

Raadsstuk

Raadsstuk 164/2008
B&W datum 9 september 2008
Sector/Afd SZW/bb
Reg.nr(s) 08/134874

Onderwerp **Beantwoording vragen van de heer J. Vrugt inzake re-integratietrajecten voor uitkeringsgerechtigden van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

Aan de Raad der gemeente Haarlem

Ingevolge het bepaalde in artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergadering van de gemeenteraad stellen wij u hierbij in kennis van de op 31 juli 2008 bij ons college ingekomen vragen van de heer J. Vrugt en het door het college gegeven antwoord.

De burgemeester,
mr. B.B. Schneiders



Schriftelijke vragen ex art. 38 RvO

Betreft: Re-integratietrajecten uitkeringsgerechtigden.

Geacht college,

De Actiepartij is naar aanleiding van signalen van betrokkenen en cliënten van de re-integratiesector al langer zeer bezorgd over de effectiviteit van bestaande trajecten, de daarmee gemoeide kosten en de gevolgen voor cliënten voor wie de gemeente Haarlem deze trajecten heeft uitbesteed aan (commerciële) re-integratieburo's.

Aan de hand van de concrete situatie van één van deze cliënten die naar onze stellige indruk illustratief is voor de situatie van lotgenoten, willen wij u dan ook dringend een aantal vragen stellen.

Als inleiding op de vragen volgt eerst een korte samenvatting van de situatie van genoemde Haarlemmer.

Actiepartij kwam in contact met R.K., woonachtig in Haarlem-Noord en cliënt van de Haarlemse sociale dienst, via welke hij sinds juni '07 in een traject terecht kwam bij het re-integratiebedrijf Read Winters, na eerder werkervaring opgedaan te hebben bij De Schalm. Werk dat hem overigens zeer beviel, hem goed deed en een noodzakelijke structuur in zijn leven bracht, waar hij wegens de diagnose OCPS veel behoefte aan heeft, om zijn leven weer op de rails te krijgen. Voorts doorloopt

hij een schuldhulpverleningstraject die zijn situatie er vanzelfsprekend niet gemakkelijker op maakt, maar wat de wenselijkheid van een succesvolle arbeidstoeleiding voor hem er natuurlijk nog groter op maakt.

Enmaal in traject bij het bedrijf Read Winters kon hij via uitzendburo Beck Techniek te Zwaag in september en oktober 2007 een opleiding volgen met als doel een door hem gewenst certificaat als heftruckchauffeur te behalen. Dit doel werd zeer succesvol gehaald en zelfs meer dan dat: Naast zijn heftruckcertificaat met een ruime voldoende te behalen, haalde hij daarnaast de papieren voor 'BHV Levensreddend' (Bedrijfshulpverlening) met een ruime voldoende, 'Communicatieve Vaardigheden', VCA1 (Veiligheidscertificaat Aannemers) met opnieuw een ruime voldoende, zoals ook 'Veilig Werken a/d Weg', 'Grondwerker (riool)' met maar liefst een 9,9 en tot slot met een cijfer van 9,6 het certificaat voor 'Buislegger (riool)'.

Tot zover dus een behoorlijk succesverhaal. Echter, de genoemde certificaten liggen tot op de dag van vandaag in een burolade: Read Winters, die het traject voor R. had uitbesteed aan Beck, terwijl laatstgenoemde de € 5.000,- daarvoor nooit heeft ontvangen na faillissement van Read Winters, lijkt van de aardbodem te zijn verdwenen.

Waardoor R. nog altijd zijn papieren niet in handen heeft.

En waardoor R. nu in de kaartenbak is beland van het re-integratieburo Woltring en Oppelaar te Almere. Waarover thans echter te melden valt dat bij navraag door R. zelf bleek dat dit bedrijf momenteel 4 weken stil ligt i.v.m. vakantie.

Read Winters hielp hem niet aan werk, maar werd daar wel voor betaald door de gemeente, Beck heeft geen cent gezien en madam Winters lijkt er dus met die centjes vandoor te zijn.

De onwaarschijnlijke maar helaas reële crux in dit verhaal is in elk geval, dat R. tot op de dag van vandaag niet beschikt over de door hem behaalde papieren en daarnaast veel tegenwerking heeft ervaren om ondanks het behalen ervan aan de slag te kunnen. In een bijlage treft u een beknopt overzicht van pogingen hiertoe die, hem niet verwijtbaar, om uiteenlopende redenen zijn gestrand. Waarbij echter m.n. de onmogelijke eisen *) die gesteld werden en het uitblijven van actie van de kant van uitzendburo Beck ervoor gezorgd hebben dat nóch Beck, nóch het commerciële re-integratieburo Read Winters, die het traject voor 11 weken aan Beck had uitbesteed, hem daadwerkelijk aan werk heeft kunnen helpen. Kort samengevat levert dit het volgende eenvoudige overzichtje op:

Gemeente Haarlem, afd. SoZaWe besteed de re-integratie van R. à € 10.000,- (?) uit aan:

→ Read Winters (welke thans niet meer lijkt te bestaan), die à € 5.000,- een opleiding uitbesteed aan:

→ Beck Techniek (alwaar hij certificaten behaald, maar geen baan vindt en behaalde papieren in een la blijven liggen).

.....aan het eind van deze rit, bijna een jaar later, treffen we echter:

→ R.K... nog altijd zonder zicht op een bevredigende baan en zonder zijn papieren. In de schuldhulpverlening maar mét oplopende kosten voor het -

zonder resultaat - achter instanties, case-managers en bedrijven aanbellen en met een voortdurende stress en toenemende uitzichtloosheid door het ontbreken van de voor hem zo nodige '9-tot-5-structuur'.

- ➔ Beck Techniek, die niet betaald zou zijn door Read Winters,
- ➔ ...én een afdeling SoZaWe van de gemeente Haarlem die zaken heeft uitbesteed aan derden die ondanks de investering van gemeenschapsgeld in deze commerciële partijen, Rob en de samenleving geen steek verder hebben geholpen, maar tenminste kan rapporteren dat er weer een bijstandsgerechtigde 'op traject is gezet'...
- ➔ tot slot: een gemeenteraad die, ondanks haar volksvertegenwoordigende en controlerende taak, feitelijk onwetend is van de dagelijkse praktijk van de veel bejubelde re-integratietrajecten die onder de cynische noemer 'Work First' worden uitbesteed aan oncontroleerbare marktpartijen met een uitsluitend commercieel belang.

Tot slot is het nog zinvol op te merken dat de noodzaak tot het inschakelen van een kostbaar re-integratieburo, die op haar beurt een kostbaar traject inkoopt via een uitzendburo, in dit voorbeeld zeer twijfelachtig is: Waar alleen al voor het felbegeerde heftruckcertificaat € 5.000,- werd uitgetrokken ten gunste van het uitzendburo, leert een snelle rondgang op het internet dat tal van bedrijven een dergelijke opleiding inclusief certificaat aanbieden v.a. € 500,-. Actiepartij concludeert hiermee dat onnodig het tienvoudige aan gemeenschapsgeld is uitgegeven en vraagt zich af wie, onder welke motivatie, verantwoordelijk is voor het creëren van een dergelijke 'strijkstok-constructie'.

*) Los van enkele voor R. fysiek te zware werkzaamheden (hetgeen overigens door Beck werd erkend), werden ook werkzaamheden aangeboden die, zelfs al zouden reiskosten worden vergoed, op bouwlocaties lagen die met de beste wil van de wereld, op de gewenste aanvangstijden, onmogelijk zelfstandig bereikbaar zijn vanaf zijn woonadres in Haarlem. Zie hiervoor de bijlage.

Actiepartij realiseert zich dat bovenstaand relaas een individueel geval betreft, maar krijgt zoals gezegd veelvuldig verhalen te horen over slechte prestaties van re-integratieburo's en vervelende ervaringen van hun cliënten die daar door de gemeente zijn geplaatst.

Vandaar de volgende vragen:

- 1: Kunt u aangeven aan welke marktpartijen de gemeente momenteel en met terugwerkende kracht de afgelopen 5 jaar, re-integratietrajecten heeft uitbesteed?
- 2: Kunt u bevestigen dat per cliënt € 10.000,- wordt betaald aan deze marktpartijen en zoniet, welk bedrag ontvangen zij dan wel voor de begeleiding naar werk?
- 3: Kunt u, per re-integratieburo alsmede voor het totale bestand, aangeven, voor hoeveel cliënten zij een traject hebben verzorgd of nog steeds hebben lopen, hoeveel trajecten daadwerkelijk tot een (vaste) aanstelling hebben geleid en hoe

lang in dit laatste geval betreffende cliënten ook een betaalde baan hebben kunnen behouden?

4: Zijn er bij aanbesteding aan re-integratiebedrijven harde sancties opgenomen in de contracten met deze marktpartijen, bij aantoonbaar disfunctioneren? Zoja, welke?

5: Wat is het beleid ten aanzien van deze bedrijven wanneer zij door faillissement zijn ontbonden en wat zijn de gevolgen voor de (trajecten van) cliënten, wanneer zij naar een ander bureau worden overgeplaatst?

6: Waaruit bestaat de controle op activiteiten, efficiëntie / doelmatigheid van deze bureau's ten aanzien van individuele cliënten, alsmede de afstemming op hun wensen, mogelijkheden en evt. beperkingen? Dit bezien vanuit zowel praktisch als financieel oogpunt.

7: Wat is de rol hierin van de klantmanager van de afdeling SoZaWe en in hoeverre heeft deze de ruimte zaken bij te sturen, nu het traject door derden wordt uitgevoerd?

8: Wat is hierin de rol en de ruimte van de cliënt zelf, al dan niet via zijn of haar klantmanager? Worden signalen van cliënten over evt. matig of slecht of inefficiënt, danwel niet naar tevredenheid van de cliënt verlopende trajecten, voldoende opgepakt en bijgestuurd?

9: Bent u met Actiepartij van mening dat een (half-)jaarlijks uitgebreid inventariserend klanttevredenheidsonderzoek onder re-integrerende Haarlemmers over de praktijken van zowel SoZaWe als re-integratiebedrijf, zeer wenselijk en noodzakelijk is? Wordt dit reeds uitgevoerd? Zoja, bent u bereid de raad deze ter kennisname toe te sturen en zonee, bent u bereid dit per direct in te voeren, zodat de raad haar controlerende taak naar behoren kan uitoefenen?

10: Bent u met ons van mening dat naast een dergelijk inventarisatie- / tevredenheidsonderzoek ook een tussentijds onafhankelijk meldpunt gewenst is, waar evt. vermeende misstanden over re-integratiebedrijven kunnen worden gemeld, van waaruit ook direct actie op deze meldingen kan worden ondernomen naar de gemeentelijke organisatie of naar de gemeenteraad?

11: Kunt u reageren op de suggestie die Actiepartij bij deze graag zou doen, dat per cliënt goed moet worden gekeken of inschakeling van een commercieel re-integratiebedrijf werkelijk noodzakelijk is en zeker niet een automatisme dient te zijn? Of dat mogelijk kan worden volstaan met een eenvoudiger, goedkoper of efficiënter rechtstreeks traject voor werkervaring, opleiding e.d., toegespitst op de wensen en mogelijkheden van de cliënt? Of levert dit juridische belemmeringen of capaciteitsproblemen bij de gemeentelijke organisatie op? Actiepartij twijfelt in veel gevallen ernstig aan de noodzaak hiertoe een commercieel re-integratiebedrijf in te schakelen, wanneer zij niet zelden op hun beurt ook weer zaken geheel of gedeeltelijk uitbesteden aan derden (waarmee ook de controle opnieuw wordt bemoeilijkt).

Al met al heeft Actiepartij zeer grote twijfels over nut en noodzaak van veel van de re-integratietrajecten, de begeleiding daarbij, de effectiviteit en de kosten, afgezet tegen de wenselijkheid de cliënt echt verder te helpen. Op een manier die voor hem of haar ook echt meerwaarde heeft. Niet enkel financieel, maar zeker ook qua plezier en voldoening in dagbesteding, kwaliteit van leven en van werk. Tot die tijd zijn wij zeer sceptisch over de ogenschijnlijke 'kaartenbak-mentaliteit' bij veel van deze commerciële bedrijven, die met dank aan het neo-liberale marktdenken naar het zich laat aanzien zonder al teveel controle hun gang kunnen gaan en meer lijken te zijn ingegeven door de wens m.n. zichzelf 'aan het werk' te houden. Waarop wij, na de verhalen van mensen die in een traject zijn beland, geneigd zijn deze sector het predikaat 're-integratiemaffia' mee te geven.

Hopelijk kunt u ons ervan overtuigen dat wij ons beeld hiervan door inspanningen van uw kant, spoedig in positieve zin dienen bij te stellen.

Vriendelijke groet,

Sjaak Vrugt en Remko Trompetter,

fractie Actiepartij

Aan de heer J. Vrugt
lid van de gemeenteraad
Kerkhofstraat 31 zw
2011 BK Haarlem

Onderwerp:
Beantwoording vragen inzake
re-integratietrajecten voor uitkeringsgerechtigden
van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Uw brief van:
31 juli 2008

Geachte heer Vrugt,

Krachtens artikel 38 reglement van orde van de gemeenteraad Haarlem heeft u vragen gesteld over re-integratietrajecten voor uitkeringsgerechtigden van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen.

- 1. Kunt u aangeven aan welke marktpartijen de gemeente momenteel en met terugwerkende kracht de afgelopen vijf jaar re-integratietrajecten heeft uitbesteed?*

Antwoord

U kunt hiervoor onze digitale verwijsgids raadplegen. Deze is te vinden via de volgende link: <http://insite.haarlem.nl/smartsite.dws?id=17894>.

2. *Kunt u bevestigen dat per cliënt € 10.000 wordt betaald aan deze marktpartijen en zoniet, welk bedrag ontvangen zij dan wel voor de begeleiding naar werk?*

Antwoord

De kostprijs van de verschillende trajecten zijn grotendeels via Europese aanbestedingsprocedures tot stand gekomen. Deze bedrijfsgegevens zijn derhalve niet openbaar. In algemene zin gelden echter de volgende kostprijzen:

- Diagnoses € 500 tot € 800
- Sociale activering € 4.000 tot € 8.000
- Re-integratie € 5.000 tot € 8.000
- Work first € 25.000 inclusief loonkostensubsidies

Overigens wordt zoveel mogelijk gewerkt op basis van no cure-less pay, een bonus/malus-regeling of een staffel. Bij andere trajecten wordt er per module afgerend, en worden niet alle modules behorende bij het traject ingezet. Dat betekent dat de maximale trajectkosten in de meeste gevallen niet worden uitbetaald.

3. *Kunt u, per re-integratiebureau alsmede voor het totale bestand, aangeven, voor hoeveel cliënten zij een traject hebben verzorgd of nog steeds hebben lopen, hoeveel trajecten daadwerkelijk tot een (vaste) aanstelling hebben geleid en hoe lang in dit laatste geval betreffende cliënten ook een betaalde baan hebben kunnen behouden?*

Antwoord

Met deze vraag verzoekt u ons de resultaten van de verschillende re-integratiebedrijven in Haarlem openbaar te maken. Het betreffen echter bedrijfseconomische gegevens die wij in het kader van de Europese richtlijnen niet op deze wijze openbaar kunnen maken. Wel kunt u over het landelijke beeld informatie vinden op de website van de Raad voor Werk en Inkomen, www.rwi.nl.

In algemene zin kunnen wij het volgende melden.

De resultaten van de re-integratiebedrijven die in de periode 2003 – 2006 waren gecontracteerd, waren van dusdanig niveau dat we voor de periode erna een andere aanpak hebben gekozen. De plaatsingspercentages variërend van 40 tot 60% werden niet gehaald, zoals in heel Nederland het geval bleek. Dit hangt samen met de toen net geprivatiseerde re-integratiemarkt, die lange full-service (van intake tot uitstroom) trajecten in de markt positioneerde. Wij hebben hierover destijds uitgebreid met de commissie van gedachten gewisseld.

Wij zijn vanaf 2007 overgestapt van de full-service-trajecten naar kortere trajecten, modules en Work First. De uitstroompercentages van Work First bedragen tussen de 40% en 50%.

Verder zijn wij actief op het gebied van sociale activering, en doen we extra inzet ten aanzien van bijzondere doelgroepen. Hier is uitstroom uit de bijstand niet het eerste doel, maar participatie waar mogelijk leidend tot een stap op onze re-integratieladder.

4. *Zijn er bij aanbesteding aan re-integratiebedrijven harde sancties opgenomen in de contracten met deze marktpartijen, bij aantoonbaar disfunctioneren? Zo ja, welke?*

Antwoord

In onze contracten staan ontbindende bepalingen met betrekking tot disfunctioneren, faillissement, bedrijfsovernames et cetera.

5. *Wat is het beleid ten aanzien van deze bedrijven wanneer zij door faillissement zijn ontbonden en wat zijn de gevolgen voor de (trajecten van) cliënten, wanneer zij naar een ander bureau worden overgeplaatst?*

Antwoord

Bij faillissement wordt het contract ontbonden. Als er sprake is van een overnamepartij, kan de overnamepartij verzoeken het contract inclusief bijbehorende verplichtingen en lopende trajecten over te nemen. Dit is nog maar twee keer voorgekomen. Ten aanzien van het faillissement van Roads, heeft overnamepartij de Geestgronden verzocht het contract over te mogen nemen. De lopende trajecten zijn ononderbroken voortgezet.

Ten aanzien van het faillissement van Reed Winters hebben de betrokken klanten (drie personen) hun traject kunnen afronden.

6. *Waaruit bestaat de controle op activiteiten, efficiëntie, doelmatigheid van deze bureaus ten aanzien van individuele cliënten, alsmede de afstemming op hun wensen, mogelijkheden en eventuele beperkingen? Dit bezien vanuit zowel een praktisch als financieel oogpunt?*

Antwoord

Controle op de trajecten en op de betalingen vindt formeel plaats aan de hand van rapportages:

- Individuele klantrapportages na afronding van een trajectonderdeel en voorafgaand aan facturatie van het betreffende trajectonderdeel.
- Individuele eindrapportages na afronding van het traject.
- Kwartaalrapportages over de totale caseload van cliënten die op dat moment in traject zijn bij de betreffende contractpartner.

De kwartaalrapportages worden besproken met de contractpartners. Het betreft hier een gesprek aan de hand van de rapportages over de voortgang van het contract, de resultaten tot op dat moment, de kwaliteit van de uitvoering et cetera.

Daarnaast krijgen klantmanagers informatie uit de gesprekken met hun klanten.

7. *Wat is de rol hierin van de klantmanager van de afdeling SoZaWe en in hoeverre heeft deze de ruimte zaken bij te sturen, nu het traject door derden wordt uitgevoerd?*

Antwoord

De klantmanagers plaatsen cliënten in overleg met hen op het meest geëigende traject. De klantmanager kan op elk gewenst moment het traject bijsturen. Er is direct contact tussen de klantmanager en de partner die het traject uitvoert.

8. *Wat is hierin de rol en de ruimte van de cliënt zelf, als dan niet via zijn of haar klantmanager? Worden signalen van cliënten over eventueel matig of slecht of inefficiënt, dan wel niet naar de tevredenheid van de cliënt verlopende trajecten, voldoende opgepakt en bijgestuurd?*

Antwoord

De cliënt kan signalen over de kwaliteit van het traject altijd melden bij zijn klantmanager. Daarnaast beschikken alle contractpartners over een klachtenreglement.

9. *Bent u met de Actiepartij van mening dat een (half)jaarlijks uitgebreid inventariserend klanttevredenheidsonderzoek onder re-integrerende Haarlemmers over de praktijken van zowel SoZaWe als re-integratiebedrijf, zeer wenselijk en noodzakelijk is? Wordt dit reeds uitgevoerd? Zo ja, bent u bereid de raad deze ter kennisname toe te sturen en zo nee, bent u bereid dit per direct in te voeren, zodat de raad haar controlerende taak naar behoren kan uitoefenen?*

Antwoord

Het Platform Minima Organisaties heeft een beperkt klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in 2006. In 2007 heeft de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid meegedaan aan een benchmarkonderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening van de afdeling, waarbij Haarlem een 6,7 scoorde. In 2008 heeft een stagiaire van InHolland een beperkt klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd voor de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft nog geen uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder re-integrerende Haarlemmers. In het kader van ons innovatieproject 'Kei-goed'¹ zullen wij deze nog voor het einde van het jaar uitvoeren.

10. *Bent u met ons van mening dat naast een dergelijke inventarisatie/tevredenheids-onderzoek ook een tussentijds onafhankelijk meldpunt gewenst is, waar eventueel vermeende misstanden over re-integratiebedrijven kunnen worden gemeld, van waaruit ook direct actie op deze meldingen kan worden ondernomen naar de gemeentelijke organisatie of naar de gemeente raad?*

¹ Kei Goed is een project in het kader van het landelijke Innovatieprogramma Wwb waarin de gemeente Haarlem samenwerkt met de gemeenten Ede en Leiden.

Antwoord

Wij delen uw mening niet. Voor dergelijke situaties staan de gebruikelijke procedures open, zoals de klachtenreglementen van de contractpartners of de klachtencoördinator van de gemeente Haarlem. Daarnaast kunnen cliënten zich altijd melden bij hun klantmanager.

11. *Kunt u reageren op de suggestie die de Actiepartij bij deze graag zou doen, dat per cliënt goed moet worden gekeken of inschakeling van een commercieel re-integratiebedrijf werkelijk noodzakelijk is en zeker niet een automatisme dient te zijn? Of dat mogelijk kan worden volstaan met een eenvoudiger, goedkoper of efficiënter traject voor werkervaring, opleiding en dergelijke, toegespitst op de wensen en mogelijkheden van de cliënt? Of levert dit juridische belemmeringen of capaciteitsproblemen op bij de gemeentelijke organisatie?*

Antwoord

Op basis van diagnose bepaalt de klantmanager met de cliënt het meest geëigende traject. Daarbij wordt primair gekeken in hoeverre de inhoud van het traject aansluit bij het uiteindelijke einddoel. De kostprijs van de trajecten is in de meeste gevallen door middel van aanbestedingsprocedures tot stand gekomen. Wij zien de trajecten als een investering in de cliënt.

het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,
drs. W.J. Sleddering

de burgemeester,
mr. B.B. Schneiders