effect te hebben op deze groep deelnemers.

Qua **bereik** leren van Centrum, Oost en Wmo-doorstroomtrajecten. Zij bereiken de doelgroep die het minst zelfredzaam is.

- Aanbod

**Veelzijdig aanbod** bieden in trajecten waarbij deelnemer de keuze krijgt wat bij hem/ haar past.

In **één aanpak** inzetten op participatie, empowerment en sociaal netwerk; door het aanbieden van begeleiding naar vrijwilligerswerk, cursussen en sociale activiteiten. Stap voor stap naar meer participatie.

**Keuzevrijheid** bieden binnen traject door variatie in aanbod van activiteiten op verschillende thema's: sociale contacten, gezin, financiën, sollicitatievaardigheden, werknemersvaardigheden, persoonlijke ontwikkeling, bewegen en mentale gezondheid.

**Variatie bieden aan methoden:** participatieplekken (met begeleiding), informatie bieden, buurtactiviteiten, vaardigheden aanleren, gezamenlijke activiteiten ondernemen, groepsbijeenkomsten, individuele coaching.

Goede samenwerking met **bedrijven en buurtnetwerken** om geschikte werkervaringsplekken en andere activiteiten te kunnen bieden.

**Open en eerlijke bejegening** van deelnemers; deelnemer krijgt persoonlijke aandacht, wordt serieus genomen en het onderlinge **vertrouwen** groeit. Duidelijk en eerlijk aangegeven wat het aanbod inhoudt en wat de deelnemer kan verwachten.

Direct na instroom al enige **concrete ondersteuning** bieden, bijvoorbeeld hulp bij praktische problemen en presentatie- en sollicitatievaardigheden.

**Maatwerk** bij het bepalen van de intensiteit en niveau van het traject. Zorg dat de deelnemers niet overvraagd worden.

Bij stagnatie binnen het traject of bij terugval de deelnemer **opnieuw motiveren**.

Alleen extra klantmanagement is niet voldoende. Regelmatig en goed contact met de **klantmanager in combinatie met een traject** werkt goed.

Activiteiten en trajecten op **vrijwillige basis**, maar niet vrijblijvend. Bij afwezigheid, geen sancties die consequenties hebben voor de uitkering maar er zijn duidelijke regels en verwachtingen en er wordt wel contact gezocht met de deelnemer bij afwezigheid.

Bij (vrijwilligers)werkplekken **begeleiding bieden op de werkvloer** om de deelnemers te leren omgaan met belemmeringen en om uitval tegen te gaan.

**Continuering van participatie:** Aan het einde van het traject zorg dragen voor continuering van de dagbesteding ofwel het voortzetten van het aanbod ofwel een alternatieve dagbesteding bieden.

Zorgen dat deelnemers **groepsgevoel** ervaren met mededeelnemers en/of collega's voor onderlinge steun. Samenstelling van groepen voor groepsaanbod op basis van overeenkomsten in niveau en motivatie.

**Leren** van West Blik op Talent en Post Oost, die komen als goede voorbeelden wat betreft aanbod naar voren.

### 6.3 Suggesties voor vervolgonderzoek

Aanbevolen wordt om van de deelnemers die zijn ingestroomd in het onderzoek, 1 jaar na de start, de ZRM-scores alsnog op te vragen en te analyseren. Hierdoor wordt meer zicht verkregen op de impact van langlopende trajecten en zicht op de duurzaamheid van bereikte resultaten. Nu hebben we immers alleen informatie van een deel van de deelnemers en van kortlopende trajecten.

Een hogere respons op de tweede ZRM-meting zal informatie over meer deelnemers geven en over meer trajecten (ook de langlopende) en daarmee zorgen voor een betere representativiteit van het onderzoek. Daarnaast zijn dan ook specifieke analyses over vooruitgang in zelfredzaamheid per traject in combinatie met de profielen mogelijk.

Verder zou vervolgonderzoek niet alleen van uitkomstgegevens op basis van de ZRM-gegevens in RAAK gebruik moeten maken maar ook van gegevens vanuit de aanbieders van trajecten over de uitstroom uit trajecten naar betaald werk en vrijwilligerswerk en uitstroom uit de uitkering. Aanbevolen wordt om dergelijke gegevens over uitval en uitstroom structureel te registreren in RAAK.

De effecten van de inzet van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen in trajecten zou nog nader onderzocht kunnen worden. Voordeel is dat zij meer tijd en aandacht kunnen besteden aan de deelnemers en vanuit hun ervaring beter kunnen aansluiten bij de deelnemers. Over het effect daarvan is onvoldoende zicht vanuit deze evaluatie.

# Bijlagen

## Dankwoord

Dit onderzoek had niet uitgevoerd kunnen worden zonder de medewerking van verschillende instanties en personen, die wij graag willen bedanken voor hun bijdrage.

Allereerst danken wij alle geïnterviewde deelnemers hartelijk voor hun inzet voor deze rapportage. Daarnaast bedanken we ook de betrokken professionals van de trajecten die tijd hebben vrijgemaakt voor hun medewerking aan dit onderzoek. De klantmanagers en de deelnemers aan de klankbordgroep hebben ook een belangrijke bijdrage geleverd, bedankt hiervoor. Ook willen wij Susan van Geel, Matty de Wit, Tim Oosterveer, Addi van Bergen (allen GGD-Amsterdam) en Anne Huijzer (OIS) bedanken voor het afnemen van de interviews en het bijdragen aan interpretatie van de uitkomsten. Ten slotte bedanken we Wijnand van den Boom (GGD-Amsterdam) voor zijn bijdrage aan het ontwikkelen van de klantprofielen.

## Definities<sup>22</sup>

### *Activering*<sup>23</sup>

Bereiken dat burgers actief worden en/of blijven en een zinvolle dagbesteding krijgen en/of kunnen behouden zo dichtbij als mogelijk bij een betaalde baan.

### *Empowerment*

Empowerment wordt vaak omschreven als een vorm van innerlijk leiderschap of zelfsturing.<sup>24</sup> Het gaat om de innerlijke kracht die mensen in staat stelt om inzicht te krijgen in eigen mogelijkheden, vaardigheden, kennis en perspectieven en in de mogelijkheid of macht om die mogelijkheden te gebruiken om de eigen toekomst vorm te geven. Onderdeel van dit proces is het vergroten van zelfvertrouwen, zelfrespect en eigenwaarde.<sup>25</sup> Van Regenmortel (2002<sup>26</sup>) ziet empowerment als een proces van versterking waarbij greep wordt gekregen op de eigen situatie

---

<sup>22</sup> De definities hebben betrekking op de omschrijvingen zoals geformuleerd aan het begin van het Programma Meedoen Werkt en aan het begin van dit onderzoek. De definities kunnen inmiddels gewijzigd zijn.

<sup>23</sup> Bron, met uitzondering van de omschrijving van empowerment: Woorden- en begrippenlijst Meedoen werkt; C. den Nieuwenboer, versie 9 nov. 2015.

<sup>24</sup> Bijvoorbeeld: Van de Ven in: Koning, J., A. de Meelker, I. Scheurink, H. Veltman, T. Zaeyen en F. Nijhuis (2011), 'Zelfregie. Vrijbaan Empowerment Methode, tweede herziene druk (3rd ed.)'. Ermelo, REA College Nederland.

<sup>25</sup> Zie ook: Hoofdstuk 5 Theorieën over empowerment, in: Wagenaar, H. en C. Balder-van Seggelen (2010), Inzicht in eigen kracht. De werking van empowerment in Maatschappelijke Activeringscentra. Utrecht, MOVISIE.

<sup>26</sup> Van Regenmortel T. (2002), 'Empowerment en Maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede'. Leuven/Leusden, Acco.

en omgeving en wat wordt bereikt via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie. Bij deze omschrijving wordt ook de nadruk gelegd op het belang van het aanpassen van de omstandigheden zodat mensen kunnen participeren. Het hangt daarmee niet alleen af van het vermogen van het individu maar ook van de mogelijkheden en kansen die de omgeving biedt.

#### *Interventie*

De verzamelnaam voor alle acties (Wmo dagbesteding, re-integratietraject van W&R, trede 1-2 traject, vrijwilligerswerk) die ingezet worden om de Amsterdammer aan een zinvolle dagbesteding, zo dichtbij als mogelijk van een betaalde baan, te helpen. Alle acties welke binnen het continuüm van dagbesteding naar werk vallen, zijn interventies.

#### *Meedoen Werkt*

Een programma waarbij het oorspronkelijk doel is het optimaliseren van de keten van begeleide participatie naar zelfstandig werk. In Amsterdam zijn ongeveer 33.000 mensen die vanwege een lichamelijke of psychische beperking zonder hulp geen werk of andere vorm van dagbesteding kunnen vinden. Het college vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen in deze stad en investeert daarom in begeleiding om werk of dagbesteding te kunnen realiseren middels het programma Meedoen werkt.

#### *Ondersteuning (passende)*

De hulp die een Amsterdammer ontvangt om te kunnen deelnemen aan een zinvolle dagbesteding. De mate van hulp die gegeven wordt is passend indien deze niet meer of minder dan nodig is.

#### *Participatie of meedoen in de samenleving*

Het deelnemen aan activiteiten buitenshuis met derden. (Mantelzorg wordt niet standaard gezien als participatie. Het gaat bij participatie namelijk ook om het "onder de mensen" buitenshuis zijn. Mantelzorg is vaak juist een belemmering voor participatie en – anders dan vrijwilligerswerk- vaak niet het resultaat van een bewust keuze. Het is zorg die voortkomt uit het feit dat er een persoonlijke band is met die persoon. In de Wmo is het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers dan ook een belangrijk criterium voor ondersteuning ( in het bijzonder dagbesteding). Dat laat onverlet dat mantelzorg beschouwd kan worden als "tegenprestatie" en als maatschappelijke zinvolle activiteit. Het zorgen voor anderen is ook een vorm van deelname aan de samenleving).

#### *RAAK*

Ict-systeem waarin klantmanagers de afspraken rondom re-integratie van Amsterdammers met een bijstandsuitkering bijhouden. Ook Amsterdammers zonder uitkering die deelnemen aan arbeidsmatige dagbesteding worden in RAAK geregistreerd.

#### *Zelfredzaamheid*

Zelfredzaamheid is het vermogen om algemene dagelijkse levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen. Deze dagelijkse levensverrichtingen hebben betrekking op verschillende domeinen. Zo moeten in het dagelijks leven verrichtingen uitgevoerd worden om in een financiën te voorzien, lichamelijk en geestelijk gezond te blijven, of een steunend sociaal

netwerk te onderhouden. De zelfredzaamheid wordt gemeten door middel van de zelfredzaamheid-matrix binnen het systeem RAAK.

#### *Zelfredzaamheid-matrix (ZRM)*

De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is een gevalideerd instrument<sup>27</sup> waarmee behandelaars, beleidsmakers en onderzoekers in de (openbare) gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening en gerelateerde werkvelden, de mate van zelfredzaamheid van hun cliënten eenvoudig en volledig kunnen beoordelen. Klanthouders (van Wijkzorg) trajecthouders (van MO keten) en klantmanagers (van WPI) gebruiken de ZRM eveneens. De Zelfredzaamheid-Matrix 2003 (ZRM) heeft elf domeinen waarop de mate van zelfredzaamheid wordt beoordeeld: financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten dagelijks Leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie, en justitie. Dit zijn de noodzakelijke en niet-overbodige gebieden die in iedere volwassen persoon (in de Nederlandse samenleving) bepalend zijn voor de effectiviteit, productiviteit en kwaliteit van leven.

#### *Zinvolle dagbesteding*

Alle vormen van participatie buitenshuis met derden. Hierbij staat meedoen met de maatschappij centraal. Daar waar mogelijk is er een ontwikkeling naar werk of naar meer arbeidsmatige/ productieve vormen van dagbesteding. Alle interventies van het continuüm van dagbesteding naar werk, vallen onder 'zinvolle dagbesteding'.

---

<sup>27</sup> Fassaert T, Lauriks, S, van de Weerd S, de Wit MAS, Buster M. (2013). Ontwikkeling en betrouwbaarheid van de Zelfredzaamheid-Matrix. TSG 91(3): 169-177.

Omschrijving Zelfredzaamheid-Matrix © GGD Amsterdam. Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Tigchelaar & Fassaert. 2012.

DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
<b>Financiën</b>	Geen inkomsten. Hoge, groeiende schulden.	Onvoldoende inkomsten <i>en/of</i> spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden.	Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet <i>en/of</i> gepast uitgeven. Evt.schulden zijn tenminste stabiel <i>en/of</i> bewindvoering/inkomensbeheer.	Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf <i>en</i> deze verminderen.	Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.
<b>Dagbesteding</b>	Geen dagbesteding <i>en</i> veroorzaakt overlast.	Geen dagbesteding maar geen overlast.	Laagdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidsactivering.	Hoogdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidstoeleiding <i>of</i> tijdelijk werk <i>en/ of</i> volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).	Vast werk <i>en/of</i> volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).
<b>Huisvesting</b>	Dakloos <i>en/of</i> in nachtopvang.	Voor wonen ongeschikte huisvesting <i>en/of</i> huur/hypotheek is niet betaalbaar <i>en/of</i> dreigende huisuitzetting.	In veilige, stabiele huisvesting maar slechts marginaal toereikend <i>en/of</i> in onderhuur <i>of</i> niet-autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting <i>en</i> (huur)contract met bepalingen <i>en/of</i> gedeeltelijk autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting <i>en</i> regulier (huur)contract <i>en/of</i> autonome huisvesting.
<b>Huiselijke relaties</b>	Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling <i>of</i> verwaarlozing.	Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om <i>en/of</i> potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling <i>of</i> verwaarlozing.	Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.	Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig <i>en/of</i> woont alleen.	Communicatie tussen leden van het huishouden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.
<b>Geestelijke gezondheid</b>	Een gevaar voor zichzelf <i>of</i> anderen <i>en/of</i> terugkerende suïcide-ideatie. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis.	Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen <i>en/of</i> geen behandeling.	Milde symptomen kunnen aanwezig zijn <i>en/of</i> enkel matige functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen <i>en/of</i> behandeltrouw is minimaal.	Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven <i>en/of</i> marginale beperking van functioneren <i>en/of</i> goede behandeltrouw.	Symptomen zijn afwezig <i>of</i> zeldzaam. Goed <i>of</i> superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse besommeringen <i>of</i> zorgen.
<b>Lichamelijke gezondheid</b>	Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval/ kritieke situatie.	Een (direct/ chronische) medische aandoening die regelmatige behandeling vereist wordt niet behandeld. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten tgv een lichamenlijk gezondheidprobleem.	Een (chronische) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamenlijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit.	Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.	Er zijn geen directe <i>of</i> voortdurende medische problemen.



DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
<b>Verslaving</b>	Voldoet aan criteria voor ernstig misbruik/ verslaving. Resulterende problemen zijn zo ernstig dat institutionalisering of hospitalisatie noodzakelijk is.	Voldoet aan criteria voor verslaving. Preoccupatie met gebruiken en/of bemachtigen van middelen. Onthoudingsverschijnselen of afkick-ontwijkend gedrag zichtbaar. Gebruik resulteert in ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven.	Gebruik binnen de laatste 30 dagen. Aanwijzingen voor aan middelengebruik gerelateerde sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen. Gebruik interfereert niet met essentiële activiteiten van het dagelijks leven <i>en/of</i> behandeltrouw is minimaal.	Clïent heeft gedurende de laatste 30 dagen gebruikt maar er zijn geen sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen ten gevolge van het gebruik zichtbaar. Geen aantoonbaar voortdurend of gevaarlijk middelengebruik <i>en/of</i> goede behandeltrouw.	Geen middelengebruik/ misbruik in de laatste 30 dagen.
<b>Activiteiten Dagelijks Leven</b>	Ernstige beperkingen op alle of bijna alle gebieden van zelfzorg <i>en</i> complexe activiteiten.	Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan) <i>en</i> meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in de meeste maar niet alle basis behoeften van het dagelijks leven <i>en</i> de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in alle basis behoeften van het dagelijks leven <i>en</i> alleen ondergeschikte problemen (bijvoorbeeld slordig zijn, gedesorganiseerd).	Geen problemen van deze aard <i>en</i> functioneert goed op alle gebieden.
<b>Sociaal netwerk</b>	Gebrek aan noodzakelijke steun van familie/ vrienden <i>en</i> geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring of ernstig sociaal isolement.	Familie/ vrienden hebben niet de vaardigheden/ mogelijkheden om te helpen <i>en</i> nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.	Enige steun van familie/vrienden <i>en</i> enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties.	Voldoende steun van familie/ vrienden <i>en</i> weinig contacten met eventuele foute vrienden.	Gezond sociaal netwerk <i>en</i> geen foute vrienden.
<b>Maatschappelijke participatie</b>	Niet van toepassing door crisissituatie <i>en/of</i> in 'overlevingsmodus'.	Maatschappelijk geïsoleerd <i>en/of</i> geen sociale vaardigheden <i>en/of</i> gebrek aan motivatie om deel te nemen.	Nauwelijks participierend in maatschappij <i>en/of</i> gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.	Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline, of kinderopvang.	Actief participierend in de maatschappij.
<b>Justitie</b>	Zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie <i>en/of</i> openstaande zaken bij justitie.	Regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie <i>en/of</i> lopende zaken bij justitie.	Incidenteel (eens per jaar) contact met politie <i>en/of</i> voorwaardelijke straf of -invrijheidstelling	Zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie <i>en/of</i> strafblad.	Geen contact met politie. Geen strafblad

© GGD Amsterdam. Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Tigchelaar & Fassaert. 2012. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs. De gebruiker mag deze uitgave niet voor willekeurige commerciële doeleinden gebruiken, aanpassen, of overbrengen. Contact: [zrm@ggd.amsterdam.nl](mailto:zrm@ggd.amsterdam.nl) zie ook [www.zelfredzaamheidmatrix.nl](http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl)

## Beschrijving ZRM-scores op domeinen voor 7 klantprofielen

	Profiel 1	Profiel 2	Profiel 3	Profiel 4	Profiel 5	Profiel 6	Profiel 7
Grote van het	20%	27%	24%	17%	3%	4%	6%
<b>Financiën &amp; huis</b>							
<b>Financiën</b>							
score 1-2	0,05	0,02	0,10	0,05	0,04	0,21	0,22
score3	0,52	0,98	0,83	0,63	0,91	0,73	0,71
score4-5	0,43		0,07	0,32	0,04	0,06	0,08
<b>Huisvesting</b>							
score 1-2	0,00	0,01	0,00			0,26	0,10
score3	0,02	0,04	0,08	0,08		0,36	0,15
score4-5	0,98	0,96	0,92	0,93	1,00	0,39	0,75
<b>Huis Rel</b>							
score 1-2			0,00			0,21	0,18
score3	0,05	0,08	0,08	0,09	0,46	0,71	0,23
score4-5	0,95	0,92	0,92	0,91	0,54	0,08	0,58
<b>Participeren &amp; sociaal</b>							
<b>Dagbesteding</b>							
score 1-2	0,03	0,46	1,00		0,60	0,42	0,91
score3	0,14	0,54		0,90	0,37	0,44	0,09
score4-5	0,83	0,00		0,11	0,03	0,13	
<b>Maatsch P</b>							
score 1-2		0,02	0,48	0,06	1,00	0,03	0,91
score3	0,14	0,40	0,48	0,81		0,71	0,08
score4-5	0,86	0,59	0,03	0,14		0,26	0,01
<b>Soc Netw</b>							
score 1-2	0,00	0,01	0,05	0,02	0,47	0,06	0,63
score3	0,06	0,05	0,45	0,44	0,40	0,60	0,32
score4-5	0,94	0,94	0,49	0,54	0,13	0,34	0,05
<b>Gezondheid &amp; verzorging</b>							
<b>GGZ</b>							
score 1-2	0,01	0,01	0,05	0,05		0,27	0,69
score3	0,09	0,03	0,32	0,38	0,06	0,41	0,30
score4-5	0,91	0,96	0,63	0,57	0,94	0,32	0,01
<b>lgz</b>							
<b>LGZ</b>							
score3	0,18		0,30	0,38	0,03	0,13	0,40
score4-5	0,82	1,00	0,67	0,56	0,90	0,77	0,36
<b>ADL</b>							
score 1-2			0,01	0,01	0,20		0,21
score3	0,00		0,27	0,37	0,34	0,38	0,43
score4-5	1,00	1,00	0,72	0,62	0,46	0,62	0,36
<b>Profiel 1</b>	Algemeen zelfredzaam, mogelijkheid tot sparen						
<b>Profiel 2</b>	Niet participierend, maar wel enig vrijwilligerswerk						
<b>Profiel 3</b>	Niet participierend, maar wel enig vrijwilligerswerk, gepaard gaande met milde gezondheidsklacht						
<b>Profiel 4</b>	Laagdrempelige dagbesteding met enig vrijwilligerswerk en milde gezondheidsklachten						
<b>Profiel 5</b>	Niet participierend maar gezond, wel problemen met de zelfzorg						
<b>Profiel 6</b>	Niet participierend, maar wel enig vrijwilligerswerk, geestelijke en huisvestings problematiek						
<b>Profiel 7</b>	Niet participierend met gezondheidsklachten, problemen met de zelfzorg						

getallen x 100 zijn percentages

## Korte omschrijving opzet van kwalitatief geanalyseerde interventies

(op basis van o.a. opdrachtformulieren)

	<p><b>Omschrijving</b> Verschillen aanpakken gericht op uiteenlopende doelgroepen.</p>
	<p><b>Beschikbare plaatsen</b> 2257 deelnemers zijn gestart</p>
	<p><b>Algemeen</b> Activering via groepsbijeenkomsten,, buurtactiviteiten, individuele coaching, het starten op een werkervaringsplek of door beweegactiviteiten en toeleiding naar maatschappelijke dienstverlening of zorg.</p>
	<p><b>Doelgroep</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gericht op Amsterdammers die uitkering ontvangen.</li> <li>▪ Jonger dan pensioengerechtigde leeftijd</li> <li>▪ Niet-leerplichtig extra</li> <li>▪ Onvoldoende in staat om geheel op eigen kracht te voorzien in werk en/of andere vorm van dagbesteding</li> <li>▪ Het gemis aan werk en/of andere vorm van dagbesteding geeft aanzienlijke risico's (kans*impact) op maatschappelijke kosten op korte en/of lange termijn en en/of eenzaamheid en isolatie.</li> </ul> <p>Speciale aandacht voor kwetsbare doelgroepen als alleenstaanden in buurten met lage sociale samenhang en/of met lichte GGZ problematiek,, alleenstaande moeders, oudere volwassenen (50+, 55+), jongeren die dak- of thuisloos zijn geweest.</p>
	<p><b>Uitvoerder(s)</b> Klantmanagers van WPI, begeleiders van de Regenbooggroep, Progress Training en Advies (gericht op vrijwilligerswerk), Talenter (werk/re-integratie), Powerlady, Blik Op Talent (gestopt), Stichting SEZO Daadkr8 en Vrouw en Vaart, Selmani Work Solutions, Samenbinding, Combiwel en Impacement, Bewegen naar Werk, Civic en Dynamo, Pantar. I.s.m. sociale firma's Kringloopbedrijf de Lokatie, Brouwerij de Prael, Rederij Kees, Sparc Kitchen, Rainbow Popcorn, Seitan Chefs, Buurtboerderij Ons Genoegen, Zone 3, Stichting Mantelzorg en Dementie, de Amsterdamsche Zeepfabriek en Pantar, Streetcornerwork/Volksbond, Cre8, Rambler, Mirror Center. Hermitage en Soupalicious (gestopt), later ook de Hortus, Roads i.s.m. sociale firma's als Freud, Loenatix, Re Cycle en Roads Vervoer.</p>
	<p><b>Inhoud</b> Vergroten sociaal netwerk, participatie en empowerment via 3 lijnen: Een leertraject/leerlijnen, buurtactivering en uitvoeringskracht (extra inzet klantmanagers).</p>
	<p><b>Duur</b> Meeste trajecten duren een half jaar. 1 traject duurt 4 maanden, 5 trajecten duren 6 maanden, 3 trajecten duren 1 jaar en 1 traject heeft geen bepaalde duur.</p>

	<p><b>Afronding / beoogd resultaat</b></p> <p>Beoogde resultaten beslaan het hele continuüm van dagbesteding naar betaald werk. In deze volgorde zijn de gestelde doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Opnieuw aanbieden van een dagbestedingstraject</li> <li>-Advies voor mogelijke vervolgstappen,</li> <li>-Ontwikkelperspectief is beschreven.</li> <li>-Actieve terugkoppeling aan de klantmanager zodat indien nodig deze een vervolg in kan zetten.</li> <li>-Maatschappelijke participatie, deelnemen aan buurtactiviteiten</li> <li>-Een plek om te participeren of de mogelijkheid om die plek zelf te realiseren</li> <li>-Vrijwilligerswerk zodat klant onder de vleugels van een vrijwilligersorganisatie actief wordt.</li> <li>-Duurzame participatie (bv actief in de buurt of wijk). Bijvoorbeeld in een buurthuis of in een van de buurtwerkkamers.</li> <li>-Werk bijvoorbeeld op basis van een loonkostensubsidie, of naar een vorm van ongesubsidieerd vrijwilligerswerk.</li> <li>-Een verhoging naar trede 3 zodat klant warm wordt overgedragen naar W&amp;R.</li> <li>-Betaald werk, uitstroom uit uitkering of hogere trede).</li> </ul>
--	--

#### A Extra inzet klantmanagement (Centrum)

<b>Omschrijving</b>	Extra inzet klantmanagement en eenmalige groepsbijeenkomst van Regenbooggroep voor klanten die ouder zijn dan 50 jaar en langer dan 5 jaar een bijstandsuitkering ontvangen.
<b>Beschikbare plaatsen</b>	50
<b>Algemeen</b>	Activeringsteam Centrum en stadsdeel Centrum bouwen samen met klanten zelf en formele en informele "stakeholders", een programma opbouw, doormiddel waarvan klanten duurzaam worden geactiveerd. Gezien de kenmerken van het klantenbestand is het activeren voornamelijk gericht zijn op het duurzaam participeren in de samenleving; het voorkomen en verminderen van eenzaamheid en het terugdringen van zorgkosten zijn eveneens belangrijke doelstellingen in het programma.
<b>Doelgroep</b>	klanten die ouder zijn dan 50 jaar en langer dan 5 jaar een bijstandsuitkering ontvangen.
<b>Uitvoerder(s)</b>	Klantmanagers van WPI, begeleiders van de Regenbooggroep
<b>Uitvoering</b>	Individuele gesprekken met klantmanager als coach en groepsbijeenkomst van de Regenbooggroep
<b>Duur</b>	1 jaar

**B Activeringsprogramma (Zuidoost)**

<b>Omschrijving</b>	<p>Participatiemarkten: bewoners kennis laten maken met datgene wat er te doen is in hun buurt</p> <p>Groepsbijeenkomsten: wensen en mogelijkheden verder in beeld: matchen op vervolgaanbod</p> <p>Modulair activeringsaanbod:</p> <p>Groepsaanbod: bewegen &amp; gezondheid / vrijwilligerswerk</p> <p>Individueel aanbod: verschillende activiteiten in de wijk met als focus: bewegen, gezondheid, taal, omgaan met geld, opvoeden, vrijwilligerswerk</p> <p>Buurtwerkkamers: activering kwetsbare bewoners in coöperatie</p>
<b>Beschikbare plaatsen</b>	Circa 110 klanten (waarvan 24 Powerlady)
<b>Algemeen</b>	<p>Powerlady. Doel van de interventie is klanten door te geleiden naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingezet wordt op (vrijwilligers-) werk en verhoging naar trede 3.</li> <li>- Duurzaamheid staat hierbij voorop.</li> </ul> <p>Specifieke kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mogelijkheden en wensen van de klant staan centraal;</li> <li>- klant beheert eigen routekaart</li> <li>- doorlopende leerlijn</li> <li>- adequate ketensamenwerking stadsdeel-team activering aanbieders;</li> <li>- brede intake (driegesprek, groepsbijeenkomst,) wordt door team activering in samenwerking met stadsdeel zelf gedaan;</li> <li>- hele sociale kaart stadsdeel beschikbaar;</li> <li>- interventie empowerment</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	<p>Het traject is bedoeld voor trede 1 en 2 klanten die hulp nodig hebben bij het vinden van een zinvolle dagbesteding in de vorm van vrijwilligerswerk of werk.</p> <p>Voorwaarde is dat klant gemotiveerd is dat wordt bereikt door de klant zelf te laten kiezen voor de deelname. Uit het driegesprek met klant participatiemedewerker en klantmanager moet de potentie voor deelname met succes ook reëel worden geacht.</p> <p>Gericht op jongeren en alleenstaande ouders.</p>
<b>Uitvoerder(s)</b>	programma Progress Training en Advies (gericht op vrijwilligerswerk), Talenter (werk/re-integratie), Powerlady (vrouwen, sport en gezondheid).
<b>Bijzonderheden</b>	Een driegesprek en een nauwkeuriger afname van de ZRM geeft goed zicht op de klant en vergroot daarmee is de kans op succes. Belangrijk: Regie voor deelname ligt bij klant. Echter, als hij/zij zich committeert aan dit rotepakket zal een inspanningsverplichting gevraagd worden.
<b>Inhoud</b>	<p>Deel 1 Empowerment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Persoonlijk ontwikkelingsplan</li> <li>Persoonlijk leiderschap</li> <li>Personal branding</li> <li>Verborgene talenten</li> <li>Financiële zelfredzaamheid</li> </ul> <p>Deel 2 Vrijwilligerswerk.</p> <p>Groepsbijeenkomsten persoonlijk coaching en begeleiding naar en tijdens een vrijwilligersactiviteit. N.a.v. persoonlijk routeplan gaat de klant een tot 2 dagdelen vrijwilligerswerk doen.</p>
<b>Uitvoering</b>	Groepsbijeenkomsten en individuele begeleiding
<b>Duur</b>	5-6 maanden.

<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- duurzame participatie (bv actief in de buurt of wijk). Dat kan in een buurthuis of in een van de drie buurtwerkkamers die er in Zuidoost zijn.</li> <li>- (vrijwilligers-) werk zodat klant onder de vleugels van een vrijwilligersorganisatie (b.v. VenZo) actief wordt.</li> <li>- Een verhoging naar trede 3 zodat klant warm wordt overgedragen naar W&amp;R.</li> <li>- Actieve terugkoppeling aan de klantmanager zodat indien nodig deze een vervolg in kan zetten.</li> </ul>
-------------------------------------	--

**C Kans op werk 2.0 (West)**

<b>Omschrijving</b>	Activeringsprogramma met brede intake (3-gesprek, ZRM), groepstraining (aangevuld met modules financiële redzaamheid en omgaan met psychische problemen) en individuele begeleiding op basis van persoonlijk doel: doorgeleiding duurzame participatie of op weg naar werk.
<b>Beschikbare plaatsen</b>	165 (180 intake, 15 groepen)
<b>Algemeen</b>	Samen met Blijk op Talent is een programma ontwikkeld. In aanvulling op de bestaande modules met als thema werk, taal en sport zal in het nieuwe traject ook een module worden toegevoegd ter stimulering van de financiële zelfredzaamheid van de deelnemers. Als startpunt wordt de ZRM afgenomen om ontwikkelingen te kunnen monitoren. Doel van deze aanpak is het vergroten van de directe juiste plaatsing van klanten. In het vervolg van het programma is de klantmanager degene die contact houdt met de uitvoerende partijen over de stand van zaken en die bij de overgang naar vervolgstappen of programma's waarbij een warme overdracht gewaarborgd is.
<b>Doelgroep</b>	Trede 2 klanten, criteria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taalniveau moet goed zijn (verstaanbaar en kunnen lezen en schrijven)</li> <li>• Motivatie moet aanwezig zijn. Klant moet willen</li> <li>• Klant heeft redelijke tijd op de arbeidsmarkt te gaan</li> <li>• Weinig belemmeringen</li> </ul>
<b>Inhoud</b>	Begeleiding en coaching richting duurzame plaatsing in nauwe samenwerking met de klantmanagers. Activiteiten: Intake (3 gesprek) 2 modules (training/coaching van elk 18 weken) Plaatsing Participatie en Taal, plaatsing Participatie Welzijn Plaatsing W&R Plaatsing regulier werk
<b>Uitvoering</b>	Groepstraining en individuele begeleiding
<b>Duur</b>	6 maanden
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	De beoogde resultaten van het programma inclusief de uitstroom naar W&R zal in overleg met de uitvoerende partijen en W&R bepaald worden. Gedacht kan worden aan een uitstroom van ten minste 20% naar W&R.

**D Interventie Doorlopende Leerlijn (Nieuw-West)**

<b>Omschrijving</b>	IDL Individuele doorlopende leerlijn, een activeringsprogramma met 3 groepsmodules
<b>Beschikbare plaatsen</b>	160 klanten (maximaal)
<b>Doelgroep</b>	Klanten die aan de bovenkant zitten van trede 2 (z.g. 2+ klanten) zitten en vanuit de groepsbijeenkomsten in de wijk (Kom Verder 2.0) als zij aangeven zich verder te willen ontwikkelen en daarbij ondersteund willen worden.
<b>Uitvoerder(s)</b>	Er zijn 5 aanbieders in het project: Stichting SEZO Daadkr8 en Vrouw en Vaart, Selmani Work Solutions, Samenbinding, Combiwel en Implacement

<b>Inhoud</b>	<p>De interventie bestaat uit 3 groepsmodules:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empowerment; hierin worden klanten in groepsverband getraind om na te denken over hoe ze optimaal mee kunnen doen in hun omgeving en welke stappen ze daarvoor moeten zetten.</li> <li>2. Actief in de wijk; hierbij wordt nauw samengewerkt met aanbieders van activiteiten in de wijk, daarbij wordt gedacht aan vrijwilligerswerk en informele zorg waarbij de deelnemer ondersteunt wordt in het kunnen meedoen en het leren kennen en ervaren hoe het is mee te doen in een organisatie.</li> <li>3. Brug naar re-integratie (W &amp; R of trajecten van het Werkpunt, doorstroom trede 3).</li> </ol> <p>Voorafgaand aan aanmelding startbijeenkomst waar uitvoerders hun aanbod presenteren en klanten kunnen kiezen. Klant kan bij module 1/2/3 instromen en ook uitstromen. Maximaal 10 dagen doorlooptijd tussen modules in.</p>
<b>Uitvoering</b>	Groepsgewijze training en individuele begeleiding
<b>Duur</b>	Niet van te voren vastgesteld, variabel, vaak langer dan 6 maanden
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	Bij alle activiteiten wordt een startrapportage opgesteld. Na beëindiging van deelname aan de activiteiten wordt ook altijd een eindrapportage geleverd door de uitvoerder. Bij empowerment wordt een POP met de klant opgesteld en bij de brug naar werk of trajecten van Werkpunt mag de klant doorstromen naar trede 3.

**E Bewegen naar werk (Zuid)**

<b>Omschrijving</b>	Groepstraining voor vergroten van vaardigheden, netwerk en zelfredzaamheid in combinatie met sport.
<b>Beschikbare plaatsen</b>	80
<b>Algemeen</b>	Sinds 2013 wordt Beweging naar werk in stadsdeel Zuid uitgevoerd; in totaal zijn er 6 groepen gestart met 147 deelnemers in totaal. In kader van MW gericht op voor alleenstaande moeders en voor mannen, geboren na 1970.
<b>Doelgroep</b>	Dit traject wordt aangeboden aan drie verschillende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alleenstaande moeders</li> <li>• Mannen</li> <li>• Gemengde groep</li> </ul>
<b>Uitvoerder(s)</b>	Trainers van Bewegen naar werk
<b>Inhoud</b>	Empowerment programma van 16 weken, 2 dagen per week trainen en 2 dagen per week sporten. Deelnemers maken zichzelf competenties eigen, vergroten hun sociale netwerk en bevorderen hun zelfredzaamheid. Uiteindelijk doel is deelnemers door te laten stromen naar een hogere trede of uitstromen naar werk gedurende de training
<b>Uitvoering</b>	groepsbijeenkomsten
<b>Duur</b>	16 weken
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	Voor de trainingen Beweging naar werk wordt ingezet op een uitstroom van 50% richting werk, uitstroom uit uitkering of hogere trede). Mocht dit niet haalbaar zijn, dan wordt vanuit hier verder ingezet op maatschappelijke participatie.

**F Talentcoach (Noord)**

<b>Omschrijving</b>	Individueel coachtraject door een vrijwillige coach van een half jaar tot een jaar op het gebied van eigen kracht, eigen kwaliteiten en mogelijkheden. Aanbod van 10 workshops binnen de thema's Zelfvertrouwen en Eigen Kracht, Communiceren en Solliciteren.
---------------------	--

<b>Beschikbare plaatsen</b>	10
<b>Algemeen</b>	Klant krijgt zicht op eigen kracht en eigen mogelijkheden en realiseert een mogelijkheid om te participeren of is in staat deze mogelijkheid zelf te realiseren. Het is begeleiding naar participatie.
<b>Doelgroep</b>	Klanten trede 1 of 2 die: - gemotiveerd zijn om hun situatie te veranderen; - voldoende stabiel zijn op de andere leefgebieden; - de Nederlandse taal voldoende beheersen.
<b>Uitvoerder(s)</b>	Vrijwilligers van de Regenbooggroep (Werk aan je Toekomst)
<b>Inhoud</b>	Individueel coachtraject door een getrainde vrijwillige coach van een half jaar tot een jaar op het gebied van eigen kracht, eigen kwaliteiten en mogelijkheden. Aanbod van 10 workshops binnen de thema's Zelfvertrouwen en Eigen Kracht, Communiceren en Solliciteren.
<b>Uitvoering</b>	Individueel
<b>Duur</b>	Half jaar tot maximaal een jaar
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	Een plek om te participeren of de mogelijkheid om die plek zelf te realiseren.

**G Happy in Oost (Oost)**

<b>Omschrijving</b>	Activeringstraject door Civic en Dynamo gericht op gebiedsgerichte preventie van angst en depressie. / Empowerment programma voor mannen met GGZ-problematiek
<b>Beschikbare plaatsen</b>	30
<b>Algemeen</b>	variant van Oost-actief voor mannen met lichte GGZ-problematiek: vroeg-signalering van angst en depressie, preventie door inzet op participatie, doorgeleiding naar aanbod oa. Punt-P.
<b>Doelgroep</b>	voor mannen 27-65 jaar met een participatie-uitkering uit de Transvaalbuurt/Ambonpleinbuurt
<b>Uitvoerder(s)</b>	Civic en Dynamo
<b>Inhoud</b>	- Brede intake (ZRM) - Groepstraining: oa opstellen POP - Aan de slag in de wijk: bv. taalles, computerles, budgetcursus, vrijwilligerswerk
<b>Uitvoering</b>	groepsgewijs
<b>Duur</b>	6 maanden
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	Na zes maanden wordt het programma afgerond met een driegesprek waarin opnieuw de ZRM wordt afgenomen. Zo wordt vastgesteld of de zelfredzaamheid inderdaad is toegenomen. In het slotgesprek wordt besproken hoe de klant het programma heeft ervaren, wat het ontwikkelperspectief is geworden, en wat een logische vervolgstap op de doorlopende leerlijn is. Zo mogelijk vindt een warme overdracht plaats naar Oost Werkt.

**U Regenbooggroep**

<b>Omschrijving</b>	Verschillende trajecten voor mensen afkomstig uit arbeidsmatige-dagbesteding of zorgtrajecten die meer aan kunnen maar nog wel begeleiding nodig hebben. Betreft (onbetaald) werk bij verschillende sociale firma's.
<b>Beschikbare plaatsen</b>	Gericht op 150-300 deelnemers
<b>Algemeen</b>	Het doel is in stapjes te komen tot betaald werk via een onbetaalde baan bij een sociale firma. Er is sprake van intensieve individuele begeleiding.



<b>Doelgroep</b>	De doelgroep voor Doorstroomtrajecten in te delen is in twee categorieën: 1. Een deelnemer komt voor een Doorstroomtraject in aanmerking als is gebleken dat hij/zij in een traject voor arbeidsmatige dagbesteding bij één van de partners goed functioneert. 2. Amsterdammers die nog niet deelnemen aan arbeidsmatige dagbesteding, met een redelijk stabiele situatie en/of veronderstelde redelijk ontwikkelde werknemersvaardigheden maar voor wie wel begeleiding nodig is bij of naar werk, komen ook in aanmerking. Criteria: - Amsterdammers tussen de 23 en 65 jaar oud. - Met een min of meer stabiele (privé) situatie en in staat afspraken na te komen. - Gemotiveerd en bereid om over hun functioneren in gesprek te gaan. - In staat zelfstandig naar het werk te komen en minimaal 3 dagdelen per week inzetbaar. - Op de meeste werkplekken is enige beheersing van de Nederlandse taal noodzakelijk.
<b>Uitvoerder(s)</b>	Begeleiding door een trajectbegeleider van de Regenbooggroep en instroomcoördinatoren van Pantar. I.s.m. sociale firma's Kringloopbedrijf de Lokatie, Brouwerij de Prael, Rederij Kees, Sparc Kitchen, Rainbow Popcorn, Seitan Chefs, Buurtboerderij Ons Genoegen, Zone 3, Stichting Mantelzorg en Dementie, de Amsterdamsche Zeepfabriek en Pantar.
<b>Inhoud</b>	Het traject bij Pantar bestaat uit 3 delen: deel 1 is gericht op het opdoen van werknemersvaardigheden, oefenen, een beetje in het ritme komen etc. (4 maanden). In het tweede deel (van maximaal 2 maanden) ga je echt richting werk, kijken wat een geschikte werkplek is en waar je verder kunt gaan. Het derde deel is gericht op het vinden van betaald werk. het laatste deel is maximaal 6 maanden. Hier wordt de kandidaat voorbereid op betaald werk.
<b>Uitvoering</b>	Individuele begeleiding
<b>Duur</b>	Maximaal 1 jaar
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	Na afloop van het traject is de deelnemer uit- of doorgestroomd naar betaald werk, bijvoorbeeld op basis van een loonkostensubsidie, of naar een vorm van ongesubsidieerd vrijwilligerswerk. Als dat voor een deelnemer niet haalbaar blijkt te zijn, wordt het traject afgesloten met een advies voor mogelijke vervolgstappen, waarbij het opnieuw aanbieden van een dagbestedingstraject tot de mogelijkheden behoort.

**W Streetcornerwork**

<b>Omschrijving</b>	Trajecten voor jongeren (18-27 jaar) die worden begeleid uit Wmo dagbesteding naar leerwerk stageplekken binnen sociale firma's (o.a. Cre8, Rambler) met mogelijk ambulante ondersteuning naar werk.
<b>Beschikbare plaatsen</b>	45 bij Cre8, 45 bij Rambler, 8 Mirror Centre, 30 ambulante begeleiding rond de werkplek en monitoring
<b>Algemeen</b>	
<b>Doelgroep</b>	Jongeren (18-27 jaar) met meervoudige problematiek, waaronder dak- en thuislozen
<b>Uitvoerder(s)</b>	Streetcornerwork/Volksbond, Cre8, Rambler, Mirror Center
<b>Inhoud</b>	
<b>Uitvoering</b>	Individuele begeleiding
<b>Duur</b>	6 maanden

**X Ontwikkellijn Bloem, door Stichting Landzijde**

<b>Omschrijving</b>	De inspanningen van Bloem betreffen het toe leiden naar (vrijwilligers)werk.
<b>Beschikbare plaatsen</b>	In de opstartfase (zomer 2015 – eind 2016) wordt uitgegaan van 12-18 trajecten.
<b>Algemeen</b>	Mensen die nu arbeidsmatige dagbesteding hebben, doen dat op een plek die afgestemd is op hun beperkingen. De stap naar een omgeving die niet is afgestemd op hun beperkingen, is voor de meesten van hen erg groot. In het continuüm van dagbesteding naar werk zit als het ware een lacune. Het Bloem traject vult deze lacune op.
<b>Doelgroep</b>	De ontwikkellijn Bloem is gericht op Amsterdammers: <ul style="list-style-type: none"> <li>• voor wie Wmo dagbesteding een te zware / te dure voorziening is,</li> <li>• voor wie de stap naar zelfstandig werk (nog) te groot is,</li> <li>• die aangewezen zijn op structuur van (vrijwilligers) werk of dagbesteding ter voorkoming van maatschappelijke terugval.</li> </ul> Bloem richt zich daarnaast ook op werkgevers. In eerste instantie binnen de sectoren 'culturele dienstverlening' en 'food'. BLOEM is geschikt voor cliënten die door willen en kunnen groeien naar betaald werk en ook voor cliënten die vrijwilligerswerk willen doen in een gewone werkomgeving.
<b>Uitvoerder(s)</b>	Hermitage en Soupalicious, later ook de Hortus Roads werkt met sociale firma's als Freud, Loenatix, Re Cycle en Roads Vervoer.
<b>Inhoud</b>	Het bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een tussenfase op een tijdelijke leerplek in ofwel 'culturele dienstverlening' ofwel in 'food'.</li> <li>• het samen zoeken naar een geschikt werk of vrijwilligerswerk</li> <li>• ruggensteunzorg (meewerken, coaching, intervisiebijeenkomsten)</li> </ul>
<b>Uitvoering</b>	Individuele plaatsing en begeleiding bij geselecteerde werkgevers
<b>Duur</b>	1 jaar
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	De ruggesteun blijft gedurende langere tijd beschikbaar als (via de tussenfase) de overstap vanuit arbeidsmatige dagbesteding naar werk of vrijwilligerswerk is gemaakt.

#### Z Maak werk van je Toekomst door Roads

<b>Omschrijving</b>	Doel van het traject is dat Amsterdammers met een langdurige psychiatrische aandoening vanuit de arbeidsmatige dagbesteding bij de sociale firma's Restaurant Freud, Drukkerij Loenatix, Recycle en Roads Vervoer doorstromen naar zelfstandige participatie.
<b>Beschikbare plaatsen</b>	25 deelnemers. Het betreft hier een pilot, waarbij de verwachting is dat minimaal 15 tot maximaal 30 deelnemers zullen doorstromen.
<b>Algemeen</b>	Project is bedoeld voor dat deelnemers een stap verder kunnen zetten in de richting van zelfstandige deelname aan de arbeidsmarkt en -participatie. Roads gaat er vanuit dat niet de ziekte of beperking de belangrijkste factoren zijn om (weer) betaald aan het werk te gaan, maar de motivatie, competenties en capaciteiten van de deelnemer zelf. Werk is dan ook het middel en doel om duurzame participatie te bereiken.
<b>Doelgroep</b>	Inclusiecriteria om deel te nemen zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) leeftijd tussen de 18 en 65 jaar (niet leerplichtig)</li> <li>b) voldoende zelfredzaamheid en beschikken over algemene werknemersvaardigheden</li> <li>c) bezig zijn of opleiding vakvaardigheden afgerond</li> <li>d) expliciete wens om betaald (naar vermogen) te gaan werken (intrinsieke motivatie)</li> </ol>
<b>Uitvoerder(s)</b>	Roads werkt met sociale firma's als Freud, Loenatix, Re Cycle en Roads Vervoer.

<b>Inhoud</b>	<p>De methodiek die Roads gebruikt is Supported Employment.</p> <p>Traject verloopt in 4 fases:</p> <p>Fase 1: Jobcoach stelt samen met de deelnemer een plan van aanpak op vanuit assessment.</p> <p>Fase 2: Oriëntatiestage, Roads biedt een korte oriëntatiestage aan bij een reguliere werkgever in de horeca,- taxi - of fietsenbranche.</p> <p>Fase 3: De jobcoach gaat samen met de deelnemer op zoek naar een geschikte werkgever. Zodra een geschikte werkplek gevonden is, zullen Roads en het WSP met de werkgever afspraken maken over het vervolg.</p> <p>Fase 4: Inzet van een 'HARRIE' op de werkplek. De jobcoach gaat binnen het bedrijf, mét de werkgever, op zoek naar een HARRIE: een betrokken collega die de deelnemer begeleiding biedt op de werkvloer.</p>
<b>Uitvoering</b>	Individuele begeleiding door jobcoach en op de werkplek ook door een HARRIE.
<b>Duur</b>	6 tot 8 maanden
<b>Afronding / beoogd resultaat</b>	Doorstromen naar zelfstandige participatie

# Gemeente Amsterdam



Epidemiologie,  
Gezondheidsbevordering en  
Zorginnovatie  
Bezoekadres:  
Nieuwe Achtergracht 100,  
1018 WT Amsterdam



Bezoekadres:  
Oudezijds Voorburgwal 300  
1012 GL Amsterdam

Postbus 658  
1000 AR Amsterdam

[www.ois.amsterdam.nl](http://www.ois.amsterdam.nl)