

# Geleerde lessen bij de ontwikkeling van de eerste Kopkrakers-dilemma's



# Geleerde lessen bij de ontwikkeling van de eerste Kopkrakers-dilemma's

Rapport voor	ZonMw
Datum	13 april 2021
Auteur(s)	A.M. Hazelzet, W. Otten, N.V. Rosenkrantz
Projectnummer	060.45163
Rapportnummer	TNO 2021 R10648
Contact TNO	Astrid Hazelzet
Telefoon	+31888665343
E-mail	Astrid.hazelzet@tno.nl

## Gezond Leven

Schipholweg 77-89  
2316 ZL LEIDEN  
Postbus 3005  
2301 DA LEIDEN  
[www.tno.nl](http://www.tno.nl)

T 088 866 61 00  
info@tno.nl

© 2021 TNO

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

Handelsregisternummer 27376655

# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	1
1.1	Doel Kopkrakers.....	1
1.2	Gezamenlijk project TNO-Muzus .....	1
1.3	Vraag aan TNO .....	2
1.4	Projectstructuur .....	2
1.5	Leeswijzer .....	2
2	Vorbereidende activiteiten.....	3
2.1	Theoretisch raamwerk.....	3
2.2	Inventarisatie relevante kennisbronnen .....	4
2.3	Uitzetten vragenlijst t.b.v. eerste test Kopkraker app en ophalen dilemma's .....	5
3	Ontwikkeling Kopkrakers.....	7
3.1	Constructie Kopkrakers.....	7
3.2	Test in vijf werksessies en belangrijkste uitkomsten .....	9
3.3	Ophalen feedback bij experts .....	12
3.4	Overzicht 12 Kopkrakers.....	12
4	Basisontwerp Kopkrakers .....	15
4.1	Achtergrondbeschrijving.....	15
4.2	Huidige situatie.....	15
4.3	Handelingsopties.....	16
5	Verkregen inzichten .....	17
5.1	Vorbereidende activiteiten.....	17
5.2	Constructie van de Kopkrakers .....	18
6	Adviezen vervolg.....	20
6.1	Adviezen over randvoorwaarden .....	20
6.2	Adviezen inhoudelijke ontwikkeling Kopkrakers .....	21
7	Literatuur .....	23
	Bijlage 1: TNO-deel vragenlijst t.b.v. ophalen dilemma's .....	25
	Bijlage 2: Protocol werksessie.....	29
	Bijlage 3: Detailopmerkingen UWV t.a.v. Kopkraker 1 t/m 6.....	35
	Bijlage 4: Gebruikte literatuur per Kopkraker .....	37





# 1 Inleiding

## 1.1 Doel Kopkrakers

Het concept Kopkrakers bestaat uit een fictieve beschrijving van een cliënt<sup>1</sup>, een dilemma gevolgd door twee passende, onderbouwde handelingsopties die worden aangeboden via een app. De professional<sup>2</sup> leest de achtergrondbeschrijving van de cliënt en wordt vervolgens gevraagd een keuze te maken uit een van de twee gepresenteerde handelingsopties. Het stemoverzicht dat is ingebouwd in de app heeft als doel dat er een waardevolle discussie op gang komt tussen professionals over waarom zij de voorkeur geven aan de ene handelingsoptie boven de andere handelingsoptie. Het doel van de Kopkrakers-app is professionals op een laagdrempelige en toegankelijke manier kennis te laten maken met wetenschappelijke inzichten in effectieve werkwijzen om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te stimuleren zo regulier mogelijk werk te vinden (Van der Giezen, Ballering & Senten (2020)).

## 1.2 Gezamenlijk project TNO-Muzus

In de periode september 2020 tot en met maart 2021 voerde TNO in opdracht van ZonMw en in nauwe samenwerking met Muzus het project Kopkrakers uit. Muzus was verantwoordelijk voor de bouw van de Kopkrakers-app<sup>3</sup>. Over de werking en de ontwikkeling van de app verwijzen we graag naar het rapport van Muzus 'Kopkrakers. Kies voor maatwerk. Vervolg adviesrapport voor verdere ontwikkeling van het concept Kopkrakers. Een tool voor professionals in het domein van werk en inkomen om professionele intuïtie verder te verbeteren' (Kistemaker, Salomé & Rietdijk, 2021). TNO ontwikkelde twaalf Kopkrakers waarbij elke Kopkraker bestaat uit een achtergrondbeschrijving van een fictieve werkzoekende dat uitmondt in een dilemma en twee onderbouwde handelingsopties. Het project van TNO en Muzus is een vervolg op een eerste Kopkraker-traject 2019-2020 dat Muzus uitvoerde in opdracht van het Kennisplatform Werk en Inkomen (KWI); Muzus ontwikkelde het concept Kopkrakers, bestaande uit een prototype van de Kopkraker-app en intervisie als een manier om effectief kennis te delen in het domein van Werk en Inkomen. Via deze [link](#) kunt u het adviesrapport van Muzus voor verdere ontwikkeling van het concept Kopkrakers lezen (Kistemaker, Vreeken, Salomé & Rietdijk, 2020).

---

<sup>1</sup> Waar cliënt(en) staat kunt u ook lezen werkzoekende(n) en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

<sup>2</sup> Waar professional(s) staat, kunt u ook lezen klantmanager(s), casemanager(s), re-integratiecoach(es), werkcoach(es), (werk)consulent(en), adviseur(s) intensieve begeleiding en arbeidsdeskundige(n).

<sup>3</sup> Indien u meer wilt weten over de werking en de ontwikkeling van de app verwijzen we graag naar het rapport van Muzus 'Kopkrakers. Kies voor maatwerk. Vervolg adviesrapport voor verdere ontwikkeling van het concept Kopkrakers. Een tool voor professionals in het domein van werk en inkomen om professionele intuïtie verder te verbeteren.' (Kistemaker, Salomé & Rietdijk, 2021).

### 1.3 Vraag aan TNO

ZonMw heeft TNO gevraagd twaalf inhoudelijke Kopkrakers te ontwikkelen, te testen en op basis van de opgedane ervaringen de volgende drie vragen te beantwoorden:

- 1) Wat was de werkwijze van TNO bij de inhoudelijke ontwikkeling van de Kopkrakers?
  - a. Welke voorbereidende activiteiten zijn ondernomen?
  - b. Hoe is de inhoudelijke ontwikkeling aangepakt?
- 2) Hoe ziet het basisontwerp van een Kopkraker er uit?
- 3) Welke inzichten zijn opgedaan bij de inhoudelijke ontwikkeling van de Kopkrakers?
- 4) Wat zijn de adviezen aan partij(en) die mogelijk in de toekomst nieuwe Kopkrakers gaan ontwikkelen?

### 1.4 Projectstructuur

Onderzoekers van TNO en service designers van Muzus stemden gedurende het gehele project hun activiteiten zorgvuldig op elkaar af. Daarnaast werd er een begeleidingscommissie geformeerd die bestond uit vertegenwoordigers van Divosa, de gemeente Rotterdam, Landelijke Cliëntenraad, Ministerie van SZW, Movisie, Regioplan, SAM, SBCM, UWV en ZonMw. De begeleidingscommissie, die gedurende het project drie keer bij elkaar kwam, werd door TNO-Muzus geïnformeerd over de voortgang van het project en de tussentijdse resultaten. De begeleidingscommissie gaf TNO en Muzus feedback en advies. Tussentijds was er nog drie keer een kort afstemmingsmoment tussen TNO, ZonMw en SZW.

### 1.5 Leeswijzer

De opbouw van dit beknopte rapport is als volgt.

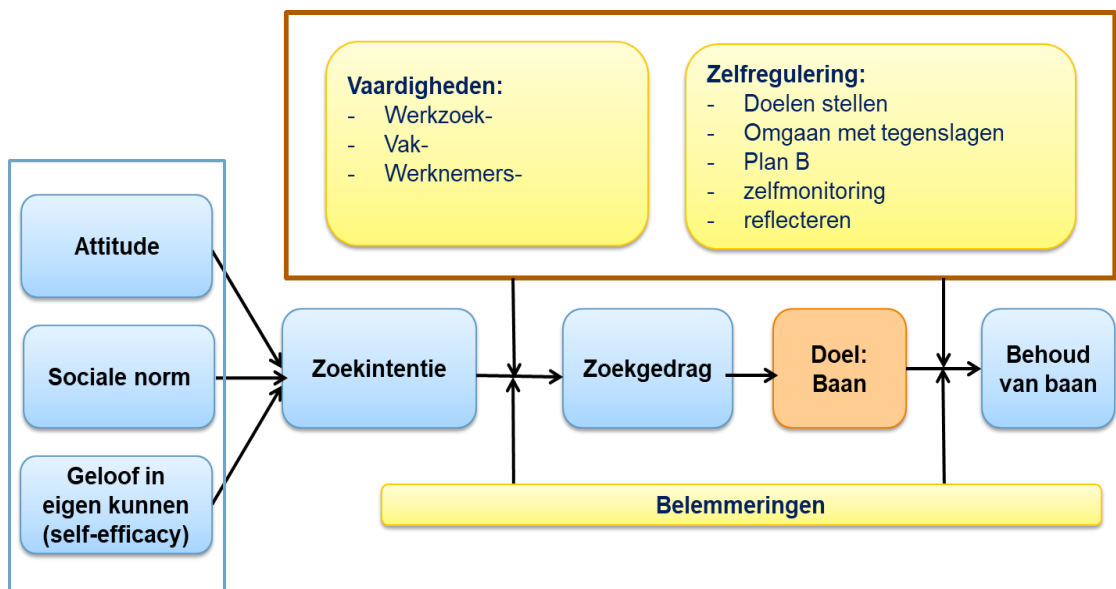
In hoofdstuk 2 wordt beschreven welke voorbereidende activiteiten TNO heeft uitgevoerd alvorens de inhoudelijke ontwikkeling van de Kopkrakers ter hand te nemen (vraag 1a). Hoofdstuk 3 beschrijft hoe TNO de twaalf inhoudelijke Kopkrakers heeft ontwikkeld (vraag 1b). In hoofdstuk 4 wordt het basisontwerp van de Kopkrakers gepresenteerd (vraag 2). In hoofdstuk 5 gaan we in op de inzichten die TNO heeft opgedaan bij het maken van de Kopkrakers (vraag 3). In hoofdstuk 6 geven we adviezen over hoe in de toekomst de ontwikkeling van de Kopkrakers ter hand kan worden genomen (vraag 4). In hoofdstuk 7 zijn de literatuurverwijzingen opgenomen.

## 2 Voorbereidende activiteiten

In dit hoofdstuk schetsen we de voorbereidende activiteiten die TNO heeft uitgevoerd voordat een start werd gemaakt met de inhoudelijke ontwikkeling van de Kopkrakers.

### 2.1 Theoretisch raamwerk

De *eerste stap* was een inventarisatie van relevante theorieën en de gebruikte concepten daarin die de ontwikkeling van de Kopkrakers konden ondersteunen. Het 'Integrative Model of Behavioral Prediction' (Fishbein, 2008; Fishbein & Ajzen, 2010<sup>4</sup>) is als eerste theoretisch raamwerk gekozen. Het is een model dat uitgebreid is getest en toegepast op verschillende onderwerpen en gedragingen, ook op het werk zoeken en vinden (bijv. Blonk 2018; Van Hooft, 2016). Wij hanteren de versie van het Integratieve GedragsModel (IGM) van Blonk (2018) weergegeven in figuur 1. Het IGM hanteert de drie kernbegrippen die in de re-integratie van mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie centraal staan: motivatie, gedrag en perspectief ofwel willen, kunnen en het te bereiken en vast te houden doel. Het model beschrijft hoe deze begrippen samenhangen en de concepten die daarop van invloed zijn (attitude, sociale norm, geloof in eigen kunnen, vaardigheden, zelfregulering en belemmeringen). Interessant aan het IGM is dat het een goede kapstok geeft om in de Kopkrakers te laten doorklinken dat het interveniëren op veranderbare concepten een kernaspect is van het begeleiden naar werk van werklozen (wat) en dat je dat op verschillende manieren kan doen (hoe). Het IGM is een model waarmee de situatie en omstandigheden van de cliënt inzichtelijk kunnen worden gemaakt, het helpt de professional de informatie over de cliënt te wegen en op basis daarvan de interventies te structureren (Boermans & Blonk, 2021).



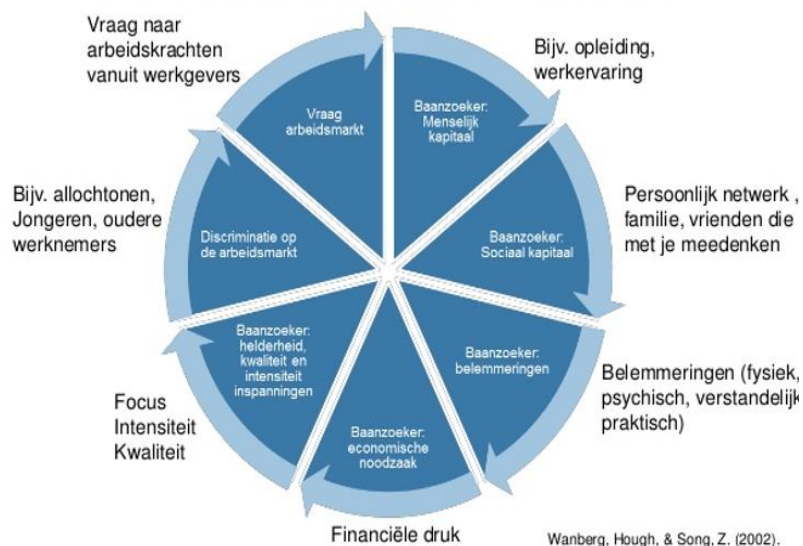
**Figuur 1** Integratieve gedragsmodel toegepast op werkzoekgedrag (naar Blonk, 2018).

<sup>4</sup> Dit model is de opvolger van het model van gepland gedrag (Ajzen, 1991), dat weer een vervolg is op het model van beredeneerd gedrag (Fishbein & Ajzen, 1975).

Het concept belemmeringen uit het IGM hebben we aangevuld met het model van kwetsbaarheid van Wanberg, Hough, en Song (2002). Figuur 2 geeft weer dat vijf van de zeven concepten van dat model betrekking hebben op kenmerken van het individu (menselijk kapitaal, sociaal Kapitaal, economische beloning, belemmeringen (praktisch, psychisch, fysiek, verstandelijk) en twee concepten hebben betrekking op werkgevers (discriminatie, vraagversterking arbeidsmarkt).

Een ander theoretisch raamwerk dat we gebruiken is de Zelfdeterminatietheorie van Deci en Ryan (Ryan & Deci, 2000) dat meer invulling geeft aan het concept motivatie. Mensen zijn meer intrinsiek gemotiveerd voor iets als datgene bijdraagt aan drie basisbehoeften: autonomie (de vrijheid om zelf te bepalen wat en hoe iemand iets doet, controle over wat iemand doet), gevoel van competentie (vertrouwen in eigen kunnen en vaardigheden) en verbondenheid met andere mensen (verbonden met de omgeving, vertrouwen hebben in anderen).

Daarnaast hebben we verschillende andere concepten gebruikt zoals sociale steun, straffen of belonen, en uit de positieve psychologie de sterke kanten benadering (Hiemstra & Bohlmeijer, 2013).



**Figuur 2** Model van kwetsbaarheid van Wanberg et al. (2002).

## 2.2 Inventarisatie relevante kennisbronnen

De *tweede stap* betrof de inventarisatie van de rapporten die zijn gepubliceerd op de website van het ZonMw-kennisprogramma Vakkundig aan het Werk (zie [link](#) website). Het was namelijk de wens van ZonMw om met de Kopkrakers de ontwikkelde kennis in het kader van het kennisprogramma Vakkundig aan het Werk (VahW) te ontsluiten. De opbrengsten plaatsten we in een Excel bestand en op basis van een grove scan brachten we in kaart op welke concepten van het IGM de rapporten in gaan. Dit resulteerde in een intern ‘werkbestand’ dat later werd gebruikt als naslagwerk bij de uitwerking van de handelingsopties.



De begeleidingscommissie adviseerde TNO ook te kijken naar de ‘Wat werkt bij-dossiers’ van Movisie waarin informatie is terug te vinden over werkzame bestanddelen bij de aanpak van sociale vraagstukken, gebaseerd op de laatste stand van zaken in de wetenschappelijke literatuur (Bleeker & Timmerman, 2021). Daarnaast adviseerde een lid van de begeleidingscommissie publicaties over de uitkomsten van de evaluatie van de P-wet en de vertrouwens-experimenten te gebruiken bij de ontwikkeling van de Kopkrakers.

### 2.3 Uitzetten vragenlijst t.b.v. eerste test Kopkraker app en ophalen dilemma’s

De *derde stap* was dat TNO en Muzus een vragenlijst ontwikkelden die uit twee delen bestond. Met het eerste deel testte Muzus de eerste versie van de Kopkraker app. Het doel van het tweede deel was het ophalen van praktijkdilemma’s die TNO gebruikte bij de constructie van Kopkrakers. In Bijlage 1 is het tweede deel van de vragenlijst opgenomen.

De vragenlijst was verpakt in een interactieve PDF waarin het Kopkrakers-project, het doel van de vragenlijst en *informed consent* werd uitgelegd en waarin twee linken stonden: één link naar de app en één link naar de vragenlijst die in Survalyser was gemaakt. Deze interactieve PDF is tussen 19 en 28 oktober 2020 verspreid via de kanalen van de leden van de begeleidingscommissie (o.a. via nieuwsbrieven van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen, SAM, Movisie en ZonMw, via LinkedIn en Twitter), van onderzoekers van TNO (o.a. professionals van gemeenten waar TNO ten tijde van het Kopkraker-project mee samenwerkte) en van Muzus (o.a. deelnemers aan het eerste Kopkrakers project).

De interactieve PDF is tussen 19 oktober 2020 en 6 november 2020 door 27 respondenten ingevuld. Daarna werd het eerste deel van de vragenlijst gesloten, omdat de Kopkraker app gebruikt moest worden in de pilots met de gemeenten. Het deel van de vragenlijst waarmee de dilemma’s uit de praktijk werden opgehaald bleef tot 22 maart 2021 openstaan. In totaal vulden nog zes respondenten de vragenlijst in. De respondenten kregen twee casus-beschrijvingen voorgelegd, elk bestaande uit twee handelingsopties om hen duidelijk te maken welke dilemma’s we wilden ophalen. Vervolgens werd de respondenten gevraagd twee dilemma’s uit hun eigen praktijk aan te dragen en deze aan de hand van een aantal vragen toe te lichten. Vervolgens werd hen de vraag gesteld voor welke handelingsoptie zij hadden gekozen in hun eigen dilemma en op welke kennisbron(nen) zij zich baseerden.

Van de 33 respondenten brachten 10 respondenten geen dilemma in, 9 respondenten één dilemma en 14 respondenten twee dilemma’s. In totaal zijn er 37 dilemma’s uit de praktijk opgehaald. De 23 respondenten die minimaal één dilemma uitwerkten, waren gemiddeld 47 jaar oud (25 – 64 jaar) en 70% was vrouw. De meesten hadden een HBO of Wo-bachelor opleiding gevolgd (65%), 26% een HAVO, VWO of MBO opleiding en 9% een WO masters of PhD opleiding. 31% zat meer dan 20 jaar in het vak, 39% tussen de 10-15 jaar, 13% tussen de 5-10 jaar, en 17% tussen de 0-5 jaar. Tabel 1 laat zien dat 35% van de respondenten klantmanager was, 26% re-integratiecoach of begeleider en 17% arbeidsdeskundige.

**Tabel 1** Functies van de respondenten.

Functie	%
Klantmanager	35
Casemanager	4
Arbeidsdeskundige	17
Re-integratiecoach / begeleiding	26
Adviseur intensieve begeleiding	9
Leidinggevende / manager / coördinator / beleidsmedewerker	4
Anders	4

Na de presentatie van een casusbeschrijving met de twee handelingsopties is de vraag gesteld “Welke kennis had je over de twee manieren waardoor je dacht dat dit een goede aanpak zou zijn?”. Men kon meerdere antwoorden aanklikken. In tabel 2 staat voor de 37 dilemma’s hoe vaak welke kennisbron is gekozen. De eigen ervaring en de ervaring van collega’s werden het meest genoemd. Ook de wensen en ervaring van werkzoekenden werd vaak genoemd. Opvallend weinig werden externe rapporten/literatuur genoemd als kennisbron.

**Tabel 2** Kennis onderliggend aan de aanpak van de dilemma’s.

Funcie	%
Mijn eigen ervaring	97
Ervaring van collega’s	70
Opleiding / training / intervisie	65
Wensen en ervaring van de werkzoekende	76
Interne beleidsrichtlijnen / beleidsevaluaties	22
Externe rapporten / literatuur	16
Internet / Google / websites	11
Anders	11

De opgehaalde dilemma’s bestrijken verschillende thema’s en een aantal werden door TNO als basis gebruikt bij de constructie van de Kopkrakers. In tabel 3 zijn de 37 dilemma’s ingedeeld naar thema’s, waarbij de laatste kolom aangeeft welke ontwikkelde Kopkraker geïnspireerd is op die opgehaalde praktijk dilemma’s. De indeling in tabel 3 is deels arbitrair, omdat sommige dilemma’s bij verschillende thema’s ingedeeld kunnen worden.

**Tabel 3** Indeling opgehaalde 37 praktijk dilemma’s in thema’s.

Funcie	Aantal	KK*
Betaald werk haalbaar of niet	6	4
Snelste route naar werk	4	5
Klant met rust laten	3	9
Traject richting werk of eerst problematiek aanpakken	3	6, 10
Sanctioneren (aankondiging) of aan motivatie werken	3	2, 12
Leeftijd (dicht tegen pensioen)/ontheffen sollicitatieplicht	3	11
Omscholing naar werk in ander werkveld	2	
Welk probleem als eerste aanpakken (of problemen tegelijk aanpakken)	3	1
Juridisch	2	
Baan laten zoeken op lager niveau	1	8
Weinig vertrouwen cliënt in begeleiding (bv. cliënt ongemotiveerd door steeds wisselende begeleiders en zienswijzen)	2	
Overig (bv. kiezen uit 2 aanpakken gericht op één concept bv. schuldenproblematiek)	5	3, 7

## 3 Ontwikkeling Kopkrakers

In dit hoofdstuk beschrijven we de manier waarop de inhoudelijke ontwikkeling van de Kopkrakers is aangepakt.

### 3.1 Constructie Kopkrakers

Bij de constructie van de meeste Kopkrakers vormden de opgehaalde praktijkdilemma's het startpunt. Bij de uitwerking van de twee goede handelingsopties werd voortgeborduurd op de handelingsopties die bij de dilemma's door de professionals waren uitgewerkt (of van handelingsopties die door andere professionals bij vergelijkbare dilemma's waren uitgewerkt). Vervolgens zocht TNO naar verdere onderbouwing van de handelingsopties in rapporten van onderzoeken en projecten uitgevoerd in het kader van het kennisprogramma VahW, in de 'Wat werkt dossiers' van Movisie en in de evaluatierapporten van de Participatiewet. Ook werd voor de uitwerking (onderbouwing) van de handelingsopties via google gezocht naar relevante onderzoeksrapporten van vooraanstaande onderzoeksbureaus zoals van Regioplan, Verweij-Jonker Instituut en Movisie. Bij sommige Kopkrakers werd een handelingsoptie onderbouwd door aan te geven hoe die optie het gedrag van de werkzoekende beïnvloedt uitgaand van wetenschappelijke (gedrags)modellen zoals het IGM (Blonk, 2018) en de Zelfdeterminatietheorie van Deci en Ryan (Ryan & Deci, 2000). Ook is een Kopkraker ontwikkeld op basis van jurisprudentie bij de Centrale Raad van Beroep aangaande het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten de Mens en fundamentele vrijheden (EVRM).

Naast de uitwerking van de twee goede handelingsopties die logisch moesten volgen op de achtergrondbeschrijving van een cliënt, moest het dilemma duidelijk in de Kopkraker doorklinken. Aangezien de toelichtingen van de professionals op de aangedragen dilemma's nogal van elkaar verschilden, zocht TNO naar een manier om in alle Kopkrakers op een eenduidige wijze de situatie en omstandigheden van de cliënt te beschrijven. De veranderbare concepten van het IGM gaven daarvoor de nodige houvast.

TNO stemde met Muzus af over de lengte van de Kopkrakers. Uit het vooronderzoek van Muzus naar het concept Kopkrakers bleek dat de Kopkrakers compact en toegankelijk moeten zijn. Voorkomen moet worden dat de gebruiker te veel tekst moet doorlezen omdat lange teksten de kans op afhaken vergroten. Muzus adviseerde TNO per Kopkraker kopje (kopjes: korte beschrijving van de achtergrondsituatie van de cliënt, kernachtige typering handelingsopties en per handelingsoptie een aantal subkopjes, zie voor nadere toelichting opbouw Kopkrakers hoofdstuk 4) een maximaal aantal woorden te gebruiken. Bij de meeste Kopkrakers lukte het TNO het maximaal aantal woorden niet te overschrijden, slechts een aantal Kopkrakers bevatten meer tekst. In figuur 3 staat een screenshot van Kopkraker nummer 1 Jeanne zoals deze is aangeboden in de Kopkrakers-app.

---

## DE CASUS

---

### NAAM

Jeanne

### LEEFTIJD

23 jaar

### THUISITUATIE

Alleenstaand

### OPLEIDING

MBO-4 Communicatie, niet afgemaakt

### WERKLOOSHEIDSDUUR

2 jaar

### WERKERVARING

Versillende kortdurende baantjes gehad na afbreken studie

### HOUDING

Wil weer aan het werk

### BELEMMERINGEN

Wordt snel boos en ontmoedigd als dingen tegen zitten

### SOCIAAL NETWERK

Beperkt, ze heeft een goede band met haar moeder die kampt met depressieve klachten

Nadat Jeanne voortijdig is gestopt met haar MBO-opleiding, heeft Jeanne een aantal verschillende baantjes gehad. Ze werkte o.a. in een supermarkt, een bloemenzaak en in een restaurant. Ze heeft moeite om een baan vast te houden; als het op het werk wat tegenzit, wordt ze boos en komt er niets meer uit haar handen. Soms meldt ze zich dan de volgende dag ziek. Jeanne herkent bij zichzelf dat ze geen raad weet met bepaalde situaties op het werk en dat ziekmelden geen oplossing is. Jeanne heeft in de afgelopen 2 jaar een aantal keren gesolliciteerd maar zonder succes. Ze gelooft er nauwelijks nog in dat ze weer aan de slag komt. Toch wil ze weer aan het werk. Ze vindt het niet leuk om afhankelijk te zijn van een uitkering. Ze wil net zoals haar vriendinnen haar eigen geld verdienen.

Ga je sleutelen aan het vermogen van Jeanne om beter met problemen en tegenslag om te kunnen gaan óf zet je in op het versterken van haar sollicitatievaardigheden?

Wat zou jij doen?

**MAAK JE KEUZE**

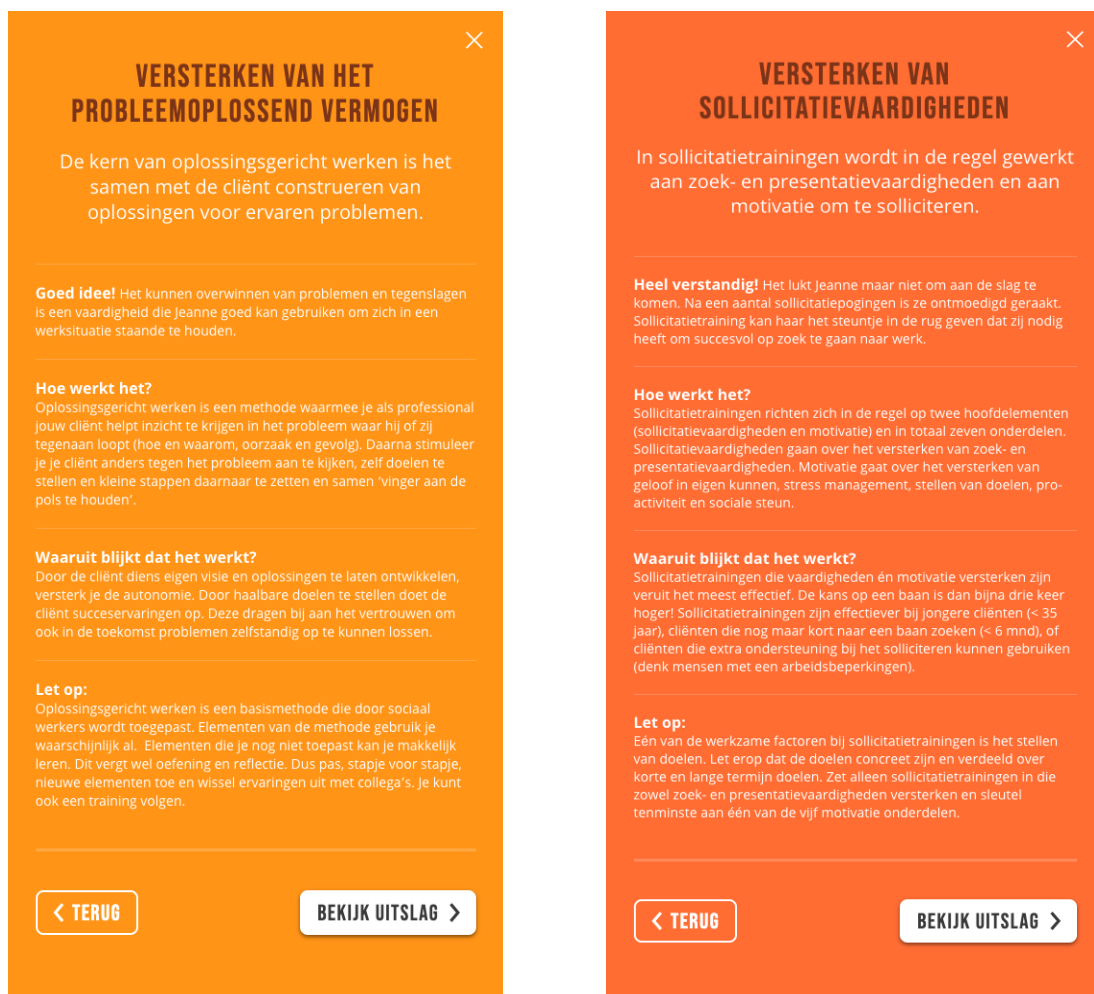
## VERSTERKEN VAN HET PROBLEEMOPLOSSEND VERMOGEN

De kern van oplossingsgericht werken is het samen met de cliënt construeren van oplossingen voor ervaren problemen.

**OF**

## VERSTERKEN VAN SOLLICITATIEVAARDIGHEDEN

In sollicitatietrainingen wordt in de regel gewerkt aan zoek- en presentatievaardigheden en aan motivatie om te solliciteren.



**Figuur 3** Screenshot Kopkraker nummer 1 Jeanne (fictieve naam).

### 3.2 Test in vijf werksessies en belangrijkste uitkomsten

#### *Aanpak werksessies*

In tabel 4 wordt aangegeven wanneer en bij welke gemeenten de vier werksessies plaatsvonden. Een sessie werd gehouden met professionals van het UWV. Ook het aantal deelnemers wordt vermeld.

**Tabel 4** Planning werksessies, deelnemende gemeente en aantal deelnemers.

Nummer werksessie	Datum	Naam gemeente	Aantal deelnemers
1	16 november 2020	Gemeente Rotterdam	5
2	30 november 2020	Gemeente Amersfoort	4
3	14 december 2020	UWV	5
4	11 januari 2021	Duo+ (Gemeente Uithoorn, Ouder-Amstel en Diemen)	3*
5	1 februari 2021	Werkzaam Rivierenland (gemeenschappelijke regeling Tiel, Culemborg, West Maas en Waal, West Betuwe, Zaltbommel, Maasdriel, Neder-Betuwe en Buren)	5

\*i.v.m. de sluiting van de scholen in Coronatijd moesten een aantal professionals met kinderen op het laatste moment verstek laten gaan.

TNO en Muzus organiseerden vier online werksessies met achtereenvolgens professionals van de gemeente Rotterdam, de gemeente Amersfoort, Duo+ en Werkzaam Rivierenland. Een week voordat de werksessie plaatsvond ontvingen de professionals op maandag, woensdag en vrijdag een link naar de Kopkrakers-app waarin telkens een Kopkraker bekeken kon worden (dus in totaal drie Kopkrakers verdeeld over de week). In de werksessies werden aan de hand van een vast protocol de Kopkrakers en de -app in twee delen geëvalueerd:

1. Systematische uitvraag gebruikerservaringen met de werking van de app door Muzus.
2. Een inhoudelijke bespreking van de Kopkrakers (achtergrondbeschrijving, dilemma, twee goede handelingsopties en onderbouwing) door TNO.

Na afloop van elke werksessie evalueerden TNO en Muzus het verloop en de opgehaalde input. De verkregen inzichten werden gebruikt om verbeteringen aan te brengen in de Kopkrakers-app en bij de inhoudelijke ontwikkeling van de volgende drie Kopkrakers. Deze nieuwe ontwikkelingen werden weer getest in een volgende werksessie, enzovoorts. Na vier werksessies waren er twaalf Kopkrakers die via de Kopkrakers-app werden aangeboden. In Bijlage 2 is het protocol dat is gebruikt bij de laatste werksessie met Werkzaam Rivierenland opgenomen.

#### *Belangrijkste uitkomsten werksessies gemeenten*

De vier werksessies met professionals van de gemeentelijke sociale diensten leverden de volgende informatie op wat betreft de inhoud van de Kopkrakers (algemeen, achtergrondbeschrijving, dilemma's/handelingsopties).

Algemeen:

- › Niet alle deelnemers hebben alle van tevoren toegestuurde Kopkrakers even goed gelezen.
- › Men vond het leuk om de Kopkrakers te lezen. Een greep uit de reacties: “goed”, “herkenbaar”, “kort en bondig”, “boven verwachting”, “maakte nieuwsgierig”, “over kopjes goed nagedacht”, “niet te veel en niet te weinig info”, “brillante casus, komt heel vaak voor in de praktijk”, “knappe korte beschrijvingen”, “leuk om aan mijn eigen ontwikkeling te werken, ik hoef niet altijd drie uur met collega’s te discussiëren”.
- › De deelnemers vonden de opbouw van de Kopkrakers logisch, volledig en duidelijk.
- › Deelnemers dachten constructief mee over het verbeteren van de inhoudelijke onderdelen van de Kopkrakers.
- › De deelnemers adviseerden de Kopkrakers laagdrempelig te houden, men vond de gekozen vorm goed werkbaar (kost weinig tijd, leuk om tussendoor te doen).
- › De verschillende lengtes van de Kopkrakers werd niet als storend ervaren.

- › Professionals van een gemeente gaven aan de Kopkrakers ook interessant te vinden voor gebruik door het (hogere) management.

Over de achtergrondbeschrijvingen:

- › Soms had men direct al een voorkeur op basis van eerdere ervaringen.
- › De deelnemers vonden de beschrijving van de achtergrondkenmerken in het algemeen voldoende informatief, sommigen hadden behoefte aan meer informatie.
- › Leeftijd relevant, met name 27 jaar is een cruciale leeftijd (onder de 27 jaar andere opties, vaak scholing).
- › Duur werkloosheid informatief.

Over de handelingsopties:

- › Men vond de handelingsopties herkenbaar.
- › Naast de twee handelingsopties die in de Kopkrakers worden gepresenteerd zijn er volgens de deelnemers meer opties te bedenken.
- › De deelnemers vonden de handelingsopties passend en voldoende informatie bevatten. Men merkte daarbij op dat de handelingsopties elkaar niet uitsluiten en ook parallel kunnen worden ingezet. Soms had men suggesties voor een derde of vierde handelingsoptie.
- › Ook bekende informatie zet aan tot reflecteren: “fijn om te merken dat ik op de goede weg zit.”
- › (Theoretische) onderbouwing goed leesbaar, verwijzingen naar aanvullende informatie / protocollen vindt men wenselijk.
- › Niet alle handelingsopties zijn haalbaar in een gemeente bijv. Mobility mentoring®.
- › De onderbouwing van de handelingsopties werd door de deelnemers gewaardeerd, maar niet altijd goed gelezen. Soms merkte men de subtiele verschillen in de onderbouwing niet op (bv. Kopkraker 1 Jeanne, handelingsoptie 2 Versterken van sollicitatievaardigheden).

Op 14 december 2020 vond een werksessie plaats met vijf professionals van het UWV waarin is gekeken of de eerste zes Kopkrakers (nr. 1 t/m 6<sup>5</sup>) – in principe ontwikkeld voor klantmanagers Werk en Inkomen – geschikt kunnen worden gemaakt voor gebruik door UWV professionals. Voor Kopkrakers 5 en 6 was wat minder tijd om deze door te spreken.

#### *Belangrijkste uitkomsten werksessie UWV*

Uit de werksessie met professionals van het UWV kwamen onder andere de volgende bevindingen aan het licht met betrekking tot Kopkrakers.

In het algemeen vond men de Kopkrakers herkenbaar, maar dan vooral voor de Arbeidsgehandicapten (AG)-populatie en minder voor de Werkloosheidswet (WW)-populatie. Wel gaf men aan dat wetstechnisch voor het UWV zaken niet klopten in sommige achtergrondbeschrijvingen. Bijvoorbeeld, een Kopkraker over een ZZP'er of iemand die korte tijd werkloos was. Bij het UWV bepaalt de wet deels welke instrumenten ingezet kunnen worden. Men geeft er daarom de voorkeur aan dat bij de achtergrondgegevens wordt vermeld welke uitkering de cliënt krijgt (WW, IOW, WIA, WAO, WAZ, Wajong, Ziektewet en Wazo). Ook werd gewezen op de keuzehulp die het UWV gebruikt om handelingsopties te selecteren die passen bij een WW-klant. Echter, men gaf aan dat in de WW-populatie ook veel klanten zitten met AG-eigenschappen.

<sup>5</sup> Fictieve namen Kopkrakers 1 t/m 6: Jeanne, Frank, Yousef, Joke, Jesse en Mirza.

In dat kader gaf men aan dat de overgang van de WW naar de gemeente aandacht vereist, ook vanwege gemeente-specifiek beleid in de begeleiding van langdurig werklozen.

De Kopkraker nummer 1 Jeanne en Kopkraker nummer 2 Frank vond men qua achtergrondbeschrijving en handelingsopties goed passen. Bij de overige Kopkrakers zou men soms de achtergrondbeschrijvingen aanpassen en soms de handelingsopties. De problematiek is wel herkenbaar, maar soms wat complex voor cliënten van het UWV, zoals Kopkraker nummer 3 Yousef over een cliënt met schulden. Men geeft aan dat deze zes Kopkrakers interessant zijn, maar voor het UWV eerder uitzonderingen. De deelnemers stellen het op prijs als er ook Kopkrakers komen over dilemma's waar het UWV vaker mee geconfronteerd wordt.

In Bijlage 3 zijn de detailopmerkingen over de gewenste aanpassingen van de Kopkrakers voor gebruik door UWV professionals opgenomen.

### 3.3 Ophalen feedback bij experts

TNO vroeg in maart 2021 drie experts van de begeleidingscommissie feedback te geven op een aantal specifieke Kopkrakers. De ontvangen feedback laat zich als volgt samenvatten:

- › De experts gaven specifieke suggesties voor aanpassingen van een aantal Kopkrakers en voor verwijzingen naar relevante onderzoeken. TNO heeft de feedback voor een deel verwerkt in de eindversies van de Kopkrakers die separaat aan ZonMw zijn aangeboden.
- › Een expert vond de achtergrondbeschrijvingen van de Kopkrakers te weinig informatie bevatten: "Eigenlijk bij alle Kopkrakers .... het idee dat je (veel) meer zou moeten weten om tot een juiste besluitvorming te komen".
- › Een expert adviseert ook een Kopkraker te maken over de kracht van Shared Decision Making omdat de ontwikkelde Kopkrakers de indruk wekken "... dat het vooral de klantmanager is die alleen beslist, wat een onwenselijke en ook minder effectieve werkwijze is. Daar zou nog eens naar gekeken moeten worden. Het model van evidence based practice vult hierop aan: de voorkeuren van de mens (klant) zijn een onmisbare kennisbron. Ik snap dat het een worsteling is om in dit format dat op een goede manier tot zijn recht te laten komen, maar in deze opzet komt het, zo bleek mij ook uit de feedback van collega's, over als wens die al dan niet gehonoreerd zou moeten worden."
- › De Kopkraker over huiselijk geweld geeft het meeste stof voor discussie. Het al dan niet melden bij Veilig Thuis is de enige goede optie als er echt sprake is van huiselijk geweld en in dat geval vervalt de tweede optie (de cliënt motiveren iets aan haar thuissituatie te veranderen) als goede optie. Eén van de experts kon zich goed vinden in de aanpassingen die TNO in die specifieke Kopkraker doorvoerde, de andere expert vindt de Kopkraker nog steeds discutabel.

### 3.4 Overzicht 12 Kopkrakers

In tabel 5 staat een overzicht van de 12 Kopkrakers die zijn ontwikkeld. Deze Kopkrakers zijn gelijktijdig met dit rapport separaat aangeboden aan ZonMw. In Bijlage 4 is een overzicht opgenomen van de literatuur die we hebben gescand voor de ontwikkeling van de Kopkrakers.



**Tabel 5** Overzicht van de 12 Kopkrakers.

#	Naam Kopkraker	Naam Cliënt	Dilemma (vetgedrukt theoretische concepten waar het dilemma betrekking op heeft)	Handelingsoptie 1	Handelingsoptie 2
1	Sollicitatietraining of eerst problemen oplossen	Jeanne	Versterken <b>zelfregulering</b> (vermogen om met problemen en tegenslag om te gaan) of versterken <b>sollicitatievaardigheden</b> ?	Versterken van het probleem-oplossend vermogen	Versterken van sollicitatievaardigheden
2	Wortel of stok	Frank	<b>Sociale druk</b> (houden aan afspraak m.b.t. activeringstraject) of <b>autonomie</b> (ruimte om mee te beslissen over route naar werk)?	Sturende begeleiding	Coachende begeleiding
3	Een budgetcursus in groepsverband of een individuele aanpak?	Yousef	Twee manieren om te werken aan <b>vaardigheden</b> (financiële zelfredzaamheid).	Budgetcursus in groepsverband	Individuele aanpak (Mobility Mentoring®)
4	Aangepast werk bij een reguliere werkgever mogelijk of niet?	Joke	De (combinatie) van <b>belemmeringen</b> (o.a. verstandelijke) en benodigde werkaanpassingen wel of net niet realiseerbaar bij een reguliere werkgever?	Op zoek naar een begripvolle werkgever	Je stelt arbeidsmatige dagbesteding voor
5	Broodbaan of droombaan?	Jesse	Sleutelen aan <b>attitude</b> t.a.v. werken of aan bredere focus <b>werkzoekgedrag</b> waarbij <b>autonomie</b> geboden wordt?	Motiveren te solliciteren op beschikbare vacatures	Ruimte geven voor brede oriëntatie op banen.
6	Geen tijd verliezen of pas op de plaats	Mirza	Versnelde aanpak <b>belemmeringen</b> in combinatie met traject gericht op werk of eerst psychische <b>belemmeringen</b> oplossen?	Versnelde aanpak richting arbeidsmarkt	Eerst belemmeringen aanpakken

#	Naam Kopkraker	Naam Cliënt	Dilemma (vetgedrukt theoretische concepten waar het dilemma betrekking op heeft)	Handelingsoptie 1	Handelingsoptie 2
7	Achter de voordeur	Eva	Versterken <b>intentie</b> om iets te doen aan thuissituatie of inschakeling specifieke expertise i.v.m. mogelijk huiselijk geweld.	In gesprek over noodzaak iets te doen aan thuissituatie.	Melding van huiselijk geweld
8	Motiveren te solliciteren onder opleidingsniveau	Johan	Versterken <b>zelfregulering</b> (probleemoplossend vermogen) of sleutelen aan <b>attitude</b> t.a.v. lager gekwalificeerd werk?	Ruimte geven om op HBO-niveau te blijven solliciteren?	Motiveren om op MBO-niveau te solliciteren
9	Vrijstellen arbeidsplicht én functiecreatie of beroepsscholing?	Safira	<b>Versterking vraagzijde</b> <sup>6</sup> (baanreactie) of versterken <b>vaardigheden</b> via scholing	Vrijstellen arbeidsplicht en functiecreatie	Motiveren tot beroepsscholing
10	Werk als medicijn of even pas op de plaats	Klaas	Ontwikkelen van <b>vaardigheden</b> en opdoen werkervaring of aanpakken <b>psychische belemmeringen</b> ?	Werk-fit traject.	Expert-oordeel aanvragen
11	Vlak voor de finishlijn	Phillip	Versterken <b>geloof in eigen kunnen</b> of behoeden voor nog meer teleurstellingen die <b>geloof in eigen kunnen</b> ondermijnen?	Motiveren met de sterke-kanten-benadering	Ontheffen sollicitatieplicht
12	Hoe had escalatie van het geschil tussen gemeente en cliënt voorkomen kunnen worden?	Mohammed	Respecteren <b>vrijheid van godsdienst of werk aanbieden dat past bij belemmeringen en behoeften</b> ?	Respecteren vrijheid van godsdienst op grond van Europees Verdrag voor Rechten van de Mens (EVRM)	Betere match 'person-job-fit'

<sup>6</sup> Versterking vraagzijde is één van de twee aspecten van het model van Wanberg dat betrekking heeft op werkgevers.

## 4 Basisontwerp Kopkrakers

Op basis van de werksessies waarin we professionals van verschillende gemeentelijke sociale diensten de Kopkraker-app en de inhoudelijke Kopkrakers voorlegden, voerden we een aantal verbeteringen door. Uiteindelijk kwamen we uit op de volgende vaste onderdelen: achtergrondbeschrijving (4.1), huidige situatie (4.2) en handelingsopties met verschillende kopjes (4.3).

### 4.1 Achtergrondbeschrijving

Vaste onderdelen, vaste volgorde, maximaal 15 woorden per onderdeel:

- › Naam: dit maakt de Kopkraker persoonlijker dan te spreken over man of vrouw.
- › Leeftijd: van belang omdat werkzoekenden die jonger zijn dan 27 jaar vaak scholing krijgen aangeboden.
- › Thuissituatie: verwijst naar het concept sociaal Kapitaal uit het model van kwetsbaarheid van Wanberg.
- › Opleiding: verwijst naar het concept vaardigheden uit het IGM en naar het concept menselijk Kapitaal uit het model van Wanberg.
- › Werkloosheidsduur: is indicatie voor afstand tot de arbeidsmarkt en concept vaardigheden uit IGM, niet de WW of bijstand noemen om zo veel mogelijk weg te blijven van wettelijke regelingen.
- › Werkervaring: concept vaardigheden uit IGM en concept menselijk kapitaal uit model van Wanberg.
- › Wens van de klant: relevant om hier aandacht aan te schenken in de Kopkraker, de professional dient dit mee te wegen in zijn of haar keuze voor de ene of de andere handelingsoptie en geeft indicatie van het concept motivatie / intentie uit IGM.
- › Belemmeringen: concept belemmeringen uit IGM en belemmeringen uit model van Wanberg.
- › Sociaal Netwerk: sociale norm uit IGM en Sociaal Kapitaal uit model van Wanberg.

### 4.2 Huidige situatie

Vrij format:

- › Beschrijving van de achtergrondsituatie van de werkzoekende, waarin ook de relevante concepten van het IGM en het model van Wanberg worden genoemd, in maximaal 150-170 woorden.
- › De beschrijving van de huidige situatie wordt afgesloten met een dilemma waarin de professionals twee handelingsopties wordt voorgelegd. Het dilemma kan bijvoorbeeld betrekking hebben op aan welk concept gesleuteld moet worden (bv. vaardigheden van de cliënt ontwikkelen of aan de slag met het wegnemen van de belemmeringen). Het dilemma kan ook betrekking hebben op hoe je iets aanpakt. Bijvoorbeeld zoals bij Kopkraker nummer 3 Yousef: om te sleutelen aan financiële zelfredzaamheid kan de professional kiezen uit twee soorten cursussen, een die wordt gegeven in groepsverband of een individuele aanpak.

### 4.3 Handelingsopties

Twee handelingsopties, met vaste onderdelen:

- › Korte toelichting waarom de handelingsoptie een goede optie is (max. 50 woorden).
- › “Hoe werkt het”: hier wordt een toelichting gegeven op welke mechanismen in gang worden gezet ofwel aan welke concepten van het IGM en andere modellen de betreffende handelingsoptie aangrijpt (max. 60 woorden).
- › “Waaruit blijkt dat het werkt”: hier worden de veranderingen en/of de effecten van de handelingsoptie op de uitkomstmaten beschreven, theoretisch beredeneerd of die naar voren komen in de onderzoeksrapport(en) (max. 60 woorden).
- › “Let op”: dit kopje is bedoeld om de professional nog wat extra informatie te geven over de specifieke handelingsoptie. Bv. onder welke randvoorwaarden het kan worden ingezet, bij welke groepen het meer of minder goed werkt en waar de professional op moet letten als hij of zij de handelingsoptie inzet (max. 60 woorden)
- › “Deze werkwijze toepassen?": op termijn is het de bedoeling dat de gebruiker via een knop kan worden doorgeleid naar extra informatie over de handelingsoptie.

## 5 Verkregen inzichten

In hoofdstuk 4 beschreven we welke feedback tijdens de vijf werksessies is verzameld. De deelnemers reageerden zonder uitzondering positief op de inhoud van de Kopkrakers. De laagdrempelige manier waarop de dilemma's en handelingsopties in de app worden gepresenteerd sprak de deelnemers erg aan. Zij vonden het prettig dat de Kopkrakers snel gelezen kunnen worden. De wijze waarop de wetenschappelijke inzichten in de Kopkrakers zijn verwerkt (compact, begrijpelijk) werd ook gewaardeerd. De Kopkrakers lokken een discussie uit, niet alleen over welke handelingsoptie het meest passend is maar er borrelden ook ideeën op over een derde of zelfs vierde handelingsoptie. De deelnemers vinden dat de Kopkrakers-app uitnodigt tot onderlinge discussie (zie ook Kistemaker et al., 2021), maar de app is ook geschikt voor professionals die niet altijd zitten te wachten om in discussie te gaan met collega's maar de app zelfstandig willen gebruiken..

In dit hoofdstuk worden de inzichten gepresenteerd die we hebben opgedaan bij de inhoudelijke ontwikkeling van de Kopkrakers, geordend naar de voorbereidende activiteiten (5.1) en de constructie van de Kopkrakers (5.2).

### 5.1 Voorbereidende activiteiten

De verkregen inzichten bij de voorbereidende activiteiten:

- › De respons op de vragenlijst was laag, ondanks de inspanningen die de leden van de begeleidingscommissie, TNO en Muzus zich hebben getroost. Desalniettemin konden de praktijkdilemma's die met de vragenlijst zijn opgehaald als basismateriaal gebruikt worden voor de constructie van de Kopkrakers.
- › Aanvankelijk was het de bedoeling om de ontwikkelde kennis in het kader van het ZonMw-kennisprogramma VahW te verwerken in de Kopkrakers. Het bleek lastig om uit de meest aansprekende rapporten over onderzoeken en projecten die op de website van ZonMw zijn gepubliceerd<sup>7</sup> te selecteren. De vraag "van welke rapporten is het wenselijk dat professionals hier op zijn minst kennis van nemen?" is nog niet beantwoord, maar wel relevant voor de ontwikkeling van de (toekomstige) Kopkrakers.
- › De uitkomsten van de VahW onderzoeksrapporten laten zich moeilijk vertalen naar een specifieke Kopkraker/individuele cliënt. Het kost tijd om uit de rapporten eenduidige effecten of (potentieel) werkzame bestanddelen te destilleren. Daarnaast vonden we grote variatie in het type uitkomstmaten dat in de onderzoeken is gehanteerd, die bovendien vaak niet aansluiten op de concepten van het IGM en andere gebruikte modellen.
- › Van de VahW-onderzoeken die zijn of nog worden uitgevoerd hebben er – door de oog-haren heen – zo'n 1 op de 3 betrekking op aanpakken om mensen te ondersteunen bij het vinden van zo regulier mogelijk werk, dus aanpakken om aan het individu te sleutelen. De andere onderzoeken hadden betrekking op bv. de samenwerking tussen partijen in het sociale domein (bv. inzet van maatschappelijke organisaties bij arbeidsmarkt-toeleiding) en op het stimuleren van methodisch werken van professionals (bv. Gewogen Maatwerk-aanpak, ontwikkeling keuzehulpen door gemeente Amsterdam en Werkzaak Rivierenland).

---

<sup>7</sup> In oktober 2020, toen TNO bezig was met een inventarisatie van de VahW-rapporten, telden we 41 afgeronde rapporten.

## 5.2 Constructie van de Kopkrakers

De verkregen inzichten bij de constructie van de Kopkrakers:

- › Het IGM en aanvullende modellen die we gebruikten als theoretisch raamwerk bracht structuur in de beschrijving van de achtergrondsituatie van de cliënt. Deze informatie over de achtergrondsituatie van de cliënt, wordt door de professionals in de praktijk als informatief en volledig beschouwd.
- › Een Kopkraker bestaat uit de volgende onderdelen: de achtergrondbeschrijving van de situatie en omstandigheden van de cliënt waarin een dilemma naar voren komt en twee passende handelingsopties die worden uitgelegd en onderbouwd met wetenschappelijke inzichten. Het bleek best ingewikkeld om consistentie tussen deze verschillende onderdelen te krijgen en te behouden: een ogenschijnlijk kleine aanpassing in de achtergrondbeschrijving om de ene handelingsoptie wat meer passend te maken, kan ertoe leiden dat de andere handelingsoptie minder goed past. Bovendien, het laten 'schuren' van de handelingsopties bleek een uitdaging, omdat de handelingsopties moeten voldoen aan de volgende criteria:
  - aansluiten op het gepresenteerde dilemma; en
  - kunnen worden onderbouwd met onderzoeksresultaten; en
  - ook ver genoeg uit elkaar liggen zodat ze discussie tussen professionals aanwakkeren.
- › Een Kopkraker is niet in één keer goed maar vraagt veel schaaftwerk (zie vorige punt); het kost dus tijd om een goede Kopkraker te maken. Het bleek ook een uitdaging om in relatief korte tijd uit omvangrijke onderzoeksrapporten de effecten of werkzame bestanddelen van een aanpak te destilleren en compact te beschrijven (in maximaal aantal woorden per kopje).
- › Omdat in elke Kopkraker twee gelijkwaardige goede handelingsopties worden gepresenteerd, bleek uit de werksessies dat beide handelingsopties ook tegelijkertijd kunnen worden ingezet. Ofwel, de ene handelingsoptie sluit de andere niet uit. Daarnaast bleek dat als er twee goede handelingsopties uitgewerkt zijn die aansluiten op het dilemma, ze logischerwijs minder 'schuren'.
- › Soms kwamen we bij de uitwerking van een Kopkraker gaandeweg tot de conclusie dat een handelingsoptie niet goed aansloot op de achtergrondbeschrijving; soms kozen we ervoor weer opnieuw in de literatuur te duiken om een nieuwe handelingsoptie uit te werken.
- › We probeerden de handelingsopties zo goed mogelijk te onderbouwen met resultaten uit onderzoeken. Het bewijs voor de effectiviteit van interventies of aanpakken is vaak beperkt onder andere omdat er in de onderzoeken niet wordt gewerkt met controlegroepen.
- › Specifieke inzichten voor de ontwikkeling van Kopkrakers naar aanleiding van UWV-werksessie:
  - De Kopkrakers kunnen omgevormd worden voor de UWV-praktijk, maar dat is niet 1-2-3 gerealiseerd. De problematiek van de cliënten van de gemeentelijke sociale diensten is anders dan die van de cliënten van het UWV (bv. langer werkloos versus minder lang werkloos) en ook zijn er verschillen wat betreft de wetstechnische kant (bv. cliënten van het UWV hoeven na hun zestigste niet meer te solliciteren).
  - Er zijn bij UWV drie perspectieven voor dilemma's: juridisch, economisch en sociaal terwijl we bij de Kopkrakers kozen voor dilemma's en handelingsopties die betrekking hebben op de concepten van het IGM (werkzoekgedrag).
  - Informatie over het type uitkering is voor het UWV zeer relevant omdat het de inzet van interventies bepaalt.

- Het UWV werkt vooral met bewezen effectieve dienstverlening die bijvoorbeeld in de Keuzehulp UWV staan beschreven voor de WW-populatie.

## 6 Adviezen vervolg

Opdrachtgevers ZonMw en het ministerie van SZW benadrukken dat het huidige project Kopkrakers een 'proefdraai' is en de Kopkrakers geplaatst moeten worden in een breder traject waarin gewerkt wordt aan lerende gemeentelijke organisaties. Voor een eerste concrete uitwerking van het mogelijke vervolg van Kopkrakers, binnen welke structuur en taken verwijzen we naar het rapport van Muzus (Kistemaker et al., 2021), waarin een 'blauwdruk' en 'roadmap' zijn uitgewerkt.

De inhoudelijke ontwikkeling van de 12 Kopkrakers door TNO had als doel om hiermee ervaring op te doen. Op basis van deze ervaring geven wij adviezen over de toekomstige inhoudelijke ontwikkeling van Kopkrakers. Onze adviezen splitsen we op in twee delen: 1. adviezen over randvoorwaarden die moeten worden ingevuld voordat een nieuwe set Kopkrakers wordt ontwikkeld en 2. adviezen over de inhoudelijke ontwikkeling van de Kopkrakers zelf.

### 6.1 Adviezen over randvoorwaarden

Onze adviezen:

- › Wenselijk is om de volgende vraag te beantwoorden: van welke *state of the art* kennis moeten de professionals tenminste weet hebben? Het antwoord op deze vraag geeft namelijk houvast voor de ontwikkeling van de toekomstige Kopkrakers: zowel als het gaat om het selecteren van dilemma's als om de uitwerking en onderbouwing van de handelingsopties. Deze vraag hangt overigens niet alleen boven het Kopkrakers-project maar speelt ook bij het VNG-Werklandschap EVA<sup>8</sup> en andere initiatieven om de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren zoals het Kwaliteitsregister Sociaal Domein (KRSD). Voor de ontwikkeling van de Kopkrakers kozen we in dit project voor het IGM aangevuld met andere theoretische kaders als kapstok, vanuit de visie dat de focus van de re-integratie-begeleiding gericht moet zijn op het veranderen van gedrag van cliënten (Boermans & Blonk, 2021).
- › Een ontwikkelgroep kan onder andere worden geformeerd met 1. een kleine vaste kern bestaande uit inhoudelijke experts, professionals die praktijkkennis inbrengen en ervaringsdeskundigen en 2. daaromheen een flexibele kring van onderzoekers (werkzaam bij onderzoeksinstellingen en bij gemeentelijke onderzoeksafdelingen) die op ad hoc basis kunnen worden geconsulteerd over (de onderbouwing van) handelingsopties. De ontwikkelgroep zou een protocol uit kunnen werken waarin stap voor stap wordt beschreven hoe de ontwikkeling van de Kopkrakers aangepakt kan worden: startpunt (praktijkdilemma's en/of wetenschappelijke inzichten?), construeren Kopkrakers (hoe werken de praktijkprofessionals, cliënten en onderzoekers daarin op een gelijkwaardige manier samen?, fysieke sessies en/of schriftelijke uitwisseling?), uittesten van de Kopkrakers, verwerken feedback (hoe, wie, doorlooptijd?) en definitieve 'release' (hoe, wie, wanneer).

---

<sup>8</sup> VNG ontwikkelt samen met gemeenten twee gidsen om instrumenten voor de werkzoekende- en werkgeversdienstverlening eenvoudig en eenduidig inzichtelijk te maken. In eerste instantie voor professionals, in een later stadium ook bruikbaar voor de burger. Landelijke tools om lokaal te vullen met eigen instrumenten, om beide kanten van een matchingsproces te ondersteunen. Doel van de VNG-instrumentengidsen is te werken aan transparantie en eenheid van taal. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid voor gemeenten en arbeidsmarktregio's om met en van elkaar te leren. Door samen te organiseren creëren we kwalitatief betere en efficiëntere dienstverlening. Dit leidt tot een betere begeleiding van werkzoekenden en werkgevers, waarmee betere matches tussen werkzoekenden en werkgevers tot stand kunnen komen.



- › Werk ook een aanpak uit waarin op een structurele manier dilemma's uit de praktijk kunnen worden opgehaald, bv. via de Kopkrakers-app. Ook SAM kan daarin een belangrijke rol spelen. De Community of Practice Gewogen Maatwerk is een netwerk dat dilemma's kan aandragen, zoals dat ook geldt voor een panel van professionals (van UWV, gemeenten) en kennisinstituten. Muzus gaf aan dat het mogelijk is om in de Kopkrakers-app een functionaliteit in te bouwen waarmee praktijkdilemma's kunnen worden opgehaald.
- › Het doel van de Kopkrakers in dit project was de nieuwsgierigheid van professionals naar ontwikkelde kennis aan te wakkeren. We adviseren ZonMw bij een vervolproject de doelen van de Kopkrakers eenduidig te (laten) formuleren in de context van de bredere beweging van het stimuleren van methodisch, evidence based werken van professionals. Dit maakt het mogelijk te monitoren of de doelen worden gerealiseerd en zo nodig de aanpak van de ontwikkeling bij te stellen.
- › Bij de uitwerking (onderbouwing) van handelingsopties kunnen verschillende strategieën gevolgd worden: kiezen voor een 'goed' rapport (wat is goed is dan nog wel de vraag) van een gerenommeerde onderzoeksinstelling of een hele brede scan (oppervlakkig of diepgaand) uitvoeren naar onderzoeken op een thema en daar de generieke werkzame elementen uithalen. We adviseren een overzicht te maken van recente, kwalitatief goede onderzoeken niet geordend naar de thema's van het ZonMw-kennisprogramma<sup>9</sup>, maar geordend naar veranderbare kenmerken die samenhangen met werkzoekgedrag.

## 6.2 Adviezen inhoudelijke ontwikkeling Kopkrakers

Onze adviezen:

- › De huidige Kopkrakers door te ontwikkelen tot volwaardige Kopkrakers door:
  - een laatste check te laten uitvoeren door onderzoekers en cliëntvertegenwoordigers; en
  - een achterliggend kennisblad voor professionals (het A4-tje) op te stellen met inhoudelijke toelichting op de onderbouwing van de handelingsopties.
- › In lijn met het advies van de begeleidingscommissie adviseert TNO om de lat qua wetenschappelijke onderbouwing niet te hoog te leggen. Het doel van de Kopkraker app is om professionals aan te sporen op zoek te gaan naar kennis die is ontwikkeld en met collega's te sparren over hoe zij hun handelen met die inzichten kunnen verrijken.
- › We adviseren bij nieuw te ontwikkelen Kopkrakers de 'ontwikkelgroep' te laten experimenteren met aanpakken waarin de drie bronnen/stakeholders van evidence-based werken (professionals, onderzoekers en cliënten) op basis van gelijkwaardigheid bijdragen aan de ontwikkeling van nieuwe Kopkrakers. Wat betreft cliëntparticipatie onderscheidt Movisie een aantal niveaus van cliëntbetrokkenheid. Er zijn vijf vormen (niveaus) van cliëntparticipatie in een project: informatie ontvangen, consultatie, advisering, partnerschap en regie. Het niveau bepaalt de rol van de cliënt en elk niveau kent eigen methodieken om die rol te ondersteunen. We adviseren voorafgaand aan de constructie van de nieuwe Kopkrakers te bepalen welke rol de cliënt daarbij krijgt.
- › Kijk met Hogescholen of en hoe de Kopkrakers een plaats kunnen krijgen in curricula. Ook kan gekeken worden of het mogelijk is om studenten te betrekken bij het maken van de Kopkrakers, bijvoorbeeld in het kader van een stageopdracht.

<sup>9</sup> Het kennisprogramma VahW is opgedeeld in de volgende thema's: re-integratie, methodisch werken, integraal werken, vergunningshouders, schuldhulpverlening en armoedebestrijding.

- › ZonMw zou kunnen overwegen om bij de verstrekking van subsidies voor projecten die in het kader van VahW 2 worden uitgevoerd, de wens op te nemen dat er een Kopkraker ontwikkeld wordt.
- › Denk na over de haalbaarheid om ook Kopkrakers te ontwikkelen voor het (hogere) management en bestuurders. Die suggestie werd gedaan door Werkzaak Rivierenland die meedeed aan één van de werksessies. Dit kweekt bij hen begrip over de dilemma's waar de uitvoering mee geconfronteerd wordt en maakt hen bewust van het belang van de integratie van de drie bronnen van kennis (praktijkkennis, wetenschappelijke inzichten en ervaringen en behoeften van werkzoekenden).

## 7 Literatuur

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

Bleeker Y. & Timmerman (2021). *Vooronderzoek Kennisplaats Werk en Inkomen. Eindrapport*. Amsterdam: Regioplan.

Blonk, R. W. B. *We zijn nog maar net begonnen*. Oratie Tilburg University. 2018.

Boermans, S., Van de Logt, J. & Blonk (2021). *Gewogen Maatwerk. Onderzoek naar de implementatie van een interventie om methodisch handelen te bevorderen*. Leiden: TNO. R11492.

Fishbein, M. (2008). A reasoned action approach to health promotion. *Medical Decision Making*, 28, 834-844.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press.

Van Der Giezen, A., Ballering, A., & Senten, M. (2020). 'Vakkundig aan het Werk'. *Sociaal Bestek*, 82(3), 40-43.

Hiemstra, D., & Bohlmeijer, E. T. (2013). De Sterke-kanten-benadering: Persoonlijke Kwaliteiten als Hefboom voor Verandering. In E. Bohlmeijer, L. Bolier, G. Westerhof, & J. A. Walburg (Eds.), *Handboek positieve psychologie: theorie, onderzoek, toepassingen* (pp. 123-138). Uitgeverij Boom.

Kistemaker, N., Salomé, L. & Rietdijk, R. (2021). *Kopkrakers. Kies voor maatwerk. Vervolg adviesrapport voor verdere ontwikkeling van het concept Kopkrakers. Een tool voor professionals in het domein van werk en inkomen om professionele intuïtie verder te verbeteren*. [www.Muzus.nl](http://www.Muzus.nl).

Kistemaker, N., Vreeken, K., Salomé, L. & Rietdijk, R. (2020). *Kopkrakers. Kies voor maatwerk. Adviesrapport voor verdere ontwikkeling van het concept Kopkrakers. Een tool voor professionals in het domein van werk en inkomen om professionele intuïtie verder te verbeteren*. [www.Muzus.nl](http://www.Muzus.nl).

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.

Van Hooft, E. A. J. (2016). Motivation and Self-regulation in Job search: A Theory of Planned Job-Search Behavior. In U.-C. Klehe, & E.A.J. van Hooft (Eds.), *Oxford Handbook on Job Loss and Job Search*. New York: Oxford University Press.

Wanberg, R. C., Hough, L. M., & Song, Z. (2002). Predictive Validity of a Multidisciplinary Model of Reemployment Success. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1100-1120.



# Bijlage 1: TNO-deel vragenlijst t.b.v. ophalen dilemma's

## Opening

Beste professional Werk en Inkomen,

Je hebt zojuist in de app Kopkrakers een dilemma gelezen waarin je kon kiezen uit twee handelingsopties om een vraag op te lossen in de begeleiding van een cliënt. Je hebt voor één werkwijze gekozen en uitleg gekregen waarom dit een effectieve werkwijze is. Nu volgt een vragenlijst waarin we willen weten wat je van de app vond. Ook vragen we je naar eigen ervaringen met dilemma's in het werk bij het begeleiden van cliënten. Je antwoorden zijn nooit goed of fout, het gaat om jouw ervaringen en jouw mening, ook als deze negatief is.

## Anonimiteit en vertrouwelijkheid

Voordat je begon aan dit onderzoek heb je de informatie over dit onderzoek gelezen. Ook heb je toegestemd in deelname. We wijzen er nogmaals op dat jouw antwoorden anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt. De link waarop je hebt geklikt, is niet gekoppeld aan jouw persoonsgegevens. Daarnaast worden jouw antwoorden nooit met andere mensen buiten het onderzoeksteam gedeeld.

Als je vragen hebt over het onderzoek, dan kun je contact opnemen met [nico.rosenkrantz@tno.nl](mailto:nico.rosenkrantz@tno.nl).

Als je vragen hebt over de app Kopkrakers, dan kun je contact opnemen met [lotte@muzus.nl](mailto:lotte@muzus.nl).

## Achtergrond

Voor de statistiek willen we wat gegevens over je weten.

Wat is jouw leeftijd? .....

Wat is jouw geslacht?

- Man
- Vrouw

Wat is jouw hoogst genoten opleiding?

- VMBO, MBO 1, AVO onderbouw
- HAVO, VWO, MBO
- HBO, WO Bachelor, namelijk studierichting .....
- WO Masters, doctor, namelijk studierichting .....

Hoe lang werk je als professional?

- 0-5 jaar
- 5-10 jaar
- 10-15 jaar
- Meer dan 20 jaar

## Wat is jouw functie als professional?

- Klantmanager
- Schuldhulpverlener/ Inkomensconsulent
- Casemanager
- Arbeidsdeskundige
- Re-integratiecoach/ -begeleider
- Jobcoach
- Adviseur intensieve begeleiding
- Leidinggevende/ manager/ coördinator/ beleidsmedewerker
- Anders, namelijk.....

## **Dilemma's**

### Eigen ervaring met dilemma's

In dit laatste deel van de vragenlijst vragen we naar eigen ervaringen met dilemma's in het werk. Deze ervaringen gebruiken we om nieuwe dilemma's te maken voor in de Kopkrakers-app. Je hebt al een casus gelezen met dilemma gelezen in de app. Op de volgende pagina's geven we nog twee voorbeelden van dilemma's. Vervolgens vragen we naar eigen ervaringen met dilemma's in het begeleiden van cliënten.

-----

### **Kopkraker 2**

Frank heeft de opleiding MBO Elektrotechniek afgerond. Hij heeft een jaar als elektricien gewerkt, maar is om onduidelijke redenen ontslagen. Hij is nu een half jaar werkloos. Hij heeft meermaals gesolliciteerd als elektricien, zonder resultaat. Hij wil nu niet meer als elektricien werken, maar is gemotiveerd om een cursus tot fitness trainer te volgen. Voor die cursus heeft hij een stageplek nodig, maar hij kan deze niet vinden. Frank gaat nu een sollicitatietraining volgen om te leren hoe hij werk of een stageplek kan vinden. Echter Frank komt niet opdagen bij de sollicitatietraining. Frank vertelt de professional dat hij de training niet nuttig vindt en dat hij niet kan opschieten met de trainer. Ook geeft Frank aan meer vrijheid te willen hebben om zelf te bepalen wat goed voor hem is.

**Dilemma:** Geef ik Frank ruimte om mee te beslissen over de route naar werk via een coachende begeleidingsstijl óf houd ik het heft in eigen handen en wijs ik hem op zijn re-integratieverplichtingen via een sturende begeleidingsstijl?

-----

### **Kopkraker 3**

Olivier is 45 jaar en opgeleid als kok. Hij heeft jarenlang een eigen lunchroom gehad. Drie jaar geleden is hij gescheiden. Hij kreeg een depressie, dronk te veel en had weinig contact met zijn drie kinderen. Uiteindelijk verkocht hij zijn zaak. Hij vond werk in een restaurant, stopte met drinken en zag het leven weer zitten. Helaas werd hij op de fiets aangereden. Hij hield er blijvende rugklachten aan over, waardoor hij geen volle dagen kan werken. Zijn contract werd niet verlengd. Ondanks pogingen lukt het niet om aan het werk te komen.

Hij zit nu in de bijstand. Hij wil graag werken, maar staat alleen open voor het starten van een nieuwe horecazaak. Hij blijkt veel schulden te hebben o.a. door het kopen bij webshopwinkels. Zijn administratie is een grote chaos en hij weet niet wat hij allemaal uitgeeft.

Dilemma: Ga ik met Olivier een plan ontwikkelen voor zijn wens om een horecazaak te beginnen óf ga ik de schuldenproblematiek aanpakken?

Welke dilemma's heb jezelf meegemaakt in jouw werk? Kun je twee verschillende dilemma's beschrijven? Een dilemma houdt in dat een vraag in de begeleiding van de cliënt moest worden opgelost. Je twijfelde echter sterk over twee manieren van aanpak om deze vraag op te lossen. Probeer dit dilemma zo goed mogelijk voor de geest te halen. Kun je het dilemma toelichten aan de hand van de volgende vragen?

### Eigen Dilemma 1

Wat was de vraag in de begeleiding van de cliënt? Wat moest worden opgelost?

.....

Tussen welke twee manieren van aanpak twijfelde je om de vraag op te lossen?

Aanpak 1: .....

Aanpak 2: .....

Welke kennis had je over de twee manieren waardoor je dacht dat dit een goede aanpak zou zijn?

*Er zijn meerdere antwoorden mogelijk*

Mijn bronnen van kennis voor de aanpakken waren ...

- Mijn eigen ervaring
- Ervaring van collega's
- Opleiding/training/intervisie
- Wensen en ervaring van de werkzoekende
- Interne beleidsrichtlijnen/beleidsevaluaties
- Externe rapporten/literatuur
- Internet/Google/websites
- Anders, namelijk.....

Welke aanpak heb je uiteindelijk gekozen?

- Aanpak 1: .....
- Aanpak 2: .....

## Eigen Dilemma 2

Wat was de vraag in de begeleiding van de cliënt? Wat moest worden opgelost?

.....

Tussen welke twee manieren van aanpak twijfelde je om de vraag op te lossen?

*Aanpak 1:* .....

*Aanpak 2:* .....

Welke kennis had je over de twee manieren waardoor je dacht dat dit een goede aanpak zou zijn?

*Er zijn meerdere antwoorden mogelijk*

Mijn bronnen van kennis voor de aanpakken waren ...

- Mijn eigen ervaring
- Ervaring van collega's
- Opleiding/training/intervisie
- Wensen en ervaring van de werkzoekende
- Interne beleidsrichtlijnen/beleidsevaluaties
- Externe rapporten/literatuur
- Internet/Google/websites
- Anders, namelijk. \_\_\_\_\_

Welke aanpak heb je uiteindelijk gekozen?

- Aanpak 1
- Aanpak 2

## **Afronding**

Heeft u nog opmerkingen over dit onderzoek (de app Kopkrakers, de vragenlijst, de dilemma's)

.....

Zou je in de toekomst mee willen denken met de ontwikkeling van de app Kopkrakers?

- Ja, mijn e-mailadres is: \_\_\_\_\_
- Nee

Hartelijk dank, uw antwoorden zijn succesvol opgeslagen.



## Bijlage 2: Protocol werksessie

### Script voor werksessie met Werkzaak Rivierenland (Pilot 4)

Interviewscript Pilot 4

- Toelichting

*Schuine tekst: spreekteksten*

#### **Dikgedrukte teksten: hoofdvragen**

Andere vragen zijn subvragen, deze behandelen we niet allemaal.

Starttijd	Eindtijd	Duur	Beschrijving	In the lead
9:30	9:40	10 min.	Welkom en introductie	TNO
9:40	10:35	55 min.	Doornemen dilemma's en vragen dilemma specifiek	TNO
10:35	10:40	5 min.	<b>Pauze: Thee/koffie/energizer</b>	
10:40	10:55	15 min.	Eerste indruk + werking app	Muzus
10:55	11:35	40 min.	Werking, triggers, motivatie (gem 8 min per onderdeel) <ul style="list-style-type: none"><li>- Onboarding</li><li>- Casus, opties en onderbouwing</li><li>- Stemoverzicht</li><li>- Nieuw concept: open vraag</li><li>- App algemeen</li></ul>	
11:35	11:50	15 min.	<b>Uitloop</b>	
11:50	12:00	10 min.	Evaluatie en afsluiting	TNO

- › Welkom en introductie – 10 min.
- › Welkom bij de werksessie over Kopkrakers. Goed dat je er bent!
- › Op dit moment werken Muzus en TNO nauw samen aan de ontwikkeling van Kopkrakers. Daarbij werkt Muzus aan de applicatie zelf en TNO aan de inhoud van de casus en het dilemma in de applicatie.
  - Voorstellen van de aanwezigen vanuit TNO en Muzus.
- › Optie: Doel is professionals in het domein van werk en inkomen en professionals UWV een dialoog op gang te brengen re-integratieprofessionals en jullie op een aantrekkelijke manier kennis te laten maken met wetenschappelijke aanpakken over effectieve aanpakken.
- › Project Kopkrakers is vorig jaar gestart voor de professionalisering van uitvoerend professionals in het domein van Werk en Inkomen.
- › Hiervoor is samen met klantmanagers, re-integratieconsulenten en werkadvisers van gemeenten en UWV het concept voor de applicatie Kopkrakers ontwikkeld.
- › Inmiddels is er een applicatie, die jullie als het goed is hebben getest. Voor deze applicatie zijn we benieuwd naar jullie gedachten als het gaat om de vorm en de inhoud van dit prototype. Want jullie weten hoe jullie praktijk eruitziet en kunnen ons helpen Kopkrakers te laten aansluiten op jullie werk. Om de applicatie aan te laten sluiten op de verschillende werkpraktijken, doen we deze sessie bij een aantal gemeenten en het UWV.

- › Deze sessie bestaat uit 2 onderdelen:
  - Het eerste deel: de casuïstiek en inhoud van de app, door TNO begeleid. Dit begeleiden Astrid en Nico. Astrid zal aantekeningen maken.
  - Het tweede deel: gebruiksvriendelijkheid van de app, door Muzus begeleid. Dit begeleiden Rachel en Lotte.
- › Als jullie iets willen zeggen of aanvullen, klik dan op het handje. We gebruiken de chat ook tijdens de sessie, maar willen jullie vragen die alleen te gebruiken als we dat aangeven.

### **Zijn er vragen voordat we beginnen?**

- Is het iedereen gelukt om de app te testen?
- Alle 3 de Kopkrakers?

### Voorstelronde

- Wij zijn benieuwd: wie zijn jullie? (Ik zie een aantal bekende gezichten.)
  - Naam en functie?
  - Hoe lang al werkzaam in deze functie?
  - Houd het kort aub.
- TNO – Kopkrakers inhoudelijk (55 min).
- Inhoudelijk algemeen – 10 min.

### *Vragen*

- Welke Kopkraker sprak je het meeste aan? waarom?
- De hoeveelheid tekst van de Kopkrakers verschillen, welk van de 3 Kopkrakers vond je het prettigste om te lezen? Of spreekt de afwisseling je aan (soms wat langer, soms wat bondiger).
  - Dilemma's doornemen – 55 min

### **Intro Nico**

Een Kopkraker bestaat uit een omschrijving van een werkzoekende en twee mogelijke aanpakken die beide goed zijn. Het dilemma bestaat uit het kiezen voor één van de aanpakken. Ook wordt uitleg gegeven waarom een aanpak een goede werkwijze is.

Door op slides naar Kopkraker 10: Johan.

### **Bij elke Kopkraker onderstaande vragen doornemen.**

Er hoeft geen consensus te zijn onder de professionals, we willen graag meningen ophalen.

### **Dan meteen specifiek ingaan op de casussen en per casus de volgende vragen doorlopen.**

Algemene vraag: wat sprak je aan in de Kopkraker? Nico vraagt ook deelnemers die er niet op gestemd hebben antwoord te geven op de vraag.

### *Casusbeschrijving*

- Realistische casus / Herkenbare uit de praktijk?
- Achtergrondinfo: te beknopt? Info gemist? Te lang? Wordt het dilemma duidelijk? Wordt het dilemma gaandeweg met het lezen van de casus duidelijk?

### *Tekst onder de optie*

- Klopt het wat er staat, aanvullingen?

### *Handelingsopties*

- Welke optie gekozen? [handjes opsteken bij noemen beide opties].
- Duidelijk wat de opties inhouden, waar tussen je kunt kiezen bij de korte titel plus uitleg?
- Sloten de opties aan op de problematiek in het dilemma en op de casus? (bijv. zwaarte van de handelingsoptie paste bij ernst van de casus; globale casus zodat meer opties passend kunnen zijn en dan bij optie aangeven wat de doelgroep is)
- Kende je de opties? Heb je wat geleerd, iets gelezen wat je niet wist
- Vraag aan degenen die voor optie 1 kozen (deelnemers die optie 2 kozen aan het eind vragen of zij aanvullingen hebben):
  - Heb je nog getwijfeld en waarom?
  - Op basis van welke info had je voor de andere optie gekozen?
  - Verhelderende vragen/Aanvullingen/opmerkingen bij de teksten bij Hoe werkt het?, Waaruit blijkt dat het werkt? En Let op?
  - Had je meer willen weten/lezen over deze optie? In welke vorm?(rapport, artikel, samenvatting van de evidentie, ervaringskennis via interview professional)
- Vraag aan degenen die optie 2 kozen (deelnemers die optie 1 kozen op het eind vragen of zij aanvullingen hebben)
  - Heb je nog getwijfeld en waarom?
  - Op basis van welke info had je voor de andere optie gekozen?
  - Aanvullingen/opmerkingen bij de teksten bij Hoe werkt het?, Waaruit blijkt dat het werkt? En Let op?
  - Had je meer willen weten/lezen over deze optie? In welke vorm?(rapport, artikel, samenvatting van de evidentie, ervaringskennis via interview professional)
- Pauze met opdracht (5 min)  
*Tijd om even wakker te worden! Zet 30 stappen in je huis, en kom weer terug naar de call! Waar kan of moet je helemaal naartoe voor 30 stappen?*

### Muzus Eerste indruk (15 min)

- Eerste indruk – 5 min
- Eerste indruk – 10 min Om te beginnen zijn we benieuwd naar jullie eerste indruk van Kopkrakers.
- Hiervoor zal ... het scherm delen, zodat we tegelijkertijd de schermpjes in beeld kunnen brengen waar jullie het over hebben.
- Mocht je iets willen vertellen over een specifiek scherm uit de app, laat dat dan even weten. Dan zetten we die in beeld.

- **Wie heeft de app uitgeprobeerd?**
  - Op mobiel of op desktop?
  - Goed om te weten: werkt niet in Internet Explorer op desktop. Het beste werkt de app op je telefoon.
- Samen door de app lopen: <https://Kopkrakers.netlify.app/app/cases/werk-als-medicijn-of-even-pas-op-de-plaats/>
- Benoem de pagina's die je ziet en hoe de informatie weergegeven is.
- **Wat was jullie eerste indruk in een paar woorden?**
- **Wat wil je kwijt over de app? Iets wat goed/niet goed is aan de app?**

Hulpvragen:

- Wat is je van de app bijgebleven?
- Wat dacht je op dit moment?
- Wat viel op?
- Wat ging soepel?
- Wat ging stroef?
- Werkte er iets anders dan je verwachtte?
- Snap je waar de app voor is?
  
- Werking van de app – 10 min  
*Ik wil hier scherm voor scherm doorlopen en jullie vragen via je webcam aan te geven hoe goed het ging. Duim omhoog als het duidelijk was, wiebelen met je hand als het twijfelachtig was en duim omlaag als het onduidelijk was.*
  - **Werkte alles (technisch) goed in de app?**
    - o **Wanneer negatief:** Kun je dat kort toelichten?
  - **Werkte alles logisch?**
    - o **Wanneer negatief:** Kun je dat kort toelichten?
  - **Werkte alles zoals je zou verwachten?**
    - o **Wanneer negatief:** Gebeurde er iets onverwachts? Kun je dat toelichten?
  - **Kon je goed navigeren?**
    - o Scrollen.
    - o Naar volgende schermen klikken.
    - o Was het duidelijk waar je was?
  
- Muzus - Werking, triggers en motivatie (40 min)  
*De app werkt nu op een bepaalde manier. Daar hebben we een aantal vragen over. We lopen in het Mirobord langs de verschillende pagina's van de app. Bij elke pagina zijn we benieuwd hoe logisch je de app vond werken, of je tot bepaalde dingen werd getriggerd en of je gemotiveerd bent om de app te gebruiken.*
  
- Onboarding – 4 min  
*In Miro staan we stil bij het schermen van de onboarding.*
  
- Heb je alles gelezen of heb je iets overgeslagen?
  - Taalgebruik: Abstract, jargon, lengte?
  
- Miste je informatie?
  
- Focus: Casus, opties en onderbouwing – 8 min  
*In Miro staan we stil bij het scherm van de casus en de opties.*

- Heb je alles gelezen? Of heb je iets over geslagen?
- **Wat vond je ervan dat je door alle informatie heen moest?**
- **Zou je meer willen lezen?**
  - Heb je doorgeklikt? Waarom wel/niet?
  - Was het wat je verwachtte?
  - Waardoor werd je nieuwsgierig naar meer informatie?
  - Was het duidelijk hoe je meer kunt lezen?
  
- Zette deze pagina je aan tot nadenken?
  - Op welke manier?
  - Wat zorgde daarvoor?
  - Heeft de pagina je aangezet tot nadenken over jouw manier van werken?
  
- Wat vind je van de indeling van deze pagina?
  - De casus staat in zijn geheel op één pagina. Hoe ga je daarmee om?
  - Werkt dit voor jou?
- Kon je een keuze maken?
- Ben je van keuze gewisseld na het lezen van de achtergrondinformatie? Waarom?
  - Heeft de 'let op' daartoe getriggerd?
  
- Stemoverzicht – 8 min  
*In Miro staan we stil bij het scherm van het stemoverzicht.*
  
- Wat vind je van deze pagina? Wat doen de percentages met je?
  - Zou je nog andere percentages willen zien?
- Waren alle onderdelen van de pagina duidelijk voor jou?
- Zette deze pagina je aan tot nadenken?
  - Op welke manier?
  - Wat zorgde daarvoor?
- Had je na het gebruik van de app de neiging om met collega's in gesprek te gaan?
  - Triggert deze pagina om in gesprek te gaan met collega's?
  - Wat triggert dat precies?
  - Wat zou dat kunnen verbeteren?
  - Hoe ga je ten tijde van corona in gesprek hierover met collega's?
  - Is er informatie die je mist op deze pagina?
- Wat vond je van het onderdeel 'waarom koos je dit'?
  - Heb je een reactie achtergelaten? Waarom wel/niet?
  - Heb je reacties gelezen? Waarom wel/niet?
  
- Open vraag concept – 8 min

### **Afhankelijk van de tijd**

- We hebben jullie nu een concept met een open vraag voorgelegd. Wat vinden jullie van deze opties? Werkt het beter/minder goed dan de optie die jullie hebben getest.
  - Wat vinden jullie van dit idee?
  - Zou je dit invullen?
  - Zou je de reacties lezen?

- App algemeen – 8 min  
*In Miro staan we stil bij de schermen van de app algemeen.*
- Hebben jullie de app alleen gebruikt of samen met collega's?
  - Met wie zou je de app willen gebruiken?
    - o Hoe zou je dat doen?
  - Zou je hem ook alleen kunnen gebruiken?
    - o Wat verwacht je er dan uit te (kunnen) halen?
- Je kreeg nu drie Kopkrakers in een week. Hoe vond je dat?
  - Ons plan zou zijn: een Kopkraker per twee weken. Hoe klinkt dat?
  - Wat zorgt ervoor dat je de app blijft gebruiken?
- Zouden jullie de app met regelmaat willen gebruiken?
- Wat motiveert jou om de app te gebruiken?
  - Welke onderdelen demotiveren om te gebruiken?
  - Is er iets wat we moeten veranderen zodat je meer gemotiveerd bent om de app te gebruiken?
- Mis je een functionaliteit?
- Wat moeten we als eerste aanpakken?
  
- Afsluiting (5 min)
  - Bedankt voor alle input!
  - [Korte inhoudelijke samenvatting]
  - Nog mogelijk om dilemma's aan te leveren, Nico gooit de link in de chat.
  - Zijn er nog vragen of opmerkingen? Blijf dan even hangen. Voor de rest: bedankt en nog een fijne dag!

## Bijlage 3: Detailopmerkingen UWV t.a.v. Kopkraker 1 t/m 6

Hieronder bespreken we per Kopkraker de voorgestelde aanpassingen in het kader van de UWV context.

### **Kopkraker 1 Sollicitatietraining of eerst problemen oplossen?**

Wetstechnisch kan bij 23 jaar hooguit 4-7 maanden WW zijn opgebouwd. Nu staat er dat Jeanne 2 jaar werkloos is. Dat moet aangepast worden.

Wat betreft de opties kan het UWV alleen werken aan de sollicitatievaardigheden. Er worden dan losse onderdelen opgepakt zoals online trainingen, traject 'Succesvol naar werk' inzetten, of alleen brief en cv opstellen. De andere optie over het versterken van het probleemoplossend vermogen past niet bij het UWV. UWV kan wel advies geven vanuit de sociale kaart om daaraan te werken.

Verschillende andere opties worden gesuggereerd. Ten eerste, dat alvast contact kan worden gezocht met de gemeente als Jeanne tegen de maximale WW grens aanloopt voor een soepele overdracht. Ten tweede dat Jeanne wel een baan kan vinden, maar waar het vooral om gaat is dat ze de baan behoudt. De optie van een jobcoach wordt genoemd. Iedere Nederlander die een voorziening nodig heeft bij het werken kan dat bij het UWV opvragen, ook jobcoaching. Dan moet wel door het UWV worden vastgesteld of jobcoaching inderdaad nodig is, waarbij ook een medisch oordeel vereist is. Ten derde, dat Jeanne op een opleidingstraject wordt gezet, omdat ze jonger is dan 27 jaar. Dan wel eerst een competentietest afnemen en in overleg een opleiding kiezen.

### **Kopkraker 2 Wortel of stok?**

Wetstechnisch klopt deze casus en men vindt dit een WW casus. De duur van de werkloosheid is voor UWV ook relevant om te zien hoe lang ze nog iets kunnen inzetten, voordat de klant naar de gemeente gaat.

De deelnemers neigen zelf meer naar de coachende begeleiding, maar geven aan dat het UWV meer neigt naar een sturende begeleiding. Het uitgangspunt bij het UWV is vooral de kortste weg naar werk "wat kun je en kun je daar geld mee verdienen". Binnen het UWV wordt aangestuurd vanuit rechtmatigheid en bewezen effectieve dienstverlening. De kwaliteitsafdeling van het UWV let erop dat gebruik wordt gemaakt van onderbouwde richtlijnen/aanpakken. Echter voor duurzame uitstroom is een meer coachend begeleiding geschikter, waar de klant meebeslist. Men vindt het een mooi dilemma: ga je voor de lange of de korte klap. Ook goed dat van beide handelingsperspectieven de voor- en nadelen worden genoemd. Vooral voor professionals die net bij het UWV komen werken is dit een leerzame Kopkraker.

De suggestie werd gedaan om "er is een activeringstraject opgesteld" even toe te lichten waar dat vandaan komt en in hoeverre de client daarbij betrokken is. Eveneens had bij deze casus kunnen staan "denk aan samenwerking met gemeenten".

### **Kopkraker 3 Een budgetcursus in groepsverband of een individuele aanpak?**

Wetstechnisch is het bij deze casus erg belangrijk weten welke uitkering Yousef ontvangt, omdat dit het palet aan mogelijkheden beïnvloedt. Nu staat in de achtergrondbeschrijving dat Yousef in de bijstand zit. De WW heeft een beperkt palet. Als Yousef in de Ziektewet zou zitten kan het UWV een meer begeleidende rol spelen. Dan is weer belangrijk hoe lang hij ziek is, want na 104 weken Ziektewet kom je in de WIA.

Als iemand schulden heeft kan een schuldeiser beslag leggen op de uitkering. Het UWV maakt een deel van de uitkering dan direct aan de schuldeiser over. Een schuldeiser kan een overheidsdienst zijn, of een bedrijf.

Daarom is het voor het UWV van belang om de oorsprong, de aard en ernst van de schulden te weten. Naast de soort uitkering bepaalt dat ook de mogelijkheden bij het UWV. De suggestie wordt gedaan om voor het UWV deze casus minder moeilijk te maken. Bijvoorbeeld door er een taalprobleem van te maken. UWV kan dan coachend of sturend verwijzen naar een taal cursus of nadenken over het inzetten van een tolk.

#### **Kopkraker 4 Aangepast werk bij een reguliere werkgever mogelijk of niet?**

Wetstechnisch vindt men dit een Wajong of een WW-indicatie.

De optie 'Arbeidsmatige dagbesteding' is voor het UWV onrealistisch, want Arbeidsmatige dagbesteding is het laatste redmiddel. Joke zou dan direct doorgestuurd worden naar de gemeente. Men vindt het wel een casus die in de UWV praktijk kan voorkomen. Opties voor het UWV zijn om een werkplek te vinden via werkgevers servicepunt, een traject inzetten richting werk of werkfit maken. Werkfit maken is misschien goede optie, want Joke heeft al twee jaar niet gewerkt. Bij een re-integratiebedrijf een werkervaringsplaats vinden: wat is werken ook al weer, waar loop je tegen aan, en hoe gaat het met de rugklachten. Er zijn bepaalde reïntegratiebedrijven die gespecialiseerd zijn in het werken met mensen met licht verstandelijke beperkingen. Dergelijke bedrijven kent de UWV professional in diens regio en sommigen zijn landelijk actief. Als professional heb je niet altijd door iemand licht verstandelijke beperkingen heeft, want soms zie je het niet aan de buitenkant.

#### **Kopkraker 5 Broodbaan of droombaan?**

Wetstechnisch moet voor UWV de werkloosheidsduur korter anders stopt de WW na 3 maanden.

De meningen verschillen of dit een UWV casus is. De suggestie is om de verslavingsproblematiek naar voren te halen en dan de casus in de Ziektewet laten vallen met kans op recidive.

Vraag is hier of je voor de *quick-fix* gaat of de duurzaamheid aanpakken. Zie ook Kopkraker 2. Als optie geeft men aan om een competentietest in te zetten, om te kijken waar de kracht van Jesse ligt. Alternatief is om Jesse het zelf te laten uitzoeken door hem vacatures te laten zoeken en daarin te selecteren. Overall, vindt men dat Jesse een stuk sturing nodig heeft en salaris, maar dat Jesse het zoveel mogelijk zelf moet doen.

#### **Kopkraker 6 Geen tijd verliezen of pas op de plaats?**

Wetstechnisch kan hij nog geen WW hebben, want hij zoekt nog een eerste baan. Dan eerder Ziektewet.

Men vindt het een realistische casus. Roept de vraag op of Mirza in behandeling is bij de GGZ en welk type behandeling is dan ook van belang. Zo ja, combinatie maken met het behandel team, want werk kan herstel bevorderen. Er zijn voorbeelden van prachtige trajecten waar GGZ en UWV samenwerken om een oplossing te zoeken voor de cliënt.



## Bijlage 4: Gebruikte literatuur per Kopkraker

In deze bijlage wordt per Kopkraker de literatuur weergegeven die TNO in eerste instantie heeft verzameld om handelingsopties uit te werken die pasten bij de door de praktijk aangedragen dilemma's. Zoals we in het rapport al hebben aangegeven hebben we de literatuur gescand op bruikbare elementen voor de onderbouwing van één van de handelingsopties. Lang niet alle literatuur hebben we uiteindelijk verwerkt in de Kopkrakers. We nemen de verwijzingen toch op omdat de literatuur mogelijk nuttig kan zijn voor het optimaliseren van de twaalf Kopkrakers en/of ontwikkeling van een nieuwe set Kopkrakers.

### **Kopkraker 1 'Sollicitatietraining of eerst problemen oplossen?'**

Blonk, R. W. B., Van Twuijver, M. W., Van de Ven, H. A., & Hazelzet, A. M. (2015). *Quickscan wetenschappelijke literatuur gemeentelijk uitvoeringspraktijk* (No. TNO 2015 R15061). Leiden: TNO.

Liu, S., Huang, J. L., & Wang, M. (2014). Effectiveness of job search interventions: A meta-analytic review. *Psychological bulletin*, *140*(4), 1009.

Vries, S., Prüst, H., Joosen, W., & Hoeffgen, M. (2017). *Oplossingsgericht werken in het sociaal werk*. Utrecht: Movisie.

### **Kopkraker 2 'Wortel of stok?'**

Behncke, S., Frölich, M., & Lechner, M. (2010). A caseworker like me—does the similarity between the unemployed and their caseworkers increase job placements? *The Economic Journal*, *120*(549), 1430-1459.

Behncke, S., Frölich, M., & Lechner, M. (2010). Unemployed and their caseworkers: should they be friends or foes? *Journal of the Royal Statistical Society: Series A (Statistics in Society)*, *173*(1), 67-92.

Koen, J., van Vianen, A. E., van Hooft, E. A., & Klehe, U. C. (2016). How experienced autonomy can improve job seekers' motivation, job search, and chance of finding reemployment. *Journal of Vocational Behavior*, *95*, 31-44.

Koning, P. W. C. (2012). Beter een stok dan een wortel. In *Wat werkt nu werkelijk?* In: *Politiek en praktijk van sociale interventies, TSS jaarboek 2012*. Amsterdam: Van Genneep.

Van der Klaauw, B., Te Voortwis, A., Vos, R., & Willems, I. (2008). Waarschuwingen voor werklozen even effectief als sancties. *Economisch Statistische Berichten*, *93*, 724-726.

Van Parys, L., & Struyven, L. (2017). De rol van de VDAB-bemiddelaar in een context van digitalisering, persoonlijke dienstverlening en formele opvolging van werkzoekenden. *Over werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, *27*(1), 68-74.

### **Kopkraker 3 'Een budgetcursus in groepsverband of een individuele aanpak?'**

Madern, T., Maussen, E., van der Meulen, B., & de Bruijn, E. J. (2019). *Effectiviteit van de budgetcursus: Onderzoek naar de effecten van twee verschillende budgetcursussen*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Tonnon, S., Jungmann, N., & Lako, D. (2020). *Mobility Mentoring® in Alphen aan den Rijn. Procesevaluatie*. Utrecht/Den Haag: Hogeschool Utrecht/Platform31.

#### **Kopkraker 4 ‘Aangepast werk bij een reguliere werkgever mogelijk of niet?’**

Van den Berg, B., Heuts, L., Horssen, C., & Kruis, G. (2013). *Ondersteuning van jongeren met een LVB–Onderzoek naar doeltreffendere en goedkopere ondersteuning gericht en arbeidsparticipatie*. Amsterdam: Regioplan.

De Haan, J., Schrijver, E. & Peters, A. (2018). *Oog voor mensen met een licht verstandelijke beperking? Vooronderzoek Programma sociaal domein: succesfactoren en knelpunten in het gemeentelijke uitvoeringsbeleid*. Utrecht: Movisie.

Lijkendijk, M. (2018). *Arbeidsparticipatie voor mensen met een licht verstandelijke beperking: Een onderzoek naar hoe mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen participeren in de reguliere arbeidsmarkt*. Almere, Zwolle: Christelijke Hogeschool Windesheim.

Van Der Kemp, S. & Van Vree, F. (2006). *Arbeidmatige dagbesteding: een verkennend onderzoek naar aard en omvang*. Leiden: Research voor Beleid. Geraadpleegd van <https://docplayer.nl/19548993-Arbeidmatige-dagbesteding.html>

Kuiperij - Van Der Veen, J. (2016). *Arbeidmatige dagbesteding en beschut werk in Almere: Passende ondersteuning die gericht is op de toeleiding naar werk?* Almere: Gemeente Almere.

Lub, V. (2019). *WAT WERKT BIJ: arbeidsactivering van personen met psychische problematiek of een verstandelijke beperking?* Utrecht: Movisie.

Van Wijk, E., van Emmerik, M., & Vanschoren, C. M. V. E. J. (2013). *Optimalisering van re-integratiedienstverlening in relatie tot werkgevers*. Hoofddorp: TNO.

#### **Kopkraker 5 ‘Broodbaan of droombaan?’**

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.

#### **Kopkraker 6 ‘Geen tijd verliezen of pas op de plaats’**

Born, M., Oostveen, A., & Klaver, J. (2019). *Versnelde participatie en integratie van vluchtelingen: De Amsterdamse aanpak*. Amsterdam: Regioplan.

Mack, A., Witvliet, M., Witkamp, B. & Odé, A. (2020). *Bij elkaar brengen van vergunninghouders en werkgevers in Den Haag*. Amsterdam: Regioplan.

Tinnemans, K., Van Gent, E., Avrić, B. & De Groot, N. (2020). *Wat werkt bij het bevorderen van arbeidsparticipatie onder statushouders?* Utrecht: Movisie. Link: <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-bevorderen-arbeidsparticipatie-onder-statushouders>

### **Kopkraker 7 'Achter de voordeur'**

Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. (2020). <https://wetten.overheid.nl/BWBR0033723/2020-10-01>.

Brink, C.(2010). Methodebeschrijving Motiverende gespreksvoering. *Databank Effectieve sociale interventies*. Utrecht: Movisie.

Hamel, J., & Russell, B. L. (2013). The partner abuse state of knowledge project: Implications for law enforcement responses to domestic violence. In B.L. Russell (Ed.), *Perceptions of female offenders: Hoe stereotypes and social norms affect criminal justice responses* (pp. 151-179). New York, NY: Springer.

Movisie. (2020). *Infographic: Professionele moed bij huiselijk geweld en kindermishandeling*. Utrecht: Movisie.

Oosten, N. van, Visser, A., Hazebroek, L., & Daru, S. (2016) *WAT WERKT BIJ: Partnergeweld*. Utrecht: Movisie.

[https://www.ikvermoedhuiselijkgeweld.nl/?utm\\_campaign=Geweld-Huiselijke-Kring&utm\\_medium=cpc&utm\\_source=google&utm\\_content=Huiselijk-Geweld](https://www.ikvermoedhuiselijkgeweld.nl/?utm_campaign=Geweld-Huiselijke-Kring&utm_medium=cpc&utm_source=google&utm_content=Huiselijk-Geweld).

<https://www.ikvermoedhuiselijkgeweld.nl/partnermishandeling/let-op-de-signalen/herken-signalen-bij-een-slachtoffer>.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/aanpak-huiselijk-geweld>.

Rijksoverheid.nl (2010). *Landelijke modelaanpak huiselijk geweld*. Den Haag: Ministerie van Justitie.

Rijksoverheid.nl (2019). Toolkit meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. [Toolkit meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling | Publicatie | Rijksoverheid.nl](#)

Van Bavel, J., van der Steege, M., Ootes, A., de Jong, M., Wijsbroek, S.A.M., Scharloo, A., Janssen, J., Berkvens, E. & Meijer, Y. (2018). *Afwegingskader. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Dekker, M., Geurts, E., Haxe, I., van der Kooij, Kraak, A., & Volaart, M. (Red., 2018). *Het afwegingskader in de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*. Den Haag: Ministerie van justitie en Veiligheid en Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

### **Kopkraker 8 'Motiveren te solliciteren onder opleidingsniveau'**

Akkermans, J. O. S., Brenninkmeijer, V., Schaufeli, W. B., & Blonk, R. W. (2015). It's all about CareerSKILLS: Effectiveness of a career development intervention for young employees. *Human Resource Management*, 54(4), 533-551.

Arvan, M. L. (2015). How overqualification impacts job attitudes and well-being: The unique roles of perceptions and reality. *Graduate Theses and Dissertations*. <https://scholarcommons.usf.edu/etd/5903>.

Van den Berge, W., Vlasblom, J. D., Ebregt, J., Putman, L., Zweerink, J., & de Graaf-Zijl, M. (2018). *Verdringing op de arbeidsmarkt. Beschrijving en beleving*. Den Haag: Centraal Planbureau en Sociaal en Cultureel Planbureau.

Brand, E. (2014). *Overkwalificatie en geluksbeleving bij jongere werknemers*. (Master's thesis). Utrecht: Universiteit Utrecht.

Kuijpers, M., Meijers, F., & Bakker, J. (2006). *Krachtige loopbaangerichte leeromgevingen in het (v) mbo: hoe werkt het*. Driebergen: HPBO.

Movisie. (2019). *WAT WERKT BIJ: het succesvol toeleiden van jongeren naar werk*. Utrecht: Movisie.

Movisie. (2018). *WAT WERKT BIJ: de bevordering van arbeidsparticipatie van statushouders*. Utrecht: Movisie.

Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2014). *The behaviour change wheel. A guide to designing interventions*. 1st ed. Great Britain: Silverback Publishing, 1003-1010.

Wesdorp, P., Van Hooft, E., Duinkerken, G., & Van Geuns, R. (2010). *Het heft in eigen hand: Sturen op zelfsturing*. Den Haag: RWI.

#### **Kopkraker 9 ‘Vrijstellen arbeidsplicht én functiecreatie of beroepsscholing?’**

Andriessen, S., & van der Veen, S. (2020). Werkgevers ervaren: baancreatie kan altijd en levert veel op. *Sociaal Bestek*, 82(1), 13-16.

Groot, I. (2009). Hoe helpen we langdurig werklozen aan een baan? *TPEdigitaal*, 3(2), 67-84. 104, 67.

Stavenuiter, M., Andriessen, S., Out, M., & Reches, L. (2020). *Werk voor iedereen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Stavenuiter, M., Andriessen, S., Out, M., & Reches, L. (2020). *Wat werkt bij baancreatie?* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

#### **Kopkraker 10 ‘Werk als medicijn of even pas op de plaats?’**

Cedris & SBCM. (2017). *Werkfit-trajecten: een eerste inventarisatie*. Den Haag: SBCM. Utrecht: Cedris.

Divosa. (2014). *Werkwijzer Re-integratie van klanten met psychische aandoeningen: voor klantmanagers en leidinggevenden*. Utrecht: Divosa.

GGZ Standaarden. (2017). <https://www.ggzstandaarden.nl/generieke-modules/arbeid-als-medicijn/introductie>.

Van de Looij, P., & Dujardin, M. (2015). *Procesevaluatie uitvoering Fit-4-Work*. Rotterdam: Onderzoek en Business Intelligence.

### **Kopkraker 11 'Vlak voor de finishlijn'**

Bannink, F. (2016). Hoofdstuk 1 Inleiding. In: *Positieve psychologie. De toepassingen*. (pp. 13-25) Amsterdam: Boom Uitgevers.

Bouterse, M., Gorter, M., Mevissen, J., Oostveen, A., & Rossing, H. (2020). *Evaluatie Actieplan 'Perspectief voor vijftigplussers'*. Amsterdam: Regioplan.

Hiemstra, D., & Bohlmeijer, E. T. (2013). De Sterke-kanten-benadering: Persoonlijke Kwaliteiten als Hefboom voor Verandering. In E. Bohlmeijer, L. Bolier, G. Westerhof, & J. A. Walburg (Eds.), *Handboek positieve psychologie: theorie, onderzoek, toepassingen* (pp. 123-138). Uitgeverij Boom.

Wolf, J., & Jonker, I. (2015). *Krachtwerk: interventiebeschrijving*. Utrecht: Movisie.

Van Woerkom, M., Stienstra, M., Tjepkema, S., & Spruyt, M. (2011). De 'sterke punten'-benadering werkt. *Opleiding & Ontwikkeling*, 3, 28-32.

### **Kopkraker 12 'Was escalatie van het geschil tussen gemeente en cliënt te voorkomen?'**

Centrale Raad van Beroep. (2019, 26 februari). *ECLI:NL:CRVB:2019:481, Centrale Raad van Beroep, 17/2755 PW*. <https://uitspraken.rechtspraak.nl>.  
<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CRVB:2019:481&showbutton=true&keyword=NL%3aCRVB%3a2019%3a481>

Europees Verdrag voor Rechten van de Mens: [LiDO - Relaties \(overheid.nl\)](https://www.euro.nl/nl/overheid/relaties):

Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press.

Lauver, K. J., & Kristof-Brown, A. (2001). Distinguishing between employees' perceptions of person–job and person–organization fit. *Journal of vocational behavior*, 59(3), 454-470.

Participatiewet: [https://linkeddata.overheid.nl/front/portal/spiegel-lijstweergave?id=http%3A%2F%2Flinkeddata.overheid.nl%2Fterms%2Fbwb%](https://linkeddata.overheid.nl/front/portal/spiegel-lijstweergave?id=http%3A%2F%2Flinkeddata.overheid.nl%2Fterms%2Fbwb%2F)

