

Een webportal voor de van langdurig

De huidige ICT-systemen die voor reïntegratie worden gebruikt zijn onvoldoende ingericht om de cliënt een actieve rol te geven in de communicatie met het reïntegratiebedrijf, de uitkerende instantie en eventueel andere partners in de keten. Om deze lacune op te vullen heeft TNO een webportal ontwikkeld: de Zelfhulpportal Reïntegratie.

een persoon kan inzetten. Communicatie in de reïntegratieketen was in veel gevallen beperkt tot een uitwisseling van informatie tussen de opdrachtgevers en de uitvoerende reïntegratiebedrijven. Hierbij is de werkzoekende eerder het lijdende voorwerp dan iemand die gestimuleerd werd de eigen reïntegratie zoveel mogelijk in de hand te nemen.

In de uitvoeringspraktijk is de eigen inbreng van personen die een reïntegratietraject gaan volgen beperkt. In de sociale zekerheid zijn het de opdrachtgevers UWV en

gemeenten die bepalen welke reïntegratietrajecten voor hun cliënten nodig zijn, bij welke partijen die worden ingekocht en welke producten een gecontracteerd reïntegratiebedrijf voor

De laatste tijd begint daar, mede onder druk van cliëntenorganisaties verandering in te komen. Uitgangspunt is dat meer maatwerk en sturing door de werkzoekende juist motiverend werken en zo de effectiviteit van reïntegratie



NA DE EMPOWERMENT KON KEES GELIJK AAN DE SLAG ALS BOUWVAKKER

empowerment werklozen

verhogen. Bovendien gaat de wet- en regelgeving, zowel voor werkzoekenden als voor werkenden, steeds meer uit van de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Zo hebben cliënten van UWV tegenwoordig meer stem in de keuze voor een reïntegratietraject en/of -bedrijf. Ook kunnen UWV-clieñten desgewenst hun eigen reïntegratieplan opstellen door gebruik te maken van de Individuele Reïntegratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden ReïntegratieBudget (PRB). Tenslotte kunnen cliënten sinds 2004 gebruikmaken van de informatie en adviezen van een onafhankelijke arbeidsadviseur ter ondersteuning bij het maken van keuzes. Een gevolg van deze ontwikkeling is dat de communicatielijnen verschuiven. Opdrachtgevers en reïntegratiebedrijven beginnen te beseffen dat ze niet alleen met elkaar *over* de cliënten moeten communiceren, maar ook *met* de cliënt moeten onderhandelen over best passende trajecten. Zelfwerkzaamheid bevorderen en het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid versterken de positie van cliënten.

TNO is van mening dat er kansen liggen om de *empowerment* van personen die reïntegreren verder te versterken. Niet alleen door werkzoekenden een actieve rol in de communicatie te geven, maar ook door ze te ondersteunen in het vinden van eigen oplossingsstrategieën om te reïntegreren en in het zelf op zoek gaan naar passend werk. Eigentijdse toepassingen van Informatie- en Communicatie Technologie (ICT) kunnen daar een belangrijke

rol in spelen. De huidige ICT-systemen die voor reïntegratie worden gebruikt zijn onvoldoende ingericht om de cliënt een actieve rol te geven in de communicatie met het reïntegratiebedrijf, de uitkerende instantie en eventueel andere partners in de keten. Om deze lacune op te vullen heeft TNO een webportal ontwikkeld: de Zelfhulpportal Reïntegratie. Deze webportal is geëvalueerd in een experiment gericht op Wet Werk en Bijstand (WWB)-clieñten bij de gemeente Almelo.

De kernvraag bij de ontwikkeling en evaluatie van de Zelfhulpportal Reïntegratie was: "Hoe kan de zelfhulpportal toegevoegde waarde bieden bij: het verbeteren van informatievoorziening van

hogen van de motivatie om weer aan de slag te gaan. Dit in tegenstelling tot veel andere reïntegratietrajecten met het accent op scholing en het opdoen van werkervaring. Het project loopt van september 2005 tot juli 2007. In deze periode hebben achtereenvolgens drie groepen van ongeveer twaalf cliënten voor een periode van drie maanden het project webportal doorlopen, waartoe zij dagelijks samenkwamen in het "Focushuis". In deze ontmoetingsplaats worden uiteenlopende activiteiten geboden allen gericht op het vinden van werk.

Alle deelnemers aan het Focusproject hadden een eigen reïntegratieconsulent (casemanager), waarmee periodiek con-

Het onderwerp van de zelfhulpportal is *user centered*

gemeenten aan bijstandsclicñten, hun onderlinge communicatie en het vergroten van de empowerment van cliënten bij het zoeken naar werk?"

Ontmoetingsplaats

De gemeente Almelo heeft een innovatieve aanpak van de reïntegratieproblematiek voor bijstandsclicñten ontwikkeld en voert deze stapsgewijs in. Een onderdeel van deze aanpak is het Focusproject. Centraal hierin staat de ontwikkeling en versterking van mentale, sociale en lichamelijke capaciteiten van de cliënt, met als doel het ver-

tact werd onderhouden. Daarnaast werd binnen het project de dagelijkse begeleiding van de cliënten verzorgd door een professionele coach. Aan de hand van een combinatie van groepsbijeenkomsten en individuele gesprekken werd samen met de cliënt een persoonlijk ontwikkelingsplan uitgewerkt. Dit plan vormt de basis voor de cliënt om te werken aan zijn of haar mentale, sociale en lichamelijke capaciteiten. Dit gebeurde door middel van professioneel geleide workshops op het gebied van uiterlijke verzorging, budgettering, gezonde voeding, effectief solliciteren en sport.

Zelfhulpportal reïntegratie

Het ontwerp van de zelfhulpportal reïntegratie is *user centered*. Dit betekent dat behoeften en vragen van cliënten centraal stonden. Er is in verschillende fasen gebruik gemaakt van input van de deelnemers aan het Focusproject, betrokken consultants en coaches van de gemeente Almelo. Een belangrijk uitgangspunt bij het ontwerp waren kenmerken van de doelgroep. Deelnemers zijn laag opgeleid en hebben weinig computerervaring. De zelfhulpportal is op het internet na een inlogprocedure toegankelijk voor cliënten en consultants.

Een zelfhulpportal kan bijdragen aan de motivatie van cliënten

De portal bestaat uit vijf hoofdonderdelen. *'Nieuw!'* bevat een overzicht van alle recent geplaatste informatie op de portal en een prikbord waar iedereen berichten bestemd voor alle deelnemers kan plaatsen. *'Doen'* bevat een weekagenda met programma van die week en eventuele individuele afspraken. Ook is er per dag een Kladblok waar men privé-notities kan maken, en een Tijdbalk, waar te zien is welke persoonlijke afspraken gelden voor de getoonde periode. *'Plan'* bevat een overzicht van alle persoonlijke actiepunten en tussentijdse evaluaties daarvan door de coach. *'Ik'* bevat het CV van de cliënt, afkomstig uit het cliëntvolgsysteem van de gemeente. *'Weten'* bevat allerlei achtergrondinformatie over het Focusproject en reïntegratie.

Positievare houding

Het doel van de proef was ervaringen en effecten van het gebruik van de zelfhulpportal voor cliënten te verzamelen, op grond van geregistreerde gegevens

over deelnemende cliënten en hun consultants. Om een eerste indruk te kunnen krijgen van de effecten op reïntegratie zijn voor- en nametingen uitgevoerd bij een groep die met het webportal werkte en een groep die de reguliere Focusaanpak onderging.

De cliënten hebben de webportal regelmatig gebruikt, het gebruik werd echter minder aan het einde van het programma. Wel of geen computerervaring bleek geen voorspeller te zijn voor het gebruik van de portal. Opvallend is dat ongeveer eenderde van het gebruik plaatsvond buiten het Focushuis, wat

impliceert dat mensen op die momenten op eigen initiatief de portal bezochten. Veel gebruikt zijn de tabbladen *Nieuw!* (vooral het Prikbord), *Doen* (doornemen van het programma in de Agenda) en *Weten*. Het oordeel van cliënten over de vijf onderdelen van de portal is gematigd positief. Alle cliënten vinden de portal gemakkelijk in het gebruik en deze waardering blijft over de gehele gebruiksperiode gelijk.

Op basis van de voor- en nameting kan met enige voorzichtigheid geconcludeerd worden dat het gebruik van de zelfhulpportal ertoe leidt dat mensen een positievere houding krijgen ten aanzien van werken (werkattitude). Uit gevoerde gesprekken blijkt dat de portal een goed instrument is om snel informatie over (de ervaringen met) het programma met elkaar te delen en daarmee de cliënt bij het programma te betrekken. Ook blijkt de portal een goed middel te zijn om cliënten met weinig tot geen computerervaring ken-

nis te laten maken de mogelijkheden van de computer en het internet.

Aantrekkelijk en uitnodigend

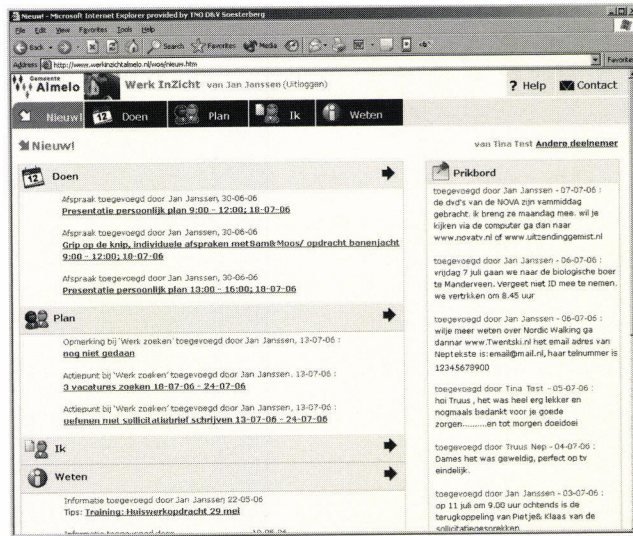
Uit de proef blijkt dat een zelfhulpportal kan bijdragen aan het bevorderen en opbouwen van de motivatie van cliënten, het denken in termen van kansen, het versterken van de gevoelens van eigenwaarde, het verkrijgen van de benodigde sociale vaardigheden en het opbouwen van een sociaal netwerk. Tevens is gebleken dat de zelfhulpportal het beschikbaar stellen en toegankelijk maken van relevante informatie en kennis rondom reïntegratie kan versterken op verschillende onderdelen, bijvoorbeeld door verstrekking van actuele informatie, het bieden van structuur in het dagelijks leven, het verschaffen van inzicht in het reïntegratietraject, online cursussen, onderlinge communicatie en het opbouwen en uitbreiden van een CV.

Voorwaarden voor gebruik zijn wel dat de portal er aantrekkelijk en uitnodigend uitziet, gemakkelijk is in het gebruik, en de communicatie tussen cliënten onderling, en tussen cliënt en consultant ondersteunt. Verder zijn de beschikbaarheid van vereiste ICT-voorzieningen en basiskennis van computergebruik essentieel. Voor opdrachtgevers van reïntegratietrajecten is het verder belangrijk dat de portal optimaal aansluit bij door hen gevolgde werkwijzen en gebruikte systemen. Het onderdeel *Plan* van de portal zou bijvoorbeeld de structuur van het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) moeten volgen. Ook is het tot stand brengen van een interface met het CliëntVolgsysteem (CVS) wenselijk en uiteindelijk noodzakelijk, maar pas zinvol (wat betreft kosten en baten) als de portal standaard wordt gebruikt in de reïntegratie-uitvoering. Het verdient aanbeveling om de waarde

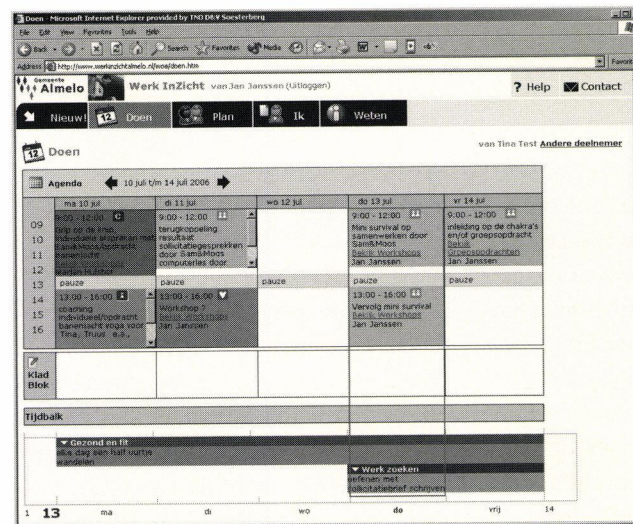
van de zelfhulpportal verder te onderzoeken, bijvoorbeeld door een volgende versie van de portal uit te testen in een omgeving waarbij sprake is van een minder intensieve vorm van begeleiding. Ook is het zinvol om de proef uit te breiden naar een grotere groep cliënten. Daarnaast wordt het zinvol geacht om na te gaan voor welke cliënten gebruikmaking van het webportal het meest effectief is. Een compacte introductie cursus bij cliënten en consulenten kan de toepassing verder ondersteunen en bevorderen.

Op termijn is het aan raden om de mogelijkheden voor het gebruik van een zelfhulpportal breder dan slechts bij gemeenten te onderzoeken. Hierbij kan zowel gedacht worden aan cliënten van het CWI en UWV als aan zieke of gedeeltelijk arbeidsgeschikte werknemers die in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter op zoek zijn naar nieuw passend werk. Tenslotte is het van belang om de landelijke ICT-ontwikkelingen te blijven volgen en te kijken of het mogelijk is reeds aansluiting te zoeken bij ICT-projecten zoals het Digitaal Klantdossier (DKD) en de Persoonlijke internetpagina (PIP).

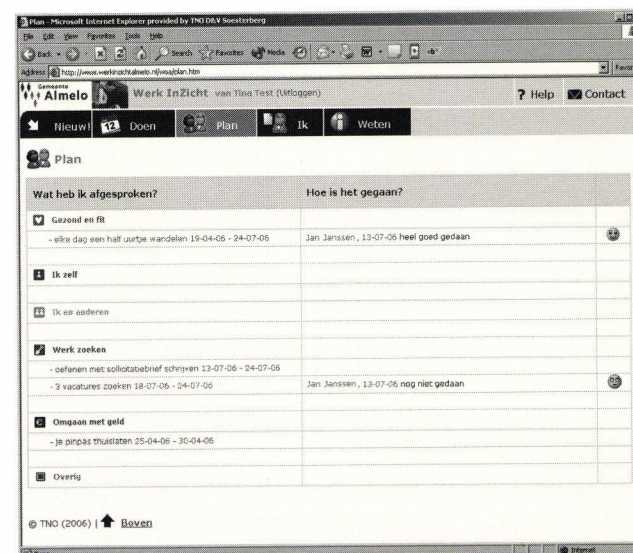
Anita Cremers en Roel Cremer zijn beiden werkzaam bij TNO.



Nieuw!: recent geplaatste informatie en prikbord



Doen: agenda, kladblok (eigen notities) en tijdbalk (afgesproken acties)



Plan: afgesproken acties per aandachtspunt en evaluaties