

Master Thesis

Collaboration and coordination within support activities

*[a comparison between the social assistance benefit team and status holder integration team of the
municipality of Enschede]*



Master thesis

Collaboration and coordination within support activities

[a comparison between the social assistance benefit team and status holder integration team of the municipality of Enschede]

Author: Nikki Plantinga (s2484102)

Contact: N.Plantinga@student.utwente.nl

First supervisor: Dr. P.J Klok

Second supervisor : Dr. V. Junjan

Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science, program Public Administration, University of Twente, Enschede 8-8-2021, and with approval of the Ethical committee, number 210391.

Acknowledgement

Within the past few months, I have been working on my Master's thesis, the final piece of the Master's program, and before I graduate. This paper shows my academic research skills. The research was commissioned by the municipality of Enschede. Therefore I would like to thank Didre Schutte for all the feedback she gave, and the weekly team meeting to discuss the progress and feedback. The meetings and feedback allowed me to think and rethink my research. Moreover, this study would not have succeeded without my supervisors. Whom I would like to thank. First, Dr. Pieter-Jan Klok for his guidance as my first coach. I am grateful for his time, feedback, and enthusiasm. With guiding me through my thesis and supporting me when I needed help. Second, Dr. Veronica Junjan, for her guidance as my second coach. Her constructive feedback at the end of my research helped to complete my thesis. Also, her input on additional theory, and articles.

Abstract

Purpose: The municipality of Enschede is currently researching the support chain to help citizens from daytime activities to work. This study is part of that research. The Municipality of Enschede wants to have more insight into the internal processes surrounding this chain. The present research looks at the strength and weaknesses of coordination and collaboration of the support activities within the social assistance benefit team of the municipality of Enschede and if the strength and weaknesses of the status holder integration team is different.

Method: Document analysis and interviews were conducted to examine the dimensions: communication, working together, working according to agreement, assisting, informing, and structure-forming of support activities within the support activities of the social assistance benefit team and the status holder integration team.

Results: Within this study, the results show that within the collaboration and coordination of the social assistance benefit team the weakness is the customization of the support activities, and the strength is the communication with colleagues. Moreover, for the social assistance benefit team and the status holder integration team there appears to be a gap between the policy vision and the implementation of the policy vision

Conclusion: The overall important outcome of this study shows that there is one significant difference between the social assistance benefit team and the status holder integration team. The directing officer is always in charge of the entire process of the status holder integration team. Whereas jobseeker coaches of the social assistance benefit team only support jobseekers when they are working on occupational development.

Table of content

Acknowledgement.....	3
Abstract	4
Table of content	5
1. Introduction.....	7
2. Theoretical framework.....	10
2.1 Coordination within an organization.....	11
2.1.1 Types of coordination within a government	12
2.1.2 Measuring coordination	13
2.2 Collaboration	15
2.2.1 Information sharing.....	16
2.2.2 Forming structures	17
2.2.3 Assisting.....	18
2.2.4 Transaction costs	18
2.3 Organizational culture and structure	19
2.3.1 Organizational structure.....	19
2.3.2 Organizational culture	21
2.4 Conceptual model	23
3. Research design and strategy.....	24
3.1 Research design.....	24
3.2 Data collection.....	25
3.3 Data Analysis	29
3.4 Conceptualization and operationalization	29
3.4.1 Collaboration	29
3.4.2 Coordination	31
3.4.3 Organizational structure and culture	32
3.5 Validity and reliability.....	33
4. Results	34
4.1 Arrangement within local regulations, policies, and work processes.....	34
4.1.1 Organizational structure.....	34
4.1.2 Coordination.....	36
4.1.3 Collaboration	40
4.2 The experience of coordination and collaboration of support activities	42
4.2.1 Organizational culture	42

4.2.2 Coordination.....	43
4.2.3 Collaboration	45
4.2.4 Conclusion	48
5. Conclusion	50
6. Discussion	52
References.....	53
Appendix.....	60
Appendix A: Subject interview	60
Appendix B: Coding scheme	61
Appendix C: Interviews.....	63
Participant A	64
Participant B	78
Participant C	91
Participant D.....	103

1. Introduction

Imagine you are 30 years old, have four children, and recently got divorced. Due to the divorce, you no longer have enough income to provide for yourself and your children. This means that the only option is to apply for social assistance benefit. This allows you to get by financially, moreover it helps to find a job which will provide a living for you and your children.

This story is not unique, within the Netherlands each year thousands of people need support from the government to provide for a living. Social assistance benefit in the Netherlands is granted by local governments. Within the municipality of Enschede citizens who require social assistance benefit are not only helped financially but also with getting back to the labor market by the social assistance benefit team. However, enrolling people into the labor market is more than giving them a job. Citizens may have more problems than unemployment. Within municipalities, citizens are supported through support activities. CBS (2013) and Ministerie van Algemene Zaken (2021) define support activities as actions taken by a nonprofit organization to create value that weighs more than the costs of developing and offering the goods and services. Support activities of the municipality of Enschede consist of support with the so-called 'Big Five': living, income and debt, support, well-being and health, school, and work. Within this study, the Big Five will be used to indicate the direction of the support activities. However, the municipality of Enschede does not know what the influence of the support activities on citizens is, and if they are effective. That is why the municipality of Enschede is performing research on the support from daytime activities to work. This research contains several small studies. To study the support activities of the social assistance benefit team and the effect on citizens, the organizational work processes need to be clear. It is about the coordination of activities within the organization and how employees collaborate to execute support activities within the municipality of Enschede.

Coordination and collaboration

Coordination is all about the communication patterns, incentives, norms, and structures of an organization being aligned. Thus, coordination is about how organizations communicate and how common norms and values are aligned. Coordination responds to the demand for more efficiency within a government and attempts to increase the capacity to cope with complex challenges and improve the services (Lægreid et al., 2015). It has become a central issue within public management because it is a persistent problem. When a government is not able to coordinate it cannot address complex problems (Lodge & Wegrich 2014). Moreover, coordination can improve the service delivery of a government (Jennings & Ewalt, 1998). Collaboration is about an individual of an organization who communicates, shares information, and participates in the planning process. This means that the

individual represents the network within the organization (Brummel et al., 2012). Moreover, without communication collaboration will eventually lead to conflict (Svara, 1999). The difference between coordination and collaboration is that coordination is about achieving a common goal through communication, and collaboration is about finding new structures to enhance working together.

Research gap

Within the current research of coordination and communication, there appears to be a knowledge gap. Literature studies the interaction between governments and connects this to coordination and collaboration (McNamara, 2012). However, there is little to no research on the interaction within a government. The literature has a focus on the multilevel perspective instead of the same-level perspective. Moreover, the municipality has a knowledge gap about the factors that obstruct and contribute to the coordination and collaboration of the support activities. Therefore, the knowledge gap of the municipality of Enschede is the coordination and collaboration within the support activities. To fill the gap within this study, a comparison will be made between the municipality's social assistance benefit team and the status holder integration team. The comparison is relevant because the status holder integration team has been given the assignment to not only help status holders with enrollment into the labor market but also with a broader range of problems. This means that the status holder integration team has to take into account problems as multi-faced, this gives the assumption that it leads to differences in how coordination, collaboration, organizational structure, and organizational culture shape within the teams (within the research design there is an elaboration on both teams). Moreover, the organizational structure and culture will be elaborated on, because within literature they are seen as important aspects which facilitate or hinder coordination and collaboration. This research attempts to investigate the relationship between coordination, collaboration within the social assistance benefit team, and their strengths and weaknesses. Therefore, the main research question of this study is:

“What are the strength and weaknesses of coordination and collaboration within the support activities of the social assistance benefit team and do they differ from the status holder integration team?”

This research is important because it analyzes the knowledge gap, so it could become smaller. Furthermore, it will enhance the knowledge of the municipality of Enschede on the coordination and collaboration of the social assistance benefit team. The sub-questions will help to answer the research question and analyze the research gap. The sub-questions are divided into two forms, first of all, the theoretical sub-question, that will be answered within the theoretical framework:

1. What forms of coordination and collaboration do scientific and practical studies show around support activities provided by local governments?

Second, through empirical research:

1. How are different types of coordination and collaboration around support activities of the social assistance benefit team of the municipality of Enschede arranged according to local regulations, policies, and work processes?
2. How are coordination and collaboration of support activities experienced within the social assistance benefit team of the municipality of Enschede?

This study is divided into five components. First of all the theoretical framework, that discusses the theory of this study and sets out a framework for the rest of the study. Second, the research design, where the outline of the study is discussed. Third the results show information of document analysis and interviews of the social assistance benefit team and status holder integration team on coordination, collaboration, organizational structure, and culture. Fourth is the conclusion, where the main research question will be answered. This is followed by a discussion of the performed research and recommendations.

2. Theoretical framework

In the past, literature on service integration used the terms cooperation, coordination, and collaboration interchangeably. Coordination was often used as a part of cooperation, and collaboration was seen as a characteristic of cooperation (Keast et al., 2007). Currently, literature has shifted its focus to the horizontal integration continuum, ranging from autonomous, loose, and fragmented to a fully connected system (Keast et al., 2007).

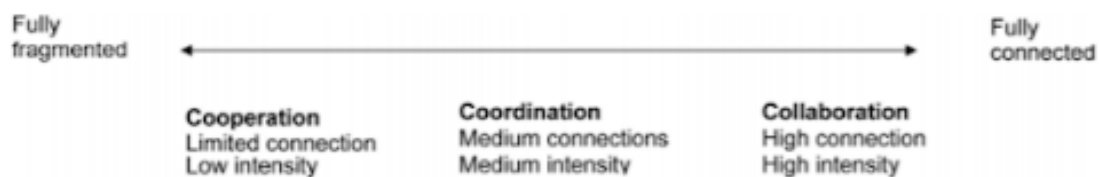


Figure 1 (Keast et al., 2007)

Within this study, it is about the connection employees have and how they interact with each other. There must be a connection between employees to enhance the support activities. That is why the focus lies on the right side of the horizontal continuum. Thus, the focus lies on coordination and collaboration.

Coordination is about the alignment of activities within the social assistance benefit team and the status holder integration team. Christensen and Lægreid (2008) divide coordination in vertical and horizontal coordination. Where vertical coordination directs to the central resources of the municipality of Enschede, and thus the coordination between employees of the municipality of Enschede. Horizontal coordination focuses on cross-body programs or projects of different departments at the same level of the municipality of Enschede. Within this study, vertical coordination will be examined because it focuses on the internal coordination of the municipality of Enschede. The study is about the presence of coordination within the municipality of Enschede.

Collaboration within the social assistance benefit team and the status holder integration team is about finding new structures to work with different actors (Kozuch & Sienkiewicz- Malyjurek, 2016). Between organizations, there are multiple types of collaboration present: networks, coalitions, movements, strategic alliances, strategic co-funding, public-private partnerships, and collective impact initiatives. Within this study no distinction will be made between the types of collaboration. It is about the presence of collaboration within the social assistance benefits team and the status holder

integration team. Therefore, the characteristics of collaboration will be used as indicators for the measurement of collaboration. The characteristics are: forming structures, informing, and assisting.

Support activities are actions taken by a nonprofit organization to create value that weighs more than the costs of developing and offering the goods and services (CBS, 2013; Ministerie van Algemene Zaken, 2021). Within a municipality support activities are present in different forms. The social assistance team of the municipality of Enschede has support activities related to guiding citizens back to work, meaning that the support activities could be job coaching. To organize support activities employees need to communicate with each other. Coordination and collaboration are important theoretical aspects related to cooperation. The way the two teams arrange their coordination and collaboration within support activities differ from each other. Depending on the structure and culture of the two teams, they may use different methods (Mahdizadeh et al., 2015). Within this study, the focus will lie on coordination and collaboration as well as the effectiveness of organizational structures and cultures.

The outline of the theoretical framework will answer sub question one, “What forms of coordination and collaboration do scientific and practical studies show around support activities provided by local governments?”. The theoretical framework consists of three parts. First of all their outline of coordination and collaboration within an organization and how it could be measured. Secondly, the organizational structure and culture of an organization and the influences on the input and outcome of coordination and collaboration. Third, within the conceptual model an overview of the theoretical concepts discussed within theory will be given.

2.1 Coordination within an organization

Coordination has become one of the central issues within the study of public administration. It is because of the mixed effect of the increasing pressure on the complex developments and the general structural challenges relating to the organization of public administration, policy implementation, and service delivery (Lægreid et al., 2015). Complex developments require both multi-level or vertical coordination, denoting coordination by a higher-level authority of lower-level actors action (Bouckaert et al., as cited in Hovik & Hanssen, 2014). In contrast, Hovik & Hanssen (2014) argue that within a complex situation where hierarchical mode fails, the network mode is applied. However, a government network mode operates in the shadow of hierarchical mode when public authorities are present, which restricts coordination within a government. When network mode is used, coordination is an instrument and mechanism that aims to enhance the voluntary or forced alignment of support activities and efforts of the government (Hanssen et al., 2013). When a government is not able to

coordinate, it cannot address complex problems (Lodge & Wegrich 2014). Complex problems contain multiple actors, each actor has its own vision on how to solve a complex problem. In order to solve the complex problems coordination is needed. That is why when a government uses coordination it focuses on more efficiency within the government and attempts to increase the capacity to cope with complex challenges and improve the support activities (Lægreid et al., 2015). Within coordination, it is important to know who keeps an overview and who is the first contact. This is the basis for coordination. This structure differs for departments, making it complex and having multiple entrances.

Coordination within its positive form is nearly invisible. The only time coordination is noticed is when there is a lack of coordination. When coordination is present within an organization it can improve the delivery of support activities (Jennings & Ewalt, 1998). Enhancing support activities through coordination can be done with communication, it is about mutual agreement on tasks and talking about the support activities, moreover, it is about working together. When there is a lack of coordination it is visible that actors perform independently on support activities and that they may have a conflicting interest (Malone & Crowston, 1994). Without coordination support activities function independently, creating inconsistencies within the outcome of support activities. Thus, coordination is important for support activities because it creates a coordinated solution to the problems of clients (Cejudo & Michel, 2017).

2.1.1 Types of coordination within a government

Within the study of coordination, there are different theoretical forms of coordination. The forms show how coordination could emerge within a municipality. First, hierarchical coordination, where a so-called coordinator of a co-operation intervenes with the coordination network. The coordinator makes the decisions within a government regarding coordination. This type of coordination has advantages and disadvantages. The coordinator can choose between support activities within a co-operation, and prefer one activity over the other, even though it does not benefit both parties. This could be a disadvantage in certain contexts. However, hierarchical coordination is capable of coordinating a very large number of employees, making it an ideal model when working with multiple employees on support activities (Scharpf, 1994). Secondly, network mode which comes with mutual dependence and trust among operationally autonomous actors who recognize the need to achieve coordinated action to handle common problems (Hanssen et al., 2013). This type also has advantages and disadvantages. When there is a problem within the support activities employees can be supported by their network. The network coordinates activities that can support problems. Third, negotiation coordination, where each employee favors different coordination activities. Meaning that it is likely

that the employees have different best options to choose from. For the employees, there is no obvious reason to yield voluntarily to the preference of the other (Scharpf, 1994). Negotiation coordination can be divided into negative and positive coordination. Positive coordination is about maximizing the overall effectiveness and efficiency of support activities to go beyond conflict. It seeks to avoid conflict and find cooperative solutions to benefit the support activities (Scharpf, 1994). For support activities, it is important that they evolve, that clients get the services they need. Moreover, focus on the effectiveness of the support activities. Additionally, there is negative coordination, the assurance that new support activities will not interfere with already existing support activities and other employees and just focus on avoiding conflict (Scharpf, 1994). Within this form of coordination, there is no overlap between activities of employees who work on the same client, meaning that there is not a lot of communication. Finally, Strategic coordination, which involves the coordination of programs around the broad strategic goals of the government (Peters, 2018). It is about preparing for the future, instead of considering the past while making policy. This leads to achieving the goals of a government, by combining the strength of different actors within the public sector. However, this coordination mechanism does not fall within the lengths of this research, because within this research the focus lies on existing legal regulations. Within the length of this study falls the hierarchical mode, because it is the ideal model when working with multiple employees because it is capable of coordinating multiple employees within the two teams. Moreover the network mode falls short within a government and therefore falls in the shadow of the hierarchical mode. Negotiation coordination is about the alignment of activities, and has a lack of coordination and communication within the support activities, this does not benefit the support activities. Therefore negotiation coordination does not fall within the lengths of this study.

2.1.2 Measuring coordination

Coordination within an organization can be present in different ways. With each activity, the way a government coordinates differs. Within the study of coordination, Les Metcalfe (1994) distinguished different levels of coordination. Les Metcalfe has developed a table that indicates the levels of coordination a government can achieve. The levels range from independence to integration (Metcalfe, 1994):

1. independent decision-making by teams, no coordination at all;
2. communication with other teams, information exchange;
3. consultation with other teams, getting feedback;
4. avoiding diversions among teams, balancing with different perspectives of employees to avoid conflict;

5. search for agreement on teams, there is a mutual interest between employees;
6. arbitration of policy differences, a third party is needed when a mutual agreement is not possible, the third party coordinates the action;
7. setting limits on teams actions, restrictions within the execution of the support activity to give both parties a beneficial outcome;
8. establishing central priorities, working together on a coherent framework by defining patterns and directions within support activities;
9. government strategy, the integration of coordination within the support activities (Metcalf, 1994).

Within the nine levels, problems can be solved at a lower level without needing to apply the higher levels of coordination. In contrast, the higher levels of coordination are depending on the lower levels of coordination (Firdini, 2014). It all depends on how the extent rules, responsibilities, and information exchange are defined within or between teams (Cejudo & Michel, 2017).

Hovik & Hanssen (2014) distinguish coordination through the hierarchical mode. Hovik & Hanssen (2014) developed a cumulative ladder. The ladder consists of four steps. The first step illustrates the mutual exchange of information and knowledge. The second step, according to Hovik & Hanssen (2014) is where coordination begins, it is focused on the shared language and the bridging of different discourses. Within the third step, employees adjust actions to create harmony and avoid externalities. The adjustments can be the result of negotiation agreements or deliberation. The fourth step is characterized by joint action and measures. Within the literature, this is often denoted as actual coordination. This step focuses on a high level of coordination, for example, to handle wicked problems (Hovik & Hanssen, 2014).

1. mediation: information and knowledge sharing;
2. first-order coordination: common discussions and deliberation, opinion formation, coordinating world views;
3. second-order coordination: adjusting behavior to avoid externalities or gain synergies;
4. coordination: joint measures, co-management (Hovik & Hanssen, 2014).

Looking at the model of Metcalfe and Hovik and Hanssen there is some overlap. Both models are focusing on the increasing levels of coordination ranging from nearly any coordination to a high level of coordination. The difference is that Les Metcalfe specifically focuses on government. Hence, the two models combined could create a good measurement tool for coordination, because it gives a detailed and multi-layered measuring tool. Within this study, the model of Hovik and Hanssen will be used,

because it shows where coordination begins, in contrast with the Metcalfe model, furthermore the model is clear and can be linked to the hierarchical mode. The hierarchical mode is used during this research and therefore the model Hovik and Hansen is in line with the rest of the research.

2.2 Collaboration

Collaboration can be seen as the exchange of information, assisting, planning, and implementation while working across boundaries to create new structures between actors (Amir, 2009; Löfström, 2009; Kozuch & Sienkiewicz- Malyjurek, 2016). This definition describes the characteristics of collaboration that show the desired collaboration between the employees. Collaboration is about positive interaction with others. When high collaboration is predominant, organizations or departments are assumed to have compatible goals, whereas low collaboration is assumed to result from the absence of positive interaction (Nelson & Nollenberger, 2011). Conflict is the negative side of collaboration, when conflict occurs it represents an escalation of a disagreement (Svara, 1999). Moreover, conflict is the situation that exists when tension escalates into a higher level of negative interaction.

Conflict can be defined as the perceived incompatibilities of individuals, who hold discrepant views or interpersonal incompatibilities (Hu et al., 2017). Thus, conflict is related to the way employees interact with each other, where miscommunication or disagreement leads to a conflict. Conflict is not that uncommon within collaboration and is normal within a collaboration, but when conflict is not solved it will eventually lead to dysfunction of a collaboration (Nelson & Nollenberger, 2011). An example of the occurrence of a conflict is when a municipality only advances its own goals and seeks to block another organization from attaining its goals (Svara, 1999). Conflict is present within a municipality when one of the support activities is valued over the other support activities, creating mistrust and tension between employees. Compared to when there would be a homogenous value of the support activities. This is particularly common within collaboration because it encounters different communication, planning, and working styles (Hu et al., 2017). Moreover, it influences the decision-making process. For example, high levels of collaboration and low levels of conflict do not facilitate high-quality decisions because of the collaboration within the process. Therefore, determining the process within a government is incomplete without determining the levels of conflict between municipal officials (Nelson & Nollenberger, 2011).

The theory of conflict has been seen as an important perspective for studies on collaborative innovations. Hu et al. (2017) state that because of cross-boundary, teams face the challenge of dealing with various organizational cultures, strategic goals, and work styles. Moreover, it mostly leads to even more conflict due to the feeling of disadvantage. Thus, conflict can be seen as a reason for ineffectively collaborating resources to achieve successful innovations. Within the governmental process conflict often can be divided into two types, namely, relationship and task conflict. Relationship conflict is about the friction between personal values and taste, by contrast, task conflict is about different perspectives of the distribution of work within a team (Hu et al., 2017). Thus, goals need to be clarified, communication needs to be improved and the level of collaboration needs to increase (Svara, 1999). Within municipalities, it can be said that an individual representative represents the network as a whole, because they communicate, share information, and participate in the planning process of a municipality (Brummel et al., 2012).

2.2.1 Information sharing

Different practical studies show that information exchange is important for collaboration. Information exchange can be related to the way information about clients is passed towards another colleague (Dictus, 2006). When information is not exchanged correctly this can create dysfunction of the system. Clients will not get the support they need and will be passed along different teams of a municipality. This creates bureaucracy, which is not beneficial for the clients. Within collaboration, professionals tend to have a different affinity. Moreover, for successful collaboration to happen it is important to understand the other profession, to empathize with them (Brinkhorst, 2021). Information exchange gives employees knowledge about other teams, their processes, and activities (Dictus, 2006). Understanding each other will help to understand how they coordinate and empathize with other colleagues. It is not only about giving advice and information, there needs to be clear coordination about the prosecution towards the end goal (Brinkhorst, 2021). Exchanging information means that information needs to be exchanged proactively. When exchanging information the pro-activity of the information exchange is important, by being proactive information exchange will be easier. Information exchange is about the interaction with each other, making use of each other's knowledge and expertise, and working on goals with a joint vision on (labor) participation. This way it is possible to unravel the problems clients have and offer them support by questioning different areas of life, without losing sight of participation as a "dot on the horizon".

2.2.2 Forming structures

Citizens rely on municipalities for the provisioning of services that cannot be achieved by an individual alone. For example protection, maintenance of public areas and highways, environmental planning, safety, social security, and governance (Hobson et al., 2011). Municipalities are responsible for local variations of these tasks. To provide services, the municipality organizes its structure around teams. The different teams are expected to collaborate within the decision-making and the planning process. However, external factors influence the collaboration process, and therefore the structures. The factors are related to the relationship between employees, trust, independence, power, sharing, and the characteristics of the employees, the factors have a direct effect on the employees (Nelson & Nollenberger, 2011; Kozuch & Sienkiewicz- Malyjurek, 2016). Moreover, the structure, policy, and regulations of a municipality are factors that influence collaboration (Nelson & Nollenberger, 2011; Kozuch & Sienkiewicz- Malyjurek, 2016).

Within the study of collaboration, there is a four-dimensional model of collaboration that explains the structure of collaboration. The model can be used to analyze how complex and heterogeneous multilevel systems of actors collaborate (D'Amour et al., 2008). The dimensions are:

1. shared goals and Vision, which refers to the existence of common goals and their appropriation by the team, the recognition of divergent motives and multiple allegiances, and the diversity of definitions and expectations regarding a collaboration;
2. internalization, which refers to awareness by professionals of their interdependencies and of the importance of managing them, and which translates into a sense of belonging, knowledge of each other's values and discipline, and mutual trust;
3. formalization, clarifies expectations and responsibilities;
4. governance, that is, the leadership functions that support collaboration. Governance gives direction to and supports professionals as they implement innovations related to interprofessional and inter-organizational collaborative practices (D'Amour et al., 2008).

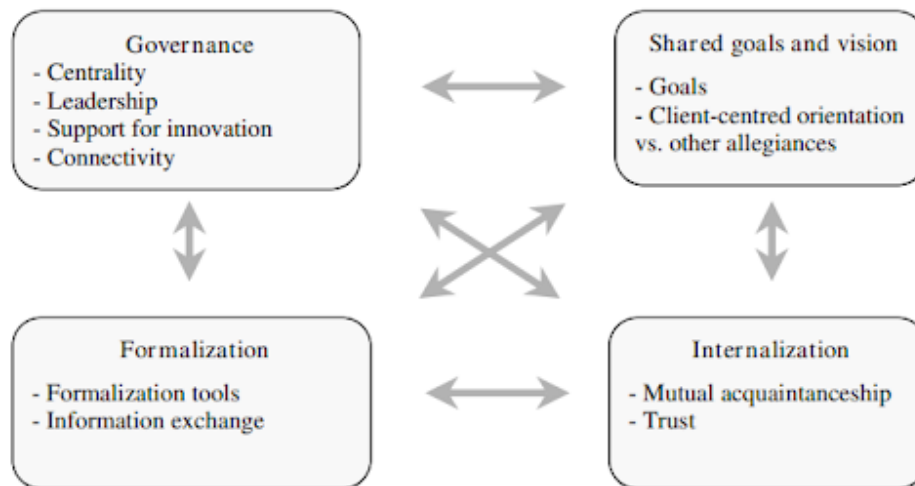


Figure 2 (D'Amour et al., 2008)

The model suggests that collective actions can be analyzed by four dimensions and ten indicators. The dimensions can be divided, two dimensions involve the relationships between individuals, and two involve the organizational setting (D'Amour et al., 2008). As the model shows, the dimensions influence each other. The model can analyze collaboration comprehensively enough that shortcomings between the optimal collaboration can be identified and areas for improvement can be highlighted.

2.2.3 Assisting

Another important form of collaboration is assisting. This form is not predominant. But shows the willingness to collaborate within an organization. Assisting within an organization is about the willingness to help each other solicited or unsolicited (Brinkhorst, 2021).

2.2.4 Transaction costs

Transaction costs provide a comparative framework for assessing alternative governance forms, and it allows us to go beyond descriptive observations of where network governance has occurred and identify the conditions that predict where network governance is likely to emerge (Jones et al., 1997). It is built upon the assumptions of information of subjective models of the actors to explain their environment and their agreements (North, 1990). Transaction cost can provide a framework for identifying when and under what circumstances collaboration is likely to emerge. Transaction cost identifies the possibility to collaborate, however when collaborating factors can influence the collaboration (Jones et al., 1997). The transaction cost can vary between different actors and will increase when assets increase. Transaction costs can be divided into four separate cost-related transactions:

1. search cost, related to the cost of gathering information or to identify and evaluate potential trading partners;
2. contracting costs are related to negotiation costs;
3. monitoring costs, related to monitoring the agreement to ensure fulfillment of the set obligations;
4. enforcement costs, refers to the associated with ext. post bargaining and sanctioning when not performing according to the agreement (Dyer, 1997).

However, for an organization, it is important to minimize the transaction costs and maximize the transaction value. When starting transaction costs it is important to have a so-called safeguard, an example of a safeguard is a legal contract. Where all legal obligations of each actor are specified (Dyer, 1997).

When collaborating within an organization transaction costs can be used as well. However, when collaborating within an organization the transaction costs are divided between different organizational levels. The cost-related transactions of Dyer (1997) lay on the management level when collaborating within an organization. The management keeps an overview of the tasks of their team and monitors the execution of the tasks. Furthermore, employees of a team, work on the execution of the transaction.

2.3 Organizational culture and structure

When looking at the coordination and collaboration within a municipality, the organizational culture and structure need to be taken into account. Different cultures and structures can have different influences on the input and outcome of coordination and collaboration. Therefore, within this paragraph, the theory behind organizational cultures and structures will be explained, giving some insight into influential factors and theories.

2.3.1 Organizational structure

The internal characteristics of an organization are connected to critical sources for success. It focuses on a broad and relatively stable category of organizational characteristics such as structure (Zheng et al., 2010). Structures refer to the relations between components of an organization involved. Organizational structure is the framework of the relations on jobs, systems, processes, and people making efforts to achieve the organizations goals (Ikeda et al., 2010). It is about the organization of activities and how they are divided, organized, and coordinated. An organization will create a structure to coordinate the activities of work, to be able to perform activities more efficiently by deploying

specific expertise and experience, and control employees actions (Ahmady et al., 2016). Organizational structure can be divided into three relevant dimensions: division of tasks, coordination, and control. The dimensions can be linked to the activities of an organized group acting towards the same goal. The activities are called organizational activities and can be divided into three activities: delegating, informing, and monitoring. Delegating activity concerns the obligations within an organization, meaning that within an organizational department they have the exclusive right to perform certain tasks. This can be related to the dimension of the division of tasks. Informing activity concerns the flow of knowledge within the organization and can be related to the coordination dimension. Monitoring activities concern the recovery functionalities of the organization and can be related to the control dimension (Grossi et al., 2007).

Horizontal versus vertical

The structure within an organization is one of the most important factors in determining the performance of the organization. Most structures of conventional organizations, like functional or divisional, are vertical (Ikeda et al., 2010). Vertical structures are reinforced by central forces that create decentralization and locate governance, responsibilities, and resources peripherally, rather than centrally (Keeling et al., 2007). Decision-making is done at the top and forced down through multiple departments. Hence, vertical organization structure can create bureaucratic procedures (DiPrete, 1987). Recently there has been a shift within the study of organizational structure from vertical toward a horizontal approach. The study of organizational structures focuses on an emerging theme on how organizations integrate activities across the value chain to support strategy. This approach is connected to the idea of horizontal organization (Chenhall, 2008). It is about the arrangement of an organization that enables the integration of strategy processes, structures, and people to deliver value. The idea of horizontal structures is that departmental heads are no longer responsible for decision-making. Instead of structuring an organization around customers and employing best practice production processes. Moreover, teams are responsible for customer value, not the individual (Chenhall, 2008). There is an inherent and necessary tension between horizontal and vertical structures within organizations, because within each organization the structures vary in number and dimension (Keeling et al., 2007).

2.3.2 Organizational culture

When trying to understand an organization and its way of communication a cultural analysis can be held. The culture of an organization is focused at everyday conversation or organizational discourse (Eisenberg, 2011). Organizational culture is just as important to public organizations as for private organizations. Organizational culture is a factor that can influence the effectiveness of the organization (Baker, 2011). Moreover, Schein (2010) states that culture implies stability, empathizes with the concept of sharing, it implies patterning within an organization, and the dynamics of an organization.

Although all organizations have a culture, some organizations appear to have a stronger and more deeply imbedded culture than other organizations. It is sometimes argued that a strong, pervasive culture was beneficial to all organizations because it helps to enhance motivation, commitment, identity, and solidarity. However, it can be noted that a strong culture might not be desirable for all organizations. For example, it could impede adaptation and change. Eventually, it could lead to a displacement of goal formation, meaning that behavioral norms become more important, they overshadow the original purpose of an organization (Baker, 2011).

Different types of cultures come with different types of norms and expectations of an organization toward its employees, and employees towards each other. It is all about the behavior of the employees leading to more effectiveness (Godwyn, 2011).

Levels of organizational culture

Within organizational theory, culture is used as a metaphor to study organizations as forums in which meaning is expressed through social interactions. To measure culture Schein (2010) has developed three levels of culture (see figure 3) (Baumgartner, 2009). Schein (2010) considers the importance of analyzing the different levels of culture. At the surface of the model lies the level of artifacts, which includes all phenomena that are seen and heard when encountering a new group with an unfamiliar culture. An example of artifacts is physical environments, the language, or rituals and ceremonies (Schein, 2010). This level is observable. The second level espouses norms and values. The value determines the observed patterns of behavior. Furthermore, the norms are expectations of the expected behavior present within an organization and have the force of social obligation or pressure (Baumgartner, 2009). The last level is the basic assumptions. This level is embedded within the foundation of the culture and is widely spread. Most of the time people do not know they exist. It is mostly related to thoughts, perception, and feelings. Making it the most difficult level to observe (Schein, 2010).

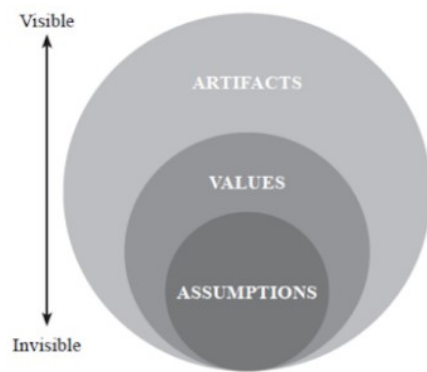


Figure 3 (Schein, 2010)

The levels of Schein analyze the culture within an organization. Culture can be seen as more important than the mission and vision of an organization. Therefore, it can be stated that this model can be used as a basis for the change of behavior (Baumgartner, 2009).

2.4 Conceptual model

In conclusion, within the theoretical study, it was aimed to find the theoretical concepts that could support this research. Within this study, the most important concepts are: culture (norms); structure (a division of tasks, control, and coordination); collaboration (informing, structure-forming, assisting, and transaction costs); coordination (levels of Hovik and Hansen, and hierarchical mode). These dimensions and models will help to measure the coordination and collaboration of the support activities. Within the conceptual model, it is shown how the models and dimensions are used within the research questions. Research question two is about the how, according to documentation, coordination and collaboration are supposed to be arranged. Research question 3 is about the actual execution of the coordination and collaboration. Within this model, the concepts structure and culture are measured within different research questions, while coordination and collaboration are measured within both research questions.

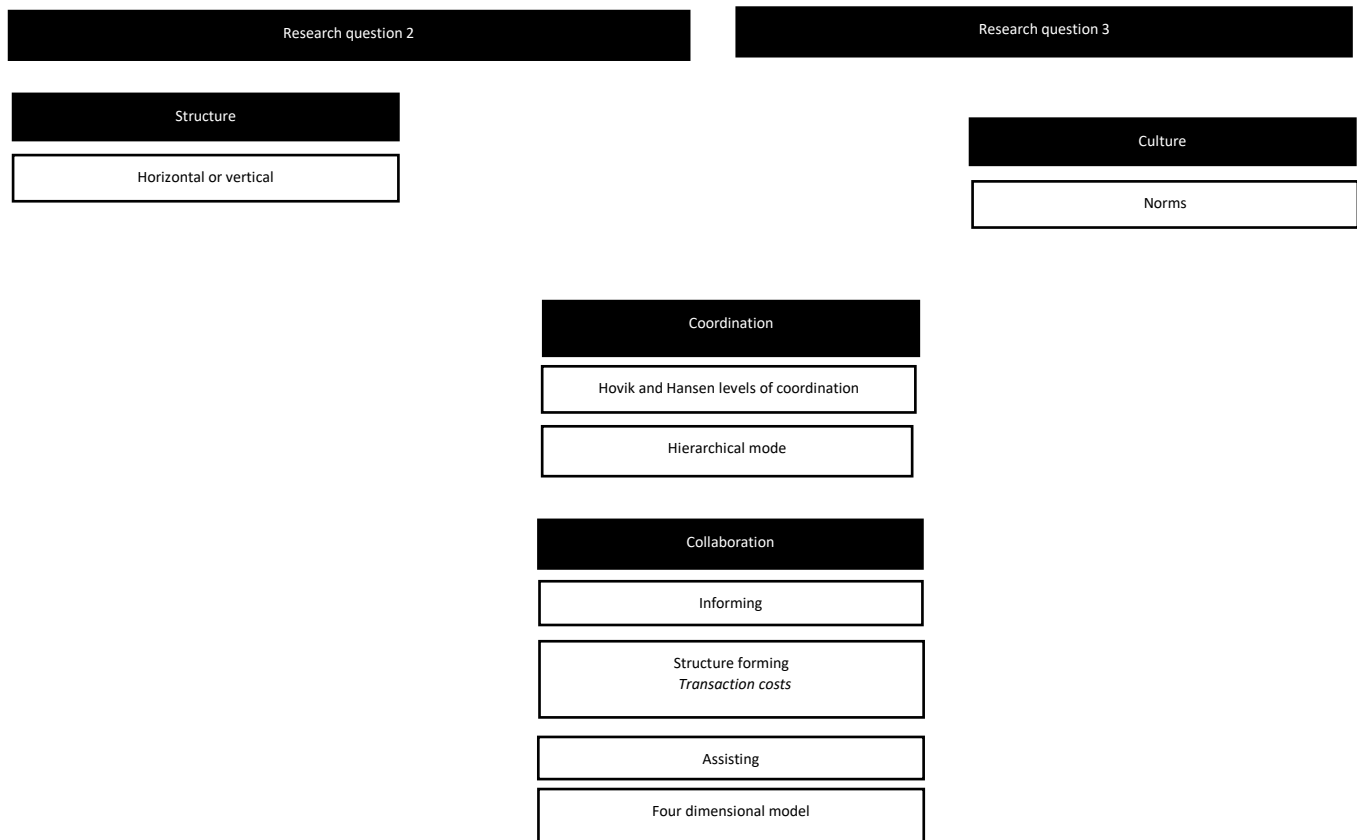


Figure 5

3. Research design and strategy

The study aimed to find the strength and weaknesses of coordination and collaboration within the support activities consisting of living, income and debt, support, well-being and health, school, and work. The performed research is described within this paragraph. First of all the research design will be explained, followed by the data collection and data analysis. Eventually, the conceptualization, operationalization, and validity will be explained.

3.1 Research design

The municipality of Enschede is currently researching the support chain to help citizens from daytime activities to work. This study is part of that research. The Municipality of Enschede wants to have more insight into the internal processes surrounding this chain. The process is referred to as the coordination of their support activities and the collaboration of employees within the support activities. In agreement within the municipality of Enschede, it was decided to do a comparative study between the social assistance benefit team and the status holder integration team. Both teams have the task to enroll as many people into the labor market as possible, but the status holder integration team has been given the assignment to also help with broader problems citizens under their responsibility are facing, whereas the social assistance benefit team has not. This makes the two teams distinct because one is keeping a more overarching view and has to consider the problems at hand as multi-faceted whereas the other is more focused on labor potential alone. So there is a difference between the responsibilities of the two teams and the assumption that this leads to differences in how coordination, collaboration, organizational structure, and culture within the teams take shape. The municipality of Enschede has a knowledge gap on the factors that obstruct and contribute to the coordination and collaboration of the support activities, therefore the coordination and collaboration within support activities were investigated. This has led to the central question:

“What are the strengths and weaknesses of coordination and collaboration within the support activities of the social assistance benefit team and do they differ from the status holder integration team?”

To answer the central question a comparative study was conducted. Within the comparative study, the variables were measured for the units of analysis, and the characteristics of the units were compared. The research question is comparative. During this study, the comparison was made between the units of observation, which are the social assistance benefit team and the status holders integration team.

3.2 Data collection

During the research, secondary data and qualitative interviews were used. Within this study, three kinds of sources were used. First of all, literature that provides theoretical measurements. With this data research question one was answered. The theory was linked to the variables cooperation and collaboration. Relevant literature was found on Google Scholar, Scopus, VNG, and Divosa. Scopus and Google Scholar had different scientific articles. VNG and Divosa had intercity / national networks and reliable sources. To search literature within the databases keywords were used. The keywords were linked to the main research question and sub-questions. The keywords of this research were: Coordination, support activities, collaboration, organizational culture, organizational structure, forms, positive, negative, factors, local municipalities. To select literature, inclusion, and exclusion criteria were used. The inclusion criteria for this study were: (1) study must be in English or Dutch, (2) study must be focused on/ or performed in a developed country, (3) related to coordination and collaboration within a government, (4) related to organizational structures and cultures, (5) practical studies related to coordination and collaboration. The exclusion criteria of this study were: (1) articles not published in English or Dutch, (2) articles related to developing countries, (3) articles that focus on cooperation. Eventually, after measuring articles to the inclusion and exclusion criteria several relevant articles remained.

Second, sub-question two was answered with relevant data focused on regulations, laws, and work processes of the social assistance benefit team, and status holder integration team of the municipality of Enschede were used. This data was provided by the municipality of Enschede. However, the data needed to meet the criteria. The inclusion criteria of the data were: (1) focused on the agreements on work processes, (2) regulations and policies, (3) related to the execution of support activities, (4) information about collaboration or coordination, (5) organizational structures. The exclusion criteria of the data were: (1) departments other than the social assistance benefit team and status holder integration team, (2) finance related. This leads to a selection of 13 documents, which were used within this study to investigate coordination and collaboration. For the social assistance benefit team, there were 10 documents used and for the status holder integration team, 8 documents were used. The documents overlap since some documents were used by both teams. The following documents were used:

- Work description directing team, document a;
- Work description job seekers approach, document b;
- Process directing officer, document c;
- Process job seeker coach, document d;

- Work description VIP, document e;
- Work description application training, document f;
- Work description direct work, document g;
- Work description participation, document h;
- Work description trial placement, document i;
- Policy vision Enschede labor market approach, document j;
- Labor market approach Evaluation 2020, implementation program 2021, document k;
- Dialogue paper, a future proof social domain, document l;
- Action program about participation and feel at home, document m.

Third, to answer sub-question three, interviews were conducted. The interviews were conducted to support and complement the document analysis. The interviews were conducted based upon the theory. Within the theory, three dimensions of coordination and collaboration were found (see 3.3 conceptualization and operationalization). Based upon the dimensions and the document analysis interview questions were made. The dimensions are discussed within the conceptualization. To conduct the interviews a population was selected. The selection method of the population is discussed within the next paragraph.

Sampling

Within this study, a comparison was made between the social assistance benefit team and the status holder integration team. The sampling of this study was purposeful. Within this strategy, the employees of the teams are deliberately selected for the information they can provide. The social assistance benefit team was selected by the municipality of Enschede, they requested research on the support activities of this team. The status holder integration team was chosen because this team was set up with a focus on support activities. This means that within the status holder integration team it was assumed that employees have more focus on the support activities. Within this study, a sample of four employees was selected. Two employees of the social assistance benefit team and two of the status holder integration team. Within this study, the population was needed to complement the document analysis. The employees interviewed were so-called experts, they are responsible for the execution of the work processes of both teams. All four employees were selected based on their knowledge, experience, and position. This means that the interviewees have specific experts, meaning that they have a lot of information regarding the coordination and collaboration of the support activities within the status holder integration team and the social assistance benefit team. Therefore the interviews with the experts have more value than interviews with non-experts.

Setting

The setting of the research question could be divided into time and place. During this research, the time is all data until July of 2021. The municipality of Enschede was being examined and therefore this was the place within the setting. The municipality of Enschede has 20 departments, who are clustered in five categories. The two teams who are compared within this study fall within the executive department work and income. To compare both teams more information about teams is needed. Therefore, within the next two paragraphs information about both teams is provided.

Cases

Within this study the social assistance benefit team and the status holder integration team are compared. In order to compare two teams, information of the two teams is needed for comparison. Within the next two paragraphs the two teams will be outlined, and followed by a comparison of the two teams.

The social assistance benefit team

The social assistance benefit team has 47 employees and can be seen as 'the safety net' of social security. When citizens of the Netherlands do not have enough assets or income and are not eligible for benefits or provisions, they are eligible for social assistance benefit (Ministerie van Algemene Zaken, 2021). This social assistance benefit is income which is deemed to be the minimum required income for a person to get by in their circumstances. The amount of social assistance benefit depends on age, the number of people within the household, the amount of savings, an income below the minimum amount from a part-time job (Gemeente Hollands Kroon, 2021). The social assistance benefit is arranged within the Participation Act ("Participatiewet"). Within the act, it is guaranteed that everyone who is a legal citizen of the Netherlands has the right to a minimum income. In exchange for social assistance, citizens must try to find work (European Commission, 2021). In the Netherlands, the responsibility for reintegrating people, who receive social assistance benefit, back into the labor market has been assigned to municipalities since 2015. The municipalities are responsible for coaching and the development of people who can work a regular job but are experiencing limitations to do so. For every person, the social assistance benefit team receives 2500 euros for additional support. Furthermore, municipalities have to arrange certain facilities for citizens whose position on the regular labor market is threatened, for example, due to a disability but can achieve a degree of economic productivity.

The municipality of Enschede wants to work with an integrated support chain for citizens receiving social assistance benefit. This chain should offer a clear development path for all levels of

capacity to participate in society and the labor market. At the start of the chain, this includes amenities for citizens who need to be facilitated in maintaining daytime activities, to active mediation to jobs at the end. A specific department has been charged with the rightful provision of the benefits, and the guidance through the support chain (Gemeente Enschede, 2020). The guidance consists of three steps, depending on the citizen's needs. This first step is a direct path to work, meaning that a citizen who is fully capable of returning to the regular labor market is introduced to companies with vacancies available. The second step is counseling for reintegration, through jobseeker coaches, counselors, and instruments. This means that someone is currently in need of help, but eventually should be able to get back to work. This path also includes the services provided to citizens who need long-term support at the labor market, wage cost subsidy, and sheltered employment. The last step is rest. This means that someone is not (yet) able to get back to work and will have no further guidance. However, once a year they will be monitored and determined if they can get back to work or not.

Status holder integration team

In the past few years, the amount of refugees that seek asylum has declined. This causes a shift from the reception of refugees towards integration and participation within the municipality. That is why an integrated approach is required. Integration must be started soon after the refugee's permit has been granted, so that status holders can quickly integrate and make a contribution to Dutch society (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2021). Status holders often need support in different habitats to be able to participate in Dutch society (e.g. language lessons, work/education, housing, administration), but also they need knowledge about our society to be self-reliant. This group requires support other citizens of Enschede do not need. Therefore the status holder integration team was set up (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2021).

Within the municipality of Enschede, the status holder integration team focuses among other things on the participation of refugees. Just as the social assistance benefit team does, they guide them, if possible, towards work. Depending on the language skill and educational background, different steps are taken for guidance towards work. Every status holder has a different background, which means customization is needed. The status holder integration team has 13 employees who support the status holders. Within the integration trajectory, the status holders are also obligated, if possible, to participate within society. This means that they get guidance towards work or schooling. To let a status holder participate within society, the status holder integration team has a budget of 2370 euros per status holder for integration, with this budget they not only support the participation but also other problems of a status holder (Gemeente Enschede, 2019b).

When looking at the two teams, it can be concluded that there are differences between the teams. First of all the social assistance benefit team has been operating longer than the status holder integration team. Secondly, the social assistance benefit team has more employees than the status holder integration team. However, the teams also have some similarities, both work with the same regulations and have more or less the same tasks when it comes to supporting clients. The differences of both teams were taken into account within this study.

3.3 Data Analysis

The data analyzed for this research was qualitative. Qualitative analysis tries to understand the underlying meaning of data. Moreover, when examining the data, there was a focus on finding patterns across different data sets. Finding patterns across data is called cross-case analysis. To find the patterns data was analyzed. To analyze the data, the grounded theory was used.

When the data was obtained coding was used to help with analysis. The coding helped to see the patterns within the obtained data. There are multiple ways to code, during this research coding methods were combined, because combining the methods made the coding easier. By rereading and recoding the data, the first set of codes occurred. This way of coding was called open coding and helped to identify numerous concepts within the data. After open coding the codes are self-contained. To make them useful for analyzing the codes were grouped under categorical codes, related to theory. This way of coding was called deductive coding. Deductive coding gave an overview of how all the codes are related to the theory and made it easier to link it to the core concept, the coding can be found within the appendix. To give a clear overview of the coding of the core concepts a concept mapping was made. The concept map graphically visualized the coding. Mapping the notes made it easier to have an overview of the analyzes made within the codes.

3.4 Conceptualization and operationalization

Within the research design described above, a lot of data was collected. With the data, coordination and collaboration were examined. Within this paragraph, the concepts are made measurable. Within the literature theory about coordination, collaboration, organizational structure, and culture were used for measuring. The theoretical measurements are the operationalizing of the conceptual model. Meaning that the theoretical measurements were operationalized within the conceptual model. Within this paragraph, the variables of this study and their operationalization are discussed.

3.4.1 Collaboration

The first variable is collaboration. Which can be divided into three dimensions:

1. informing
2. assisting
3. forming structures between actors

The dimensions of this variable are necessary, if one of them is missing it cannot be defined as a collaboration. The dimensions are multi-dimensional meaning that to meet one of the dimensions the second dimension also needs to be present.

1. Informing, the exchange and combining of information, ideas or sources.
2. Assisting, helping, and supporting others, solicited and unsolicited, even though others can do it
3. forming structures between actors, forming new bonds and connections with others that have another profession.

Within this study collaboration was seen as the exchange of information, assisting, planning, and the forming of structures. To measure collaboration within this study a document analysis and interviews were conducted. The interviews were conducted with two employees of the social assistance benefit team and two of the status holder integration team. Both teams were asked the same questions to make the comparison (for interview questions appendix A). Within the interviews, the three dimensions of collaboration were used for measurement. Within the next part, the operationalization of the three dimensions for the interviews will be described. First of all, the dimension informing is about the exchange of information. During the interviews, the dimension informing was measured by interview questions based on the exchange of information. Secondly, the dimension assisting, which is about supporting each other. During the interviews assisting was measured by asking about the willingness to support other employees or organizations within the execution of support activities. Third, structure forming. To see if and how bonds were formed with actors. During the interviews, structure-forming was measured by asking if the participants were willing to find new connections or solutions if existing work processes do not succeed. Furthermore, to measure the dimension structure forming the theoretical measurement transaction costs was used. The transaction costs were used to measure when and under what circumstances collaboration is likely to emerge, meaning that collaboration can be measured through transaction cost. Within this study, it was researched if the transaction cost were present and how. By asking the participants when collaboration is likely to emerge, it shows how structures occur of both teams. The answers of the interviews were measured by the four-dimensional model. The four-dimensional model consists of the dimensions: governance, that was measured through the way both teams were organized; shared goals and visions, where measured through the goals of the organization and what the aim of both teams

is; formalization, is measured with the exchange of information; and internalization was measured through the way collaboration is present within both teams and if collaboration is built upon trust or not. was used to measure how the two teams collaborate within the usage of support activities. This will help to show how the two teams collaborate and allow comparison of the two teams.

Furthermore, the document analysis was focused on finding if and how information exchange was present within the documentation of both teams. When there is information exchange, the dimension informing is present. The dimension assisting was measured by the presence of employees support each other during support activities, even when not necessary. To measure the dimension structure forming, the documentation was analyzed on the existence of working across boundaries and finding opportunities to support jobseekers.

3.4.2 Coordination

The second variable is coordination, the literature showed that the best way to measure coordination is through the levels of Hovik and Hanssen (2014). That is why the conceptualization of coordination is different than of collaboration. The dimensions of the variable coordination are not necessary, because theory states that there are multiple levels. Therefore the dimensions could not be present and there would still be coordination. The dimensions of coordination are derived from the model of Hovik and Hanssen (2014):

1. Mediation: knowledge sharing
2. communication (first order coordination): common discussions and deliberation, opinion formation, coordinating world views;
3. working according to agreement (second order coordination): adjusting behavior to avoid externalities or gain synergies;
4. working together (coordination): joint measures, co-management.

During this study, coordination is described as the mutual agreement on a task. In this study, coordination was measured through the model of Hovik and Hanssen. The model of Hovik and Hanssen was used because this model is clear, gives good measurements, and shows where coordination begins in contrast with the model of Metcalfe. This model measures the level of coordination present within an organization. Within this study, the levels of Hovik and Hanssen will be used to measure the level of coordination of the support activities. The usage and the measurements of this model will be elaborated on. The dimensions derived from the levels of Hovik and Hansen were used during the analysis of documentation and with interviews.

Within the interviews, the three dimensions of coordination were used for measurement. First of all, the dimension mediation, to measure to what extent knowledge is shared. Secondly, the dimension working according to agreement, with this dimension the agreements of the teams were measured, and to what extent these agreements were followed to avoid externalities (the interviews are present within appendix A). Therefore, the questions of this dimension are related to how support activities are coordinated, and how participants gain synergies. Third, the dimension of communication. Within this dimension, the communication between employees of the social assistance benefit team and the status holder integration team was measured. There was examined if there is discussions, deliberations, or opinion formation. Fourth, the dimension working together, which is focused on how work is divided and what the shared goals and interests of the employees of the two teams are. Within the interviews, it is about measuring the execution of the support activities, and if other actors are involved within the execution.

Furthermore, within the document analysis, the dimensions were used to analyze the document. The dimension mediation was measured through the knowledge exchange present within the different documents. The dimension working according to agreement is measured through the agreements within the documents, so how is the work process arranged for support activities? Communication was measured to find the way employees communicate with other employees or with external organizations and which way they deliberate. Working together was measured by the presence of joint measurements and to what extent documentation states co-management within both teams. Moreover, when analyzing the documentation the level of hierarchical mode present within the documentation was taken into account because it is the ideal model when working with multiple employees. It is capable of coordinating multiple employees within the two teams. Moreover, the other modes fall in the shadow of the hierarchical mode when the model is used within a government. By knowing if the hierarchical mode is present and to what extent, there is knowledge about the coordination patterns of both teams.

3.4.3 Organizational structure and culture

Within this study the organizational structure and culture are measured to seek information about the two different teams and if the structure or culture of the two teams has an influence on the coordination and collaboration within the support activities.

To measure the culture, the dimension norms were used. The norms within both teams are measured through the interviews, by asking about the behavior, the functioning of the team, and the interaction within the team.

To measure organizational structure the variable was conceptualized as horizontal or vertical. This means that within this research the focus of the variable organizational structure was on the fact if the teams are horizontal or vertical oriented. Therefore the dimension is not necessary. The variable organizational structure was measured within the document analysis within this research to find differences within the structures of both teams.

3.5 Validity and reliability

For the results of this research to be reliable and valid, the operationalization has to make it possible to measure the same thing over and over, and should measure what we intend to measure. However, since there was a qualitative interview, the research is not completely repeatable. Within this research an attempt has been made to ensure validity through:

- the recording of interviews;
- theoretical triangulate, there are different theoretical perspectives used within this study to get a better insight into the different concepts of this study. Using triangulation means that theory is double checked, by using multiple sources.

Validity means to measure what was intended to measure. Within this research, it was tried to understand the strength and weaknesses of the coordination and collaboration within support activities of two different teams. This was achieved by measuring the dimensions found in existing scientific literature, meaning that coordination was measured by working according to agreement, communication, working together. Collaboration was measured through informing, assisting, and forming new structures between actors. By using the dimensions as a measurement, the strength and weaknesses of the coordination collaboration of support activities were measured. By using existing literature for the measurements validity can be guaranteed because literature was selected based upon the criteria important for this study.

4. Results

The municipality of Enschede has the objective to improve the outflow of benefit recipients towards work. That is why they want to make the outflow toward work more sustainable by jointly focusing on support activities. The support activities are researched within this paragraph, with a focus on the coordination and collaboration of the two teams of the municipality of Enschede. Within this chapter, two kinds of documents are used: policy vision/ evaluation and work processes. Based on these documents the sub-question: *“How are different types of coordination and collaboration around support activities of the social assistance benefit team of the municipality of Enschede arranged according to local regulations, policies, and work processes?”* is answered. Furthermore, interviews with jobseeker coaches and directing officers, who support the jobseekers or status holders in their process, of the social assistance benefit team and the status holder integration team were used to answer the sub-question: *“How are coordination and collaboration of support activities experienced within the social assistance benefit team of the municipality of Enschede?”*. The structure of the following paragraphs starts with information regarding the social assistance benefit team. followed by information about the status holder integration team followed by a conclusion.

4.1 Arrangement within local regulations, policies, and work processes

When analyzing the different work documents of the social assistance benefit team and the status holder integration team it could be concluded that the documents focus on the execution of the tasks. This means that within the work process document there is no information on the support activities. Therefore, within this paragraph, the coordination, and collaboration of the work documents, policy vision, and evaluation document will be used to elaborate on.

4.1.1 Organizational structure

The social assistance benefit team and the status holder integration team have about the same work process on paper. However, the work processes show some differences. According to the Process directing officer document of the status holder integration team (Municipality Enschede, document c, 2021), there are three different ways to help a status holder depending on how the status holder enters the integration process:

1. a status holder can be included in the process through the asylum seekers' center (Municipality Enschede, document c, 2021), where process supporters will directly take on the jobseeker. Then they are passed on towards the team's senior, where they are given a directing officer. The directing officer oversees the whole integration process of the status holder and supports a status holder when they need additional support. The directing officer starts the integration

trajectory. A trajectory is a series of multiple steps, depending on what a status holder needs, to guide the status holder to the labor market.

2. a status holder can be included in the process after they are identified as a status holder when they have applied and been granted social assistance benefits (Municipality Enschede, document c, 2021). The status holders are placed with a directing officer, who determines if the status holder can be guided towards the labor market. When the status holder can be guided their trajectory starts.
3. a status holder can be included into the integration process if they are already known within the status holder integration team (Municipality Enschede, document c, 2021). The status holder is appointed a directing officer by the senior. The directing officer starts the integration trajectory.

In contrast, within the Process jobseeker approach document of the social assistance benefit team there is only one way to enter the integration process: every jobseeker is first transferred to a jobseeker coach, where the documents of a client are analyzed, this leads towards advice concerning the future steps for the jobseeker (Municipality Enschede, document d, 2021). A jobseeker coach oversees the integration process towards the labor market of a jobseeker. A reason why there is only one entryway within the social assistance benefit team is that it is a sub-route from the normal assistance process.

Thus, both teams have different structures within their integration process. Where the process of the status holder integration team has multiple entries. The social assistance benefit team has one entry for a jobseeker to enter the trajectory towards work. Within both teams, clients are put on hold until a jobseeker coach or a directing officer can help the jobseeker. However, it shows that there is a difference between the teams in who appoints the coach/ directing officer. Within the status holder integration team, the senior of the team select clients for the directing officer. Thus, the status holder fall under the supervision of the senior until they can be passed towards a directing officer. Within the social assistance benefit team, clients are selected by the jobseeker coach themselves. The differences between the structure of the teams show that the status holder integration team has a structure that tends to a be vertical structure, where the senior is in charge of the division of status holders. The social assistance benefit team has a structure where the assignment of tasks tends more towards a horizontal structure where the coaches are responsible for dividing.

4.1.2 Coordination

Working according to agreement

The Policy vision Enschede labor market approach of the social assistance benefit team is traditionally based on the tasks from the Participation Act and the SUWI Act (Municipality Enschede, document j, 2021). The Participation Act intends to ensure that more people find work, including people with an occupational disabilities. Whereas the SUWI Act arranges the registration of jobseekers and vacancies of employers, additionally it nominates suitable vacancies for jobseekers. Part of the jobseekers also receives support from the Social Support Act and the Youth Act. The Social Support Act arranges municipal support in areas like self-reliance, participation, or sheltered living, the Youth Act arranges all support for children under 18 years (Municipality Enschede, document j, 2021). The Policy vision is focused on creating a single integrated framework for the social domain, where customization is present within the social assistance benefit team. This single integrated framework is not detailed in any of the Work documents (Municipality Enschede, document e, f, g, h, i, 2021). Where the 'standard instruments' do not suffice, according to the Policy vision document jobseeker coaches are switching to a customized approach, in which the social assistance benefit team makes a conscious decision between the legitimacy, the costs, and the deployment of the jobseeker. This means that with their customized approach they are looking for the space within regulations and where that space is not there but is needed, searching for alternatives to do what is necessary (Municipality Enschede, document j, 2021).

With the Policy vision Enschede labor market approach document the focus for the social assistance benefit team lies on what the jobseeker needs to integrate within the labor market (Municipality Enschede, document j, 2021). If necessary, the jobseeker coach coordinates with other stakeholders (such as the RAP team, a district team, or the City Bank) to solve any problems present, by responding to the specific needs of jobseekers. Within the Policy vision Enschede labor market approach document the focus lies on the integration of clients, by finding underlying problems (Municipality Enschede, document j, 2021). However, within the Evaluation 2020, implementation program 2021 document (Municipality Enschede, document k, 2021), and the Work description jobseeker approach document (Municipality Enschede, document b, 2021), there is no indication that customization is used to help jobseekers. Even though, this is mentioned as a goal for 2021. There appears to be a clear vision within the agenda-setting. However, the vision does not appear within the implementation of policies. This means that within the policy cycle the vision and implementation are not connected to each other.

Within the Action program about participation and feeling at the home document of the status holder integration team, it is described that the directing officer coordinates with various partners for support activities (Municipality Enschede, document m, 2021). Think of the ROC of Twente for providing the language and integration courses, an education program and vocational training BBL/BOL and the preparation of a participation plan; M-Pact for guiding volunteers and the matching of supply and demand among volunteers; Alifa for providing social guidance, they talk house and Language Buddies; and Powers for Language Courses. Furthermore, within the Action program about participation and feeling at home document the status holder integration team also mentions customization as an important part of their support for status holders (Municipality Enschede, document m, 2021). Within the Work description directing team document customization is mentioned short (Municipality Enschede, document a, 2021), but the information is lacking on the execution of the customization.

Thus, according to the documentation, there is a difference between the two teams. Where the Work process document of the status holder integration team mentions that the status holder integration team uses customization, the Work process document of the social assistance benefit team does not indicate this. That is why the social assistance benefit team has a gap between the policy vision and the implementation of that vision, whereas the status holder integration team does not have the gap.

Communication

The Work description jobseeker approach document of the social assistance benefit team and the Work description directing team document of the status holder integration team shows that a jobseeker coach or directing officer communicates with colleagues or other departments to coordinate (Municipality Enschede, document a and b, 2021). For example, when a client is ill, does not show during meetings, or fraud is suspected, they communicate this with the department of enforcement. Communication takes place through a report form. This eventually leads to the planning of a process for the department of enforcement, where enforcement can find all information needed of the client. This example shows that a jobseeker coach or directing officer can coordinate decisions and actions through communication with other actors. Within this form of communication, the Work description documents of both teams shows that there is no difference between the two teams (Municipality Enschede, document a and b, 2021).

However, within the Action program about participation and feeling at home document, it appears that the status holder integration team communicates with different actors, to create a support base within the community, to support status holders during their integration or when customization is needed (Municipality Enschede, document m, 2021). The Policy vision document or the Evaluation 2020, Implementation 2021 document of the social assistance benefit team does not mention customization (Municipality Enschede, document j and k, 2021).

Thus, even though within the documentation it appears that both teams communicate the same way. The documentation of the status holder integration team indicates that the status holder integration team uses communication to customize their support. Documents of the social assistance benefit team, do not indicate this.

Working together

The Work description Directing team, Work description Jobseeker approach, Work description VIP, Work description Solicitation training, Work description Direct work, Work description Participation, and work description trial placement show that there is coordination between the social assistance benefit team or status holder integration team and different actors in work-related trajectories a jobs seeker or status holder can follow (Municipality Enschede, document a, b, e, f, g, h, i, 2021). However, within the documents, there is only one trajectory that is focused on support activities of habitats (living, income and debt, support, well-being and health, school, and work). Most of the trajectories are described shortly in the Work process description directing team document or Work description jobseeker approach document, only a few are explained within an additional document. The trajectories a jobseeker or a status holder can follow are:

1. if a client is eligible for work, they are transferred to the team Direct Work (Municipality Enschede, document g, 2021);
2. when a client can participate in a so-called test job, they are transferred to consultant work (Municipality Enschede, document h and i, 2021);
3. VIP is a trajectory of the Leger des Heils (Municipality Enschede, document e, 2021). It supports in acquiring work skills, work rhythm, but can also help with training and/or external placement to employers. If it appears at the workplace that there are doubts that the jobseeker belongs to the LKS target group, the VIP also requests an occupational medical examination. LKS is a arrangements that gives employers subsidies when hiring employees who are not able to work as good or as quick as other employees. Within this trajectory Leger des Heils always assigns a job coach to the jobseeker, the job coach continues to guide the jobseeker throughout the entire process. The job coach will help the jobseeker with applying

for a job and will also mediate the jobseeker to find a place and offer aftercare during placement. The trajectory takes about a year. Within this trajectory the jobseeker coach of the municipality of Enschede is in most cases no longer involved;

4. occupational health advice can only be given to a client in consultation with a senior adviser. When giving occupational health advice the jobseeker coach/ directing officer needs to transfer the advice to another team, to apply for occupational health advice. When granted the occupational health advice, the jobseeker coach/ directing officer can continue with the client (Municipality Enschede, document b, 2021);
5. when a client needs schooling, a process supporter takes the client's processes advice and directs the client to school. However, when a client needs a short schooling trajectory then they are not transferred (Municipality Enschede, document b, 2021);
6. when a client is not able to get back to work within two years, they are transferred to the district (Municipality Enschede, document b, 2021);
7. the trajectory Work Learns Pathway has 3 different work processes (Municipality Enschede, document f, 2021). First of all, work on work that is a workshop of 4 half-days. Work on Work consists of supporting jobseekers towards existing instruments, vacancies, and/ or projects. Moreover, they are supported with solicitation training. Second trial placement means that someone has a trial with an employer. Thirdly Participation Place, a jobseeker is placed within an organization to enhance their work experience and skills. However, this organization does not have to guarantee a job;
8. a Wijkcoach, is the only trajectory focused on the habitats of jobseekers or status holders. They help jobseekers or status holders in different areas with support activities. When a jobseeker or status holder has multiple problems they are transferred to the Wijkcoach for support district (Municipality Enschede, document b, 2021);
9. exit, meaning that a jobseeker has found employment district (Municipality Enschede, document b, 2021);

The different Work description documents show that there is coordination between different actors within the process of a jobseeker or status holder to be eligible to participate in the labor market. Thus, the actors all work on one common problem. There is a network of actors who coordinate different activities that support jobseekers and status holders with occupational development. The coordination within the documents of the social assistance benefit team and the status holder integration team can be linked to the hierarchical mode of coordination because it appears that multiple employees work together to guide the jobseeker or status holder towards work. The coordination between the employees is initiated and executed by the jobseeker coach or the

directing officer, meaning that there is a so-called coordinator within the coordination who coordinates the trajectory of a jobseeker of the status holder.

Looking at the Work description documents of the status holder integration team and the social assistance benefit team (Municipality Enschede, document a, b, e, f, g, h, i, 2021), there appear to be mediation (level 1), of the Hovik and Hansen (2014) model. Employees of both teams work together to achieve a common goal, they exchange information about jobseekers and status holders. Furthermore, the documents do not show discussion forming or deliberation between the different actors. These aspects can be linked to the mediation level of the model of Hovik and Hanssen (2014).

4.1.3 Collaboration

Structure forming

Within the Work description jobseeker approach of the social assistance benefit team (Municipality Enschede, document b, 2021), there are multiple trajectories available for a jobseeker (see the trajectories of 4.1.1, working together). The trajectories are suited to the needs of the jobseeker. However, the trajectories are only focused on work-related support. Within a trajectory, a jobseeker coach collaborates with the different departments within and outside the municipality of Enschede. The trajectories show that jobseekers with problems are transferred to other organizations or departments. Before transferring a jobseeker there is an information exchange between the jobseeker coach and the relevant actors. However, once a jobseeker is transferred, information exchange stops, and the jobseeker no longer receives support from the social assistance benefit team.

According to the Dialogue paper, a future proof social domain document, both teams aim to increase intensive collaboration between the social domain and the UWV to develop their service delivery (Municipality Enschede, document l, 2021). Within the Policy vision document (Municipality Enschede, document j, 2021), they state that professionals work together to come up with a joint plan for the jobseeker or status holder. However, the Work description jobseeker approach document does not indicate this (Municipality Enschede, document b, 2021). This means that there is a difference between the policy vision and the implementation of that vision within the policy cycle.

In contrast, within the Work description direction team document of the status holder integration team (Municipality Enschede, document a, 2021), a status holder always stays within the supervision of the directing officer. Meaning that they always have one directing officer who is involved within the whole process of the status holder.

Thus, according to the documentation, the jobseeker coach of the social assistance benefit team stops the exchange of information when a jobseeker is transferred towards another organization. Whereas the directing officer of the status holder integration team always stays in charge of the process of the status holder.

Information

According to the Work description directing team document of the status holder integration team and the Work description jobseeker approach document of the social assistance benefit team (Municipality Enschede, document a and b, 2021), when a trajectory is started, a file search is conducted and a meeting with the jobseeker or status holder is held to select all information needed for the trajectory of the jobseeker or status holder. Within the trajectory of both teams, SSD is used to store all information relevant for the trajectory towards work. SSD is a program of the social assistance benefit team and status holder integration team that is used for client files, within these files the trajectories, advice, or extra note of the client can be found. SSD is the program that, in most cases, coordinates the flow of information about jobseekers or status holders. Since a lot of information is stored with SSD, for example, notes of meetings there is an agreement that all information about a jobseeker or status holder is written in telegram style, meaning that is written succinctly. Furthermore, anyone writing within an SSD needs to take the GDPR into account (Municipality Enschede, document a and b, 2021).

The Process jobseeker coach of the social assistance benefit team and the Process directing officer document of the status holder integration team showed that when exchanging information about a jobseeker (Municipality Enschede, document c and d, 2021), this can only be exchanged through SSD with a report with motivation for transfer. Furthermore, when advice needs a correction or additional notes, this can be done in two ways:

1. a so-called process indicator makes the corrections.
2. if it is not a correction of advice, notes can be made within the document in SSD.

The Dialogue paper, A future proof social domain, Evaluation 2020 implementation program 2021 document, and Policy vision document indicated that exchange of information only takes place within the team, and not between different teams (Municipality Enschede, document j, k, l, 2021). In contrast, the Action program about participation and feeling at home showed that a status holder integration team communicates across their team borders, to give customization to the status holders, meaning that their trajectory fits their needs (Municipality Enschede, document m, 2021). Even though the

status holder integration team has customization, documents do not show the design of the customization process.

Thus, the exchange of information is somewhat the same for the social assistance benefit team and the status holder integration team. However, the social assistance benefit team does not exchange information across team borders, whereas the status holder integration team does.

4.2 The experience of coordination and collaboration of support activities

The next paragraph aimed to answer the sub-question on how coordination and collaboration of the support activities are experienced by employees of the social assistance benefit team and the status holder interaction team. To answer the question interviews with employees were used. The participants belong to the two teams who are studied within this research. Participants B and C belong to the social assistance benefit team and participants A and D belong to the status holder integration team (the transcriptions can be found in the appendix).

4.2.1 Organizational culture

Participant B and C indicated that within the social assistance benefits team, people are content with their colleagues. The atmosphere is informal, colleagues are always prepared to help each other, and they support each other when cases are difficult or people are not experienced enough to work alone on a case. Within the social assistance benefit team, there are InterVision meetings, managed by coaches. Within the InterVision meetings, they talk about their role as coach, what they do, and what they can achieve within their role. Besides that, coaches can observe other coaches within a case, this allows for feedback.

“Our team is really wow, really great, no I really mean that” – Participant B

Participants A and D suggested that the directing officers within the status holder integration team have diverse backgrounds. Some of them have experience with status holders, others used to work for the Wijkcoach. The interaction is high and informal. Furthermore, the status holder integration team has multiple meetings: an individual meeting, a team meeting where work processes and cases are discussed, and case discussion. Within the team, employees work together to support status holders.

"In terms of knowledge, is the team 100 percent" - Participant A

Thus, within both teams the participants set a norm for coordination and collaboration their colleagues, and within both teams, there is room for discussion and support.

4.2.2 Coordination

Working together

According to participant B, the social assistance benefit team works together with different organizations to coordinate support activities. The trajectory of a jobseeker is based on what degree a job seeker is capable to go back to the labor market, and what is needed to go back to the labor market. Participant C argues that jobseekers are supported in multiple areas, the jobseeker coaches try to find the problem areas that prevent jobseekers to enter the labor market. When there are problems related to for example living or school, most of the time jobseekers are transferred to the so-called Wijkcoach, who helps the jobseekers with their problems. This can lead to two paths:

1. completely transferring to the Wijkcoach. When completely transferring a jobseeker to the Wijkcoach they are no longer part of the trajectory for guidance back to work, therefore the jobseeker coach is no longer their coach. When a jobseeker has no obstacle preventing him from starting the trajectory, the jobseeker is again assigned a jobseeker coach. This does not mean that the jobseeker is placed with the same jobseeker coach as before;
2. partial transferring to the Wijkcoach. When partially transferred, the jobseeker coach enlists the help of the Wijkcoach to assist with problems of jobseekers. Partially transferring means that a Wijkcoach is involved, but that the jobseeker coach remains in the picture while dealing with the problems of a jobseeker. However, derived from the interviews with participant B and C, it became clear that this form is not often used.

Participant A and D states that within the status holder integration team most of the status holders have multiple problems. To support status holders the directing officers coordinate with different organizations. According to participant D, when a status holder enter the trajectory of the status holder integration team a plan of approach is made, based upon an intake meeting with the status holder. The plan of approach displays how the problem areas within the lives of the status holders will be addressed. In the next three months, the status holders are intensively supported. The status holder is appointed a directing officer who is in charge of the whole integration process of the status holder. Participant A argues that when a status holder has multiple problems the Wijkcoach is enabled. The

Wijkcoach focuses on different problems of the status holder. This is in contrast with the approach of the social assistance benefit team. According to participant D, the directing officer is always included within the Wijkcoach trajectory. This means that a status holder has one directing officer for the entire integration process.

Thus, it can be concluded that with the social assistance benefit team jobseekers can be completely transferred towards the Wijkcoach, and will no longer be supported by a jobseeker coach. Whereas, the directing officers of the status holder integration team will always support a status holder, even when a status holder gets support from another organization. The directing officer always stays in charge during the process of the status holder.

Communication

Within the interviews, it became clear that there are no significant differences between the communication of the two teams. According to participants B and D, within both teams, the interaction with colleagues happens over the phone and Teams during the pandemic. Whereas before, they could just go to a colleague in person. However, participants C of the social assistance benefit team shows one communication method that was not mentioned by the participants of the status holder integration team. Participant C argues that the jobseeker coaches of the social assistance benefit team also use intranet to communicate, where colleagues can post messages on a timeline of the social assistance benefit team.

Working according to agreement

According to the participants, within the social assistance benefit team and the status holder integration team coordination often takes place within multidisciplinary meetings, where agreements are being aligned. Within both teams, a directing officer or a jobseeker coach can customize the support of a status holder or a jobseeker within the agreements and regulations. Participant B gave the impression that jobseeker coaches of the social assistance benefit team, work more according to agreements and regulations, giving them fewer opportunities to customize support activities. Customization of the social assistance benefit team is according to participant B mostly focused on getting jobseekers back to the labor market. In contrast, participant A argues that the directing officers of the status holder integration team, work with the customization and less with the regulations. Therefore, the directing officers seek beyond existing boundaries and find new connections.

Coordination can be measured through the model of Hovik and Hanssen (2014). The dimensions measured can indicate the level of coordination present within both teams. Looking at the information given by the participants of the social assistance benefit team, there appears to be first-order coordination, the coaches discuss and deliberate on the support activities of jobseeker with colleagues. However, coordination with external organizations appears to be mediation, because they do not deliberate or discuss cases with external organizations. According to the information of the participants of the status holder integration team, there appears to be first-order coordination. The directing officer tries to seek beyond existing boundaries, deliberate, and discuss support activities with colleagues.

4.2.3 Collaboration

Informing

Participant C of the social assistance benefit team sees the GDPR as an obstacle because it makes it more difficult to collaborate since information about the jobseeker cannot be shared unless the jobseekers give their consent. When having consent, informing mostly takes place through e-mail or a call. This is because they do not use the same systems. Both teams work with the program SSD. When collaborating with other teams of the municipality of Enschede, information exchange happens through the program SSD. However, not all teams work with SSD, this creates a barrier. All information regarding a jobseeker or a status holder is inserted within the program so that when collaboration is present between teams, they just have to open the file of the concerning jobseeker or status holder. The opinions about the information exchange are different, where participant B likes the use of SSD and sees it as functional. Participant C thinks it is not functional when collaborating with actors outside of the municipality because they cannot access files within SSD.

On the contrary, participant D of status holder integration team, argues that the GDPR does not obstruct their collaboration, because as a directing officer it is not necessary to know all details of the support a status holder has received, but a status holder must give consent to share information. Regarding the SSD, the participants of the status holder integration team both thought the usage of SSD was functional, but could be improved if more teams within the municipality use it.

Thus, there is a difference in the way the GDPR is seen. The participants of the social assistance benefit team see the GDPR as an obstacle, whereas the participants of the status holder integration team argue that it does not obstruct their collaboration.

Structures

With the interviews of participants B and C of the social assistance benefit team, it became clear that the use of support activities on habitats like living or schooling was not often used. The jobseeker coaches most of the time transfer jobseekers toward the Wijkcoach. When a jobseeker has a problem that requires making new connections with organizations, participant C states that the jobseeker coaches are willing to make new connections. However, this is only an option for a limited duration, because if the solutions of the coaches do not work within the given time frame, the jobseeker is transferred to the Wijkcoach. Furthermore, there is a budget for each jobseeker for additional support, this can be used for instruments, workshops, or courses. This budget is placed under integration and can only be used for integration.

"I once had someone a unique condition, that restrict them from participating, the condition was so unique, I used google to help find a suitable organization. Unfortunately, this did not work out and I had to enable the Wijkcoach." -Participant C

Within this study, the structure of collaboration within an organization can be measured through the four-dimensional model of collaboration. Within the social assistance benefit team, there are three goals: first of all more suitable work, second is the maintenance of work, and third is activation and participation. The goals are formed to adopt a coherent approach that pays attention to all living areas and all issues the customer struggles with. Within the social assistance benefit team, the coaches know what their job is and what tasks they need to fulfill. When they work with other colleagues they can discuss issues and receive feedback.

The participants of the status holder integration team argue that status holders are partially transferred to the Wijkcoach. Occasionally the directing officer seeks to find organizations themselves. However, this depends on the directing officer. Within the interviews, participant A argues that it is important to customize support activities because it shows status holders that they are capable of achieving more than they think. The directing officer customizes support activities by using their current network, this can vary from old status holders to organizations that can employ the status holders. When a directing officer of the status holder integration team is not able to support the status holder with their problems, they are partially transferred to the Wijkcoach. The Wijkcoach has expertise in helping with multiple problems. This way the status holder integration team uses customization to support and stimulate the status holder within their integration process. The status holder integration team uses external organizations to find workplaces or participation places for the

status holder. When a status holder requires additional schooling, this is provided. When a status holder does not have the expertise, it is possible to give them the education to create expertise. However, according to participant A, the expertise needs to guarantee that the status holder could find a job and preventing them from coming back to the status holder integration team.

Within this study, the structure of collaboration within an organization can be measured through the four-dimensional model of collaboration. The status holder integration team's goal is that all residents who are part of the city, feel safe, at home and participate in the field of work, care, welfare, education, sports, and culture. To achieve this, they have formed a coherent team of directing officers to support status holders with their integration. Within the status holder integration team, the directing officers know what their job is and what tasks they need to fulfill. When they work with other colleagues they can discuss issues and get some feedback. With external organizations, they communicate limited, but enough to support the status holder. Within the status holder integration team they aim for collaboration with different actors, however, implementation is not directed.

Additionally, the transaction costs show how the likelihood that actors will collaborate. Within the interviews, there appears to be barely any form of transaction for the coaches. There are contracting costs present within the trajectories for the jobseekers or status holders. Moreover, there is monitoring cost. However, these costs are mostly taken care of by the social domain and not by the coaches or directing officers themselves. Therefore the transaction costs do not have a great influence on the execution of support activities by the coaches or directing officers.

Thus, within the information of the participants of both teams, there appears to be a difference between the customization of both teams. The participants of the social assistance benefit team follow the regulations and within those regulations, they customize the support activities. The participants of the status holder integration team customize the support activities to the needs of the status holder. Moreover, the goals of the status holder integration team focused on support activities, and the goal of the social assistance benefit team on occupational guidance.

Assisting

According to participant C, the social assistance benefit team supports each other when someone needs help with a jobseeker or if there is a question regarding the jobseeker. Participant D argues that within the status holder integration team, colleagues are always prepared to help each other, that is why they have a so-called buddy system, where the directing officers have a partner with whom they can ask questions, discuss cases, and complement each other.

4.2.4 Conclusion

Within the results of this study, an attempt was made to answer the sub-question. The sub-questions were answered through the dimensions of the conceptual model. Therefore, within this paragraph the sub-questions are being answered.

Arrangement of local regulations, policies and work processes

Within this part the sub-question *“how are the coordination and collaboration arranged within support activities with the focus on the regulations, policies, and work process?”* is answered. It can be concluded that within the organizational structure of the social assistance benefit team and the status holder integration team there are some differences between their guidance towards work. Where the social assistance benefit team has only one entry point, the status holder integration team has four entry points to enter the trajectory. The difference can be explained by the fact that the trajectory is a sub-route of the main benefit track. Furthermore, within the regulations, policies, and work processes the support activities are barely present. As said in the introduction of 4.1 there is nearly anything written down on support activities, for both teams. Therefore it was not possible to measure the coordination and collaboration of support activities within the different documents. It can be concluded that there is a lack of information on how coordination and collaboration should be executed within the work process of the status holder integration team or the social assistance benefit team. Next, within the Work description documents for both teams, different trajectories for guidance towards work are described. The described trajectories are all focused on occupational support and not on additional habitats, except for one trajectory, the trajectory of the Wijkcoach. Within this trajectory status holders or jobseekers are transferred to the Wijkcoach when in need of support activities. Furthermore, within the Policy Vision document, it is indicated that a single integrated framework with a focus on customization for the social domain should be present (see coordination 4.1.2), meaning an integrated approach should be included within the work process of both teams, to help citizens with multiple problems related to the scope of the social domain. However, within the Work Process document of both teams, there appears to be no single integrated framework. Additionally, within the Policy Vision document customization is mentioned as an important aspect of the social domain. However, the evaluation and Work process document of both team customization did not mention customization. The Policy Vision document indicates, that there are clear visions for the social domain. However, within the implementation of policy, the visions are not present. This means that somewhere within the policy cycle the visions are not taken into account.

The experience of coordination and collaboration

Within this part the sub-question “*how are the strengths and weaknesses experienced within the execution of support activities?*” is answered. It can be concluded that within the organizational culture, both teams do not experience any weaknesses. However, all the participants like the dynamics, and input of their team. Furthermore, when looking at collaboration within the support activities participants of both teams see the GDPR as a weakness. This weakness can be linked to the informing variable. The GDPR causes diminished information exchange because before the information is exchanged jobseekers or status holders must give their consent. Without consent, there will be no coordination or collaboration with other actors. Next, the supporting of colleagues when working can be seen as a strength, which can be linked to the variable assisting. Colleagues within the social assistance benefit team support each other when help is needed. However, this is not embedded in a system. In contrast, the status holder integration team uses a buddy system to evaluate and ask questions about the support activities. This increases the customization since it allows for discussion about support activities. Furthermore, the usage of the Wijkcoach can be seen as a weakness and is linked to the variable structure. Both teams use the Wijkcoach when a jobseeker or status holder has multiple problems. When a jobseeker or a status holder requires additional support both teams transfer the jobseeker or status holder towards the Wijkcoach. However, there is one major difference with the transfer towards the Wijkcoach. Within the status holder integration team, the directing officer always remains in charge of the trajectory of the status holder. In contrast, within the social assistance benefit team, when a jobseeker is transferred to the Wijkcoach the jobseeker coach is no longer involved with the jobseeker. This can be seen as a weakness for the social assistance benefit team, but a strength for the status holder integration team.

Within this study, coordination was measured through the model of Hovik and Hanssen (2014). When looking at the model of Hovik and Hanssen (2014) the levels of coordination differ for both teams. Within the social assistance benefit team, mediation (level 1) is created when working on support activities with external organizations, whereas working with colleagues creates first-order coordination (level 2). This is because of the InterVision meetings and discussion meetings, which can be seen as a strength of the social assistance benefit team. The status holder integration team only has first-order coordination (level 2), due to communication, among other things, with the Wijkcoach, and colleagues. Which can be seen as the strength of the status holder integration team.

5. Conclusion

The municipality of Enschede appears to have a knowledge gap about the factors that obstruct and contribute to the coordination and collaboration of the support activities. That is why a study was performed on the coordination and collaboration of support activities within the social assistance benefit team. Within this study, a comparison was made with the status holder integration team. The study aims to answer the research question: *“What are the strength and weaknesses of coordination and collaboration within the support activities of the social assistance benefit team and do they differ from the status holder integration team?”*

Within this study, a comparison is made between the social assistance benefit team and the status holder integration team to see if the strengths and weaknesses are different. Within this study, only one strength of the social assistance benefit team emerged. When there is a jobseeker with multiple problems, the social assistance benefit team collaborates, they support each other or give advice. By doing so they try to enlarge the customization. However, most of the time when there are multiple problems a jobseeker is transferred towards the Wijkcoach. Comparing the social assistance benefit team with the status holder integration team there is almost no difference within this strength. The status holder integration team uses customization for their support activities, and when a status holder has multiple problems the status holder is also transferred towards the Wijkcoach.

During this study, three weaknesses of the social assistance benefit team were found. First of all, jobseekers do not always have a point of contact. This is in contrast with the status holder integration team where the directing officer is always the point of contact, and more important the directing officer oversees the whole process of the status holder. Secondly, within the support activities or customization of the social assistance benefit team, the focus lies on integration into the labor market. In contrast, the status holder integration team does not only focus on integration into the labor market but also focuses on the other problem areas, such as schooling, or living. Third, there appears to be a gap between the vision of the social assistance benefit team and the implementation of that vision. Within the vision, there is stated that customization of the support activities is important. However, within the policy implementation, there appears to be no customization. In contrast, the vision of the status holder benefit team mentions customization, and the policy implementation does mention customization.

Thus, it can be concluded that most aspects of the coordination and collaboration of the support activities of the social assistance benefit team do not have a significant difference from the status holder integration team. However, there is one significant difference, which can be seen as a

strength for the status holder integration team and a weakness for the social assistance benefit team. Within the status holder integration team, each status holder is appointed a directing officer. The directing officer is in charge of the whole integration process. In contrast, the appointed coaches of the social assistance benefit team support the jobseeker as long as they work on integrating into the labor market. When a jobseeker is, for example, sent to the Wijkcoach, the coaches are most of the time no longer involved with the jobseeker.

6. Discussion

Within this study, the strength and weaknesses of the coordination and collaboration within the support activities of the social assistance benefit team and the difference with the status holder integration team were examined. During the study, it became clear that there was only one significant difference between the social assistance benefit team and the status holder integration team when looking at support activities. In the status holder integration team, the directing officer is always in charge of the process of the status holder, whereas the jobseeker coach of the social assistance benefit team only supports a jobseeker when working on integration into the labor market.

During this study, multiple sources were used to find the answer to the research question. While this study aimed to find the strength and weaknesses of the support activities, the study itself also has strengths and weaknesses. A weakness of this study was the documentation of the status holder integration team and social assistance benefit team. Within the documents, there was barely any information about support activities or customization. This made it difficult to analyze the coordination and collaboration of the support activities. Furthermore, during this study interviews were held, however, the interviews were done on a selective number of participants. This means that not all experiences of employees of the social assistance benefit team and the status holder integration team were taken into account within this study. Additionally, the participants were interviewed through teams which created a situation that had to be adapted to. This study also had some strengths. A strength of this study is the way the study was measured. Within this study, variables were predetermined. Which made measurements consistent.

During this study, it became clear that the municipality of Enschede needs to do further research on two aspects. First of all, there is a difference between the policy vision and the implementation of that vision. Currently, there is a policy vision, however somehow this vision is not implemented into the work process. With further research this could be elaborated on, to find how the gap appears. Further research will help the municipality of Enschede to improve the implementation of the policy vision of the social assistance benefit team. Secondly, during this study, the jobseeker coaches of the social assistance benefit team support jobseekers with occupational guidance. However, when a jobseeker needs additional support and is for example transferred towards the Wijkcoach, jobseeker coaches no longer support jobseekers. Within future research, this could be elaborated on. Thus why are jobseekers no longer supported and does this benefit the jobseekers within their integration process or is this an additional obstacle?

References

- Ahmady, G. A., Mehrpour, M., & Nikooravesh, A. (2016). Organizational Structure. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 455–462. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.057>
- Amir, V. (2003). Inter-Organizational Collaboration among Social Workers: The Case of Community Mental Health Centers and Local Social Service Departments in Israel. *British Journal of Social Work*, 33(4), 557–566. <https://doi.org/10.1093/bjsw/33.4.557>
- Baker, K. A. (2011). Organizational Culture. In *Managing organizational change a multiple perspectives approach* (3rd ed., pp. 1–13). McGraw-Hill Education.
<https://iteseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.439.8759&rep=rep1&type=pdf>
- Baumgartner, R. J. (2009). Organizational culture and leadership: Preconditions for the development of a sustainable corporation. *Sustainable Development*, 17(2), 102–113.
<https://doi.org/10.1002/sd.405>
- Brinkhorst, J. (2021, March). *Lokaal en integraal werken aan participatie*. Hogeschool Utrecht, 2021.
<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2021-04/Rapport%20Lokaal%20en%20integraal%20werken.pdf>
- Brummel, R. F., Nelson, K. C., & Jakes, P. J. (2012). Burning through organizational boundaries? Examining inter-organizational communication networks in policy-mandated collaborative bushfire planning groups. *Global Environmental Change*, 22(2), 516–528.
<https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2011.12.004>
- Budryte, P., Rakšnys, A. V., Valickas, A., & Vanagas, R. (2020). Challenges of Creation and Implementation of Collaborative Innovations in Public Sector Organisations. *Public Policy And Administration*, 19(1), 9–21. <https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.19.1.25989>
- CBS. (2013, October 8). *Ondersteunende activiteiten*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2013/41/ondersteunende->

- activiteiten#: %7E:text=Ondersteunende%20activiteiten%20(aanvullende%20activiteiten)%20worden,markt%20of%20voor%20derden%20bestemd.
- Cejudo, G. M., & Michel, C. L. (2017). Addressing fragmented government action: coordination, coherence, and integration. *Policy Sciences*, 50(4), 745–767. <https://doi.org/10.1007/s11077-017-9281-5>
- Chenhall, R. H. (2008). Accounting for the horizontal organization: A review essay. *Accounting, Organizations and Society*, 33(4–5), 517–550. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2007.07.004>
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2008). The Challenge of Coordination in Central Government Organizations: The Norwegian Case. *Public Organization Review*, 8(2), 97–116. <https://doi.org/10.1007/s11115-008-0058-3>
- D'Amour, D., Goulet, L., Labadie, J. F., Martín-Rodriguez, L. S., & Pineault, R. (2008). A model and typology of collaboration between professionals in healthcare organizations. *BMC Health Services Research*, 8(1), 209–2021. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-8-188>
- Dictus, D. P. S. M. (2006, April). *Samenwerking binnen de Organisatiecultuur van Gemeente Breda*. Universiteit Tilburg. <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=46933>
- Diomedes, B. (1993). ORGANIZATIONAL CULTURE: The organizational culture: Implications for nursing service. *AORN Journal*, 58(4), 804–805. [https://doi.org/10.1016/s0001-2092\(07\)65284-3](https://doi.org/10.1016/s0001-2092(07)65284-3)
- DiPrete, T. A. (1987). Horizontal and Vertical Mobility in Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 32(3), 422–446. <https://doi.org/10.2307/2392913>
- Dyer, J. H. (1997). Effective interim collaboration: how firms minimize transaction costs and maximise transaction value. *Strategic Management Journal*, 18(7), 535–556. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7<535::AID-SMJ885>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7<535::AID-SMJ885>3.0.CO;2-Z)
- Eisenberg, E. M. (2011). Organizational Culture. In P. Riley (Ed.), *Organizational Culture In: The New Handbook of Organizational Communication* (pp. 291–322). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781412986243>

- European commission. (2021). *Nederland - Werkgelegenheid, sociale zaken en inclusie - Europese Commissie*. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1122&langId=nl&intPagId=4995>
- Firdini. (2014, May). *Policy coordination effectiveness: analysing coordination on level in the formulation of national development planning document in indonesia* (No. 1). Tahun. [http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/139170-\[_Konten_\]Policy%20Coordination%20Effectiveness.pdf](http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/139170-[_Konten_]Policy%20Coordination%20Effectiveness.pdf)
- Gemeente Enschede. (2020). *Keten van dagbesteding naar werk* [Slides]. Google Slides. <https://docs.google.com/presentation/d/1VCJ3lzkCxDdigXLGc0BlOWbdgv4bpIO2/edit#slide=id.p1>
- Gemeente Hollands Kroon. (2021). *Hoogte bijstandsuitkeringen 2021*. Hollands Kroon. <https://www.hollandskroon.nl/inwoners/uitkering/hoogte-uitkeringen/hoogte-bijstandsuitkeringen-2021>
- Godwyn, M. (2011). What is culture? In *Sociology of Organizations: Structures and Relationships* (1st ed., pp. 311–314). SAGE Publications.
- Grossi, D., Royakkers, L., & Dignum, F. (2007). Organizational structure and responsibility. *Artificial Intelligence and Law*, 15(3), 223–249. <https://doi.org/10.1007/s10506-007-9054-0>
- Hanssen, G. S., Mydske, P. K., & Dahle, E. (2013). Multi-level coordination of climate change adaptation: by national hierarchical steering or by regional network governance? *Local Environment*, 18(8), 869–887. <https://doi.org/10.1080/13549839.2012.738657>
- Hobson, S. F., Anand, R., Yang, J., & Lee, J. (2011). Towards Interoperability in Municipal Government: A Study of Information Sharing Practices. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 13(1), 233–247. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23774-4_21
- Hovik, S., & Hanssen, G. S. (2014). The impact of the network management and complexity on multi-level coordination. *Public Administration*, 93(2), 506–523. <https://doi.org/10.1111/padm.12135>

- Hu, N., Chen, Z., Gu, J., Huang, S., & Liu, H. (2017). Conflict and creativity in inter-organizational teams. *International Journal of Conflict Management*, 28(1), 74–102.
<https://doi.org/10.1108/ijcma-01-2016-0003>
- Ikeda, S., Ito, T., & Sakamoto, M. (2010). Discovering the efficient organization structure: horizontal versus vertical. *Artificial Life and Robotics*, 15(4), 478–481. <https://doi.org/10.1007/s10015-010-0844-1>
- Jennings, E. T., & Ewalt, J. A. G. (1998). Interorganizational Coordination, Administrative Consolidation, and Policy Performance. *Public Administration Review*, 58(5), 417–428.
https://www.jstor.org/stable/977551?seq=1&cid=pdf-reference#references_tab_contents
- Jones, C., Hesterly, W. S., & Borgatti, S. P. (1997). A General Theory of Network Governance: Exchange Conditions and Social Mechanisms. *Academy of Management Review*, 22(4), 911–945. <https://doi.org/10.5465/amr.1997.9711022109>
- Keast, R., Brown, K., & Mandell, M. (2007). Getting the right mix: unpacking integration meanings and strategies. *International Public Management Journal*, 10(1), 9–33.
<https://doi.org/10.1080/10967490601185716>
- Keeling, R. P., Underhill, R., & Wall, A. F. (2007). *Horizontal and Vertical Structures The Dynamics of Organization in Higher Education* (No. 93). <https://files-eric-ed.gov.ezproxy2.utwente.nl/fulltext/EJ790432.pdf>
- King, L., Gill, T., Allender, S., & Swinburn, B. (2010). Best practice principles for community-based obesity prevention: development, content and application. *Obesity Reviews*, 12(5), 329–338.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-789x.2010.00798.x>
- Kozuch, B., & Sienkiewicz- Malyjurek, K. (2016). Factors of effective inter-organizational collaboration: a framework for public management. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2016(47), 97–115. <https://core.ac.uk/download/pdf/53137317.pdf>

- Lægreid, P., Sarapuu, K., Rykkja, L., & Randma-Liiv, T. (2015). New Coordination Challenges in the Welfare State. *Public Management Review*, 17(7), 927–939.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1029344>
- Lodge, M., & Wegrich, K. (2014). *The Problem-solving Capacity of the Modern State*. Oxford University Press.
- Löfström, M. (2009). Inter-organizational collaboration projects in the public sector: a balance between integration and demarcation. *The International Journal of Health Planning and Management*, 25(2), 136–155. <https://doi.org/10.1002/hpm.1003>
- Mahdizadeh, M., Heydari, A., & Karimi Moonaghi, H. (2015). Clinical Interdisciplinary Collaboration Models and Frameworks From Similarities to Differences: A Systematic Review. *Global Journal of Health Science*, 7(6), 145–167. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n6p170>
- Malone, T. W., & Crowston, K. (1994). The interdisciplinary study of coordination. *ACM Computing Surveys*, 26(1), 87–119. <https://doi.org/10.1145/174666.174668>
- McNamara, M. (2012). Starting to Untangle the Web of Cooperation, Coordination, and Collaboration: A Framework for Public Managers. *International Journal of Public Administration*, 35(6), 389–401. <https://doi.org/10.1080/01900692.2012.655527>
- Metcalfe, L. (1994). International Policy Co-Ordination and Public Management Reform. *International Review of Administrative Sciences*, 60(2), 271–290.
<https://doi.org/10.1177/002085239406000208>
- Middelhof, L. (2021, April 23). *Afspraken over samenwerking COA en gemeenten onder nieuwe Wet inburgering uitgewerkt*. Divosa. <https://www.divosa.nl/nieuws/afspraken-over-samenwerking-coa-en-gemeenten-onder-nieuwe-wet-inburgering-uitgewerkt>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2021, January 13). *Wanneer heb ik recht op algemene bijstand?* Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wanneer-heb-ik-recht-op->

bijstand#: %7E:text=Voorwaarden%20algemene%20bijstand&text=u%20bent%2018%20jaar
%20of,of%20een%20huis%20van%20bewaring.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2021, January 19). *Statushouders, uitvoering*

integratie. Onderzoek en instrument | Toezicht Sociaal Domein.

<https://www.toezichtsociaaldomein.nl/onderzoeken-en-instrumenten/uitvoering-integratie-statushouders>

Municipality Enschede. (2016, October). *Actie rapport 2016–2019. Meedoen en thuisvoelen* (No. 1).

https://www.enschede.nl/sites/default/files/actieprogramma-meedoen-en-thuisvoelen-2016-2019-def-11okt2016_0.pdf

Nelson, K. L., & Nollenberger, K. (2011). Conflict and Cooperation in Municipalities: Do Variations in Form of Government Have an Effect? *Urban Affairs Review*, 47(5), 696–720.

<https://doi.org/10.1177/1078087411409129>

North, D. C. (1990). A Transaction Cost Theory of Politics. *Journal of Theoretical Politics*, 2(4), 355–367. <https://doi.org/10.1177/0951692890002004001>

Peters, B. G. (2018). The challenge of policy coordination. *Policy Design and Practice*, 1(1), 1–11.

<https://doi.org/10.1080/25741292.2018.1437946>

Scharpf, F. W. (1994). Games Real Actors Could Play. *Journal of Theoretical Politics*, 6(1), 27–53.

<https://doi.org/10.1177/0951692894006001002>

Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership, Fourth Edition*. Jossey-Bass.

Skelcher, C., & Sullivan, H. (2008). Theory-driven approaches to analysing collaborative performance.

Public Management Review, 10(6), 751–771. <https://doi.org/10.1080/14719030802423103>

Svara, J. H. (1999). Conflict and Cooperation in Elected-Administrative Relations in Large Council-

Manager Cities. *State and Local Government Review*, 31(3), 173–189.

<https://doi.org/10.1177/0160323x9903100303>

Zheng, W., Yang, B., & McLean, G. N. (2010). Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management. *Journal of Business Research*, 63(7), 763–771. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.06.005>

Appendix

Appendix A: Subject interview

1. Afstemming

Hoe ga je om met een casus om die afwijkt van de op papier bestaande werkprocessen?

Worden ondersteunende activiteiten (de big five) met elkaar afgestemd?

Zo ja, op welke manier? Hoe wordt dit vorm gegeven?

Nee, waarom worden activiteiten niet afgestemd, wat is de achterliggende rede?

2. Samenwerking

Wordt er samengewerkt binnen de big five?

Zo ja, hoe wordt de samenwerking binnen de big five vorm gegeven?

Zijn mensen bereidt elkaar binnen werkprocessen en/of de big five te helpen of juist niet?

1. Communicatie

Hoe wordt er gecommuniceerd tijdens het uitvoeren van werkproces en ondersteunende activiteiten?

Wat voor informatie wordt er gecommuniceerd tijdens het werkprocessen en/ of ondersteunende activiteiten? Denk aan ideeën, gegevens, informatie gerelateerd aan de voortgang van een procedure e.d.

2. Structureren vormen

Als de zogenoemde big 5 aanbod komt (wonen, inkomen en schulden, support, welzijn en gezondheid, school en werk), hoe wordt daar mee omgegaan?

Worden voor nieuwe problemen nieuwe organisaties ingeschakeld, wordt er ook buiten de huidige werkprocessen gewerkt?

3. Informeren

Via welke kanalen wordt informatie over cliënten gedeeld? Zijn deze voor alle betrokken partijen hetzelfde?

Welke informatie over de werkprocessen wordt er onderling gedeeld?

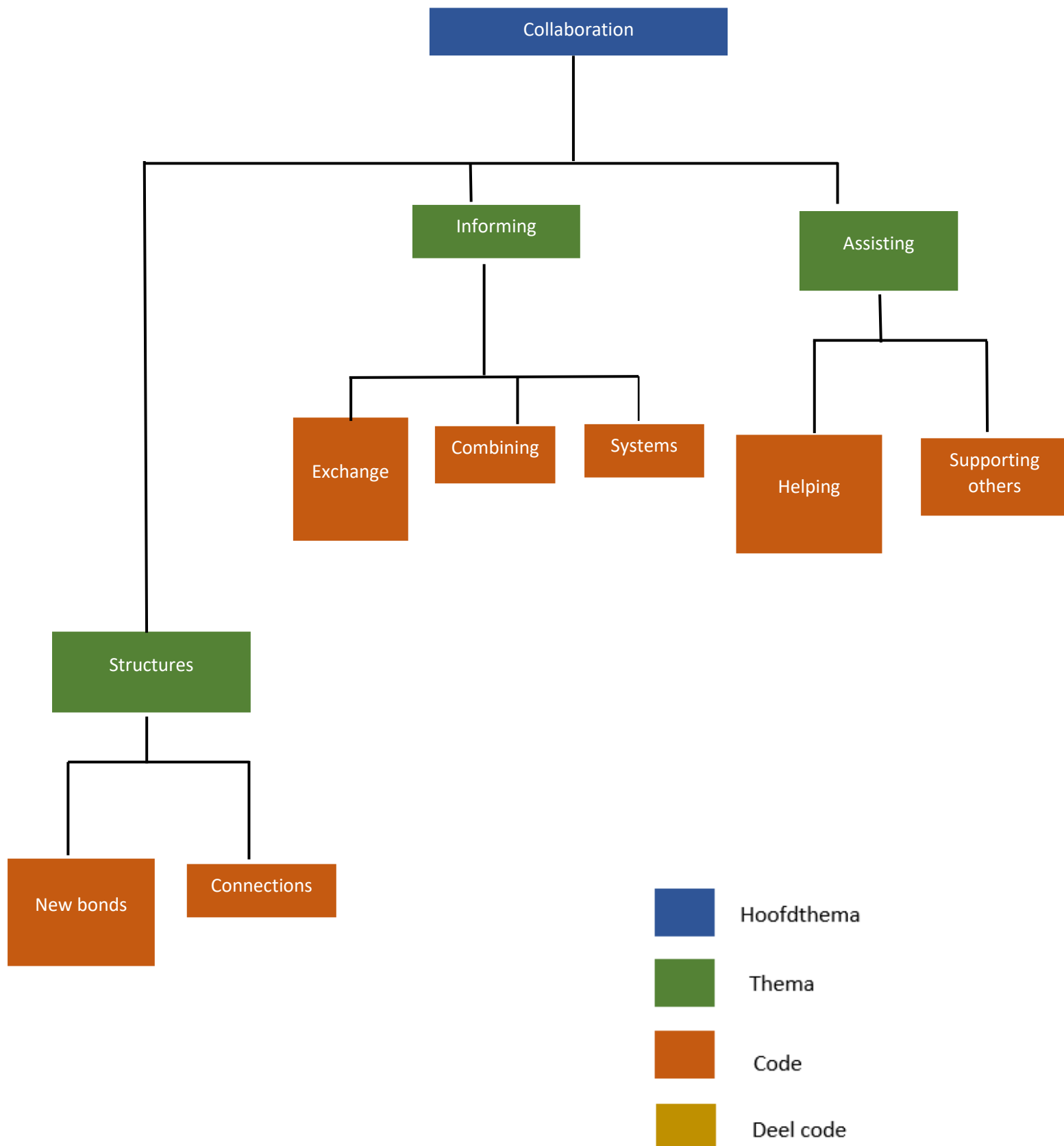
Is het delen van informatie georganiseerd op een efficiënte manier? Hoe is het georganiseerd?

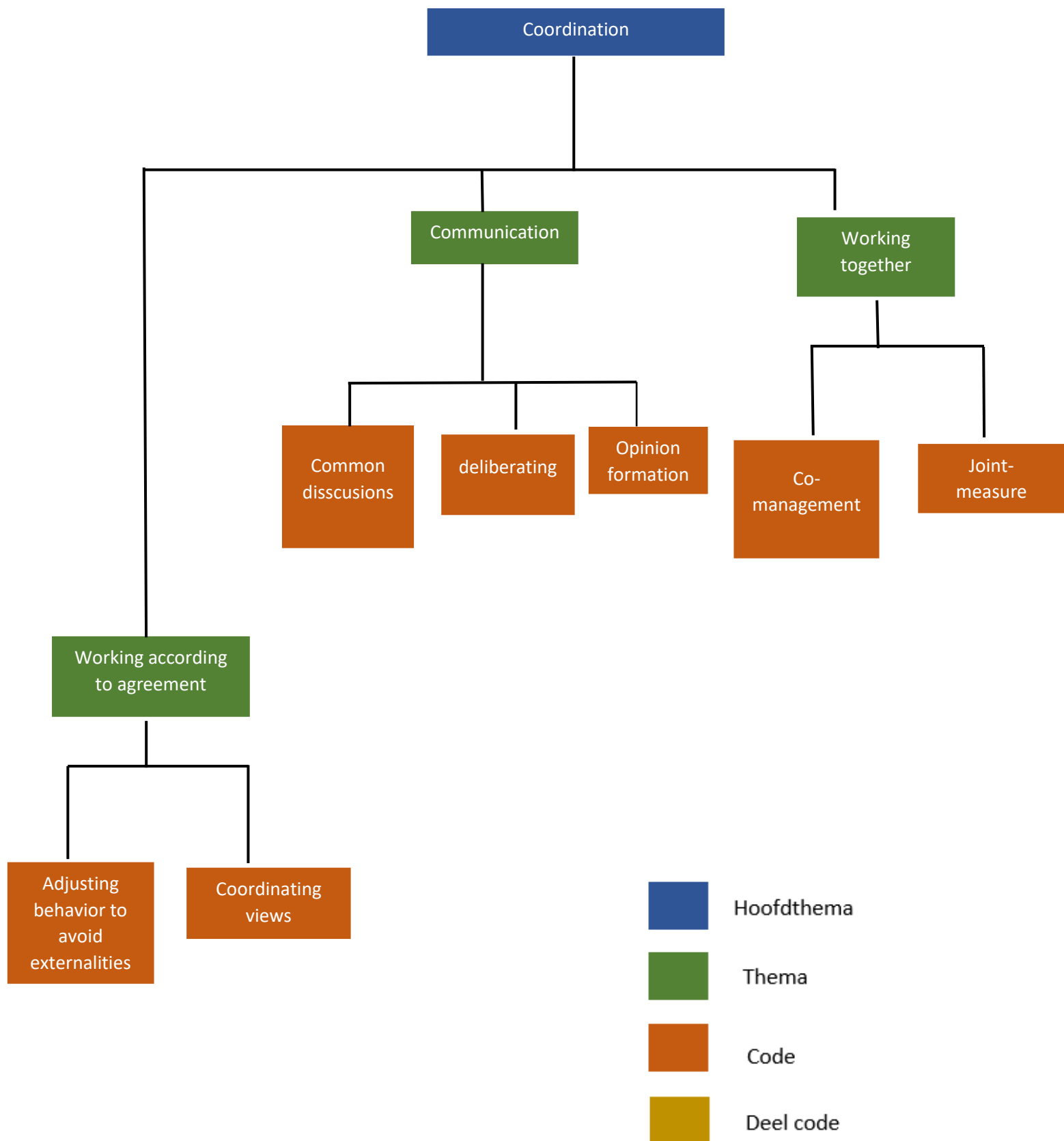
4. Normen van het team

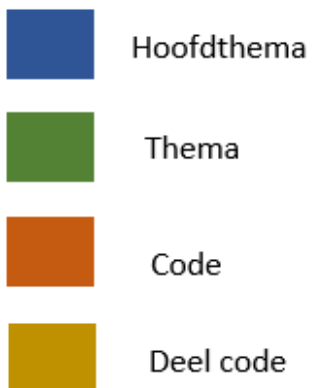
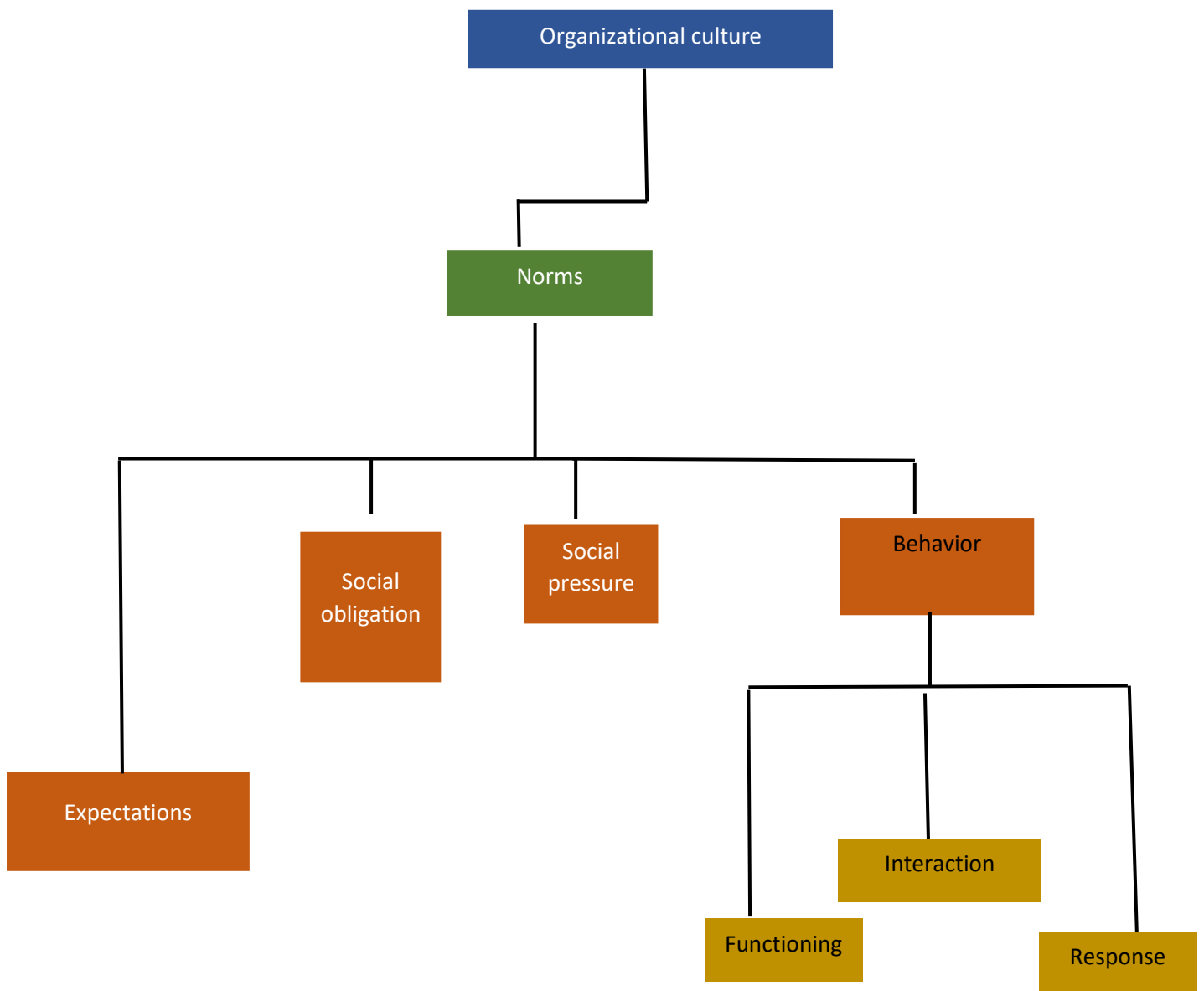
Hoe wordt er binnen het team met elkaar omgegaan?

Worden afspraken formeel of informeel gedeeld?

Appendix B: Coding scheme







Appendix C: Interviews

Participant A

Nikki Plantinga: Gesprek.

Geïnterviewde A: ik ben bezig met opnamen, dus ja.

Nikki Plantinga: Ook top.

Geïnterviewde A: Ja.

Nikki Plantinga: Oh ja, ik zie ik zie hij is gestart top.

Geïnterviewde A: Oké.

Nikki Plantinga: Nee, dat is fijn. Mooi. Ja, nee, het gaat best goed met de scriptie moet ik zeggen, en er zit vooruitgang één. Dus dat is wel heel fijn, maar ik heb naar de documentatie gekeken en ook die jij hebt doorgestuurd en ik merk gewoon dat er gewoon nou, er zijn nog veel vraagtekens bij mij eigenlijk naar aanleiding van de documentatie.

Geïnterviewde A: Dan ga ik probeer een antwoord geven. Kan zijn dat een bepaald aantal vragen niet kan beantwoorden, maar dan weet je of we moeten daar dan kijken hoe het verder tot een antwoord op kunnen komen?

Nikki Plantinga: Ja, zeker naar mijn vragen. Die gaan eigenlijk een beetje over de onderlinge communicatie en hoe alles nou een beetje geregeld worden binnen. Ja, dat werkzoekenden, begeleiding voor statushouders.

Geïnterviewde A: uhu

Nikki Plantinga: En ik dacht: misschien kun je nog wat meer over vertellen.

Geïnterviewde A: Kom je in de communicatie onderling, mijn collega's, bedoel je dat.

Nikki Plantinga: Ja, gewoon de onderlinge communicatie met de collega's tijdens het begeleiden van werkzoekenden, statushouders.

Geïnterviewde A: Ook als je de functionaris dus dat wordt een cliënt op mijn naam gekoppeld en dan plan ik een intakegesprek nou, dan kijk je kan diegene wat doen. Kan die vrijwilligerswerk doen of een inburgeringscursus. Of is die helemaal klaar om te gaan werken en dat ze op basis van het intakegesprek dat bepaal ik in overleg met de client weken, route die hun ja moet doen, ga doen en daar kan ik, we hebben twee collega's, die echt puur voor werk zijn, dan is het fijn, die zijn dan echt als een cliënt hebben, je die kan werken of die kan een bepaald traject qua participatie, plaats, waar je kan leren, over werknemen, kwaliteit, daar kon ze ook weer aan, aan, meer dan bij de, waarbij die twee collega's. Maar dan kijk je dan als het nodig is en als het nodig is, dat laat ik, dan maak je dan naar de hulp bij het maken van CV en dan laat ik daarmee: ja, dat weet dat het een afspraak, met plannen om de cliënten bespreken. En dan plannen we dan drietal gesprek en op basis daarvan kan diegene al kijken. Oké, is degene die die past bij bepaald beleid dat we hier hebben of kun je, kun je bijvoorbeeld ja aan aan, gemeten worden bij een aantal trajecten die buiten de gemeente valt. **Code: co-management** En dan praat je ook echt binnen ons team. Maar dat kan ook zo zijn dat die denken: ja, weet je, het is client niet in. Staat om om fulltime te werken, die echt meer affiniteit en zorg? Ja, daar heb ik ook andere werkzoekenden begeleiden. Dat van nou het aandacht, team, maar niet als brede. Het helemaal niet van de regieteam, maar ik ken voornamelijk dat ik hier werk. Ook je collega's ken, ja, die die pas me iets meer bij Flexensie de collega's die echte, die, ja, die daar verantwoordelijk voor zijn. Neem je contact met hun op, dat zei ik erop. Ik heb cliënten die die ziet u iets mis met die affiniteit met zorg zou denken paar ietsjes parttime kunnen werken, eh en daarnaast combineren met inburgering. Maar zit er weer wat groeimogelijk heden, ja, Daarom en ik plannen de gesprek, dan gaan we kijken als helemaal bedenken: dat is op zich een geschikte kandidaat en die wordt volgens. Zit dan een werkgever en soms werkt en soms werken niet. Dat is een beetje paar voorbeeld. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Ja en dan, want ik had de documentatie ook een beetje doorgelezen en ik zag daar in ook voorkomen dat er drie maanden maatwerk was.

Geïnterviewde A: Ja of een dan kijk, je hebt wat het traject werk, traject, ja, als ik bijvoorbeeld bij deze cv ik gebruik bepaalde afkorting, als ze dat niet begrijpt of dingen niet weet dan even vragen, dan kan ik toelichten het kan zijn dat de client voor een traject aangemeld wordt vaker. De gemeente hanteert. Zoek, traject voor, drie maanden en voor om even ding te leren hoe het werk gaat. En en nou ja, kijk,

als diegene ook zo ver is, moeten we om om het te kunnen werken. En wat heeft die hele nodig? In drie maanden moet je eigenlijk kunnen weten: is die geen geschikt om ga werken of is die geen is bijvoorbeeld, echt los van de taal. Dus degene die client, misschien andere hulp nodig, is die zelfstandig genoeg om nog een paar dingen op te pakken. Wat is in die maanden bijvoorbeeld met indicatie moeten kunnen werken, dus de drie maanden eigenlijk gebruiken als instrument om te bepalen hoe iemand beschikt over werknemer, kwaliteit. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: Oké, dus die drie maanden die daar benoemd zijn, die dat is eigenlijk een soort van om te kijken van. Heeft iemand nog achterliggende problemen die belemmerend zijn voor het werkzoekenden proces?

Geïnterviewde A: Bijvoorbeeld, of kon je ook zeggen, nou eenmaal kan man die de mensen die die die weet niet hoe het werkt, niet mee aan werkt. Ja, je moet bijvoorbeeld op tijd komen, die maanden bijvoorbeeld, de opdracht die moet doen, die die en dat gaat goed gedaan hebt wordt. Je moet zelf initiatief nemen en die je kent het werk ik hier te wachten op die manier jou iets vragen en en als iemand echt oude kwaliteit ik kom op tijd aan indicatie die mis is ziek of die heeft aan de afspraak, kan de partij doorgeven aan de collega samenwerken, die die kan ook zien. Ja, dit is weer kan oppakken, dat weet je, die is op zich klaar voor andere stap, kan op principe betaalde baan doen, maar die je de baas, de basis waar je merkt dat niet doet van onze doelgroep soms gewend. Ik beginnen om negen uur, als ik ook om half tien kom is in principe prima, als je maar aanwezig hebt, ja, dat kan niet, zo werk Nederland niet. Moet echt op de basic dingetjes leren en dat soort dingen. Nou ja, het is voldoende en dan kan diegene dan naar een andere stap en daar wordt vaak zo de tijd die wij hier inzetten. Moet ook bijvoorbeeld ook daar wordt ook tussentijd ook gekeken naar werkgever. Het werk was die die geschikt zijn voor zo'n client, maar die hebben ook connecties met externe bedrijven. Het kan ook zo zijn denken, daar weet je, die heeft net iets meer dan die maanden nodig. Dat wordt dan ook de training, dus je hebt de ene staan, echt, je moet dat tijdens het werk gekeken ook. Je wordt vast wel vaak ook vrijgelaten. Maar echt, als training, je hoort ook dat is en daar wordt dan is het soms staan, dat wordt dan zes maanden, plaats van drie maanden. **Code: connections**

Nikki Plantinga: Oké, ja, nee, oké, want we maar zeggen: als iemand dan nog niet in staat is om te werken, dan wordt het dus contact gelegd met externe organisaties, ook of als.

Geïnterviewde A: Na de drie maanden voor de drie maanden.

Nikki Plantinga: Na de drie maanden.

Geïnterviewde A: Na drie maanden, je bent moeten werken en dan wordt contact opgenomen met de externe bedrijven, dus daar ben je daar een echte klaar om te werken en soms ook voor de drie maanden afgelopen zijn wordt zegt: ja, weet je diegene die twee maanden is, maanden bezig, maar die bezit zoveel kwaliteit, die zit er eigenlijk niet. Die is overbodig. Hier dan gekeken naar andere bedrijven, dat het daar wordt gekoppeld aan ja, is voor die man echt iets is? Die is installateur die heeft in Syria of Eritrea gewerkt. Ja, nou ja, maar bijvoorbeeld doordat het hier aan gewerkt worden. Maar toch is die dat die man, wij een aanpak is met de gebrekkige Nederlands, dingen zelf doet dat kun je dat je zo'n traject niet nodig hier, want vaak zijn echt de basic dan kun, weet je dat daar een ander bedrijf, de, toch iets meer met installatietechniek nodig is. Ik zit een bedrijf in of alleen met de gemeente. Kun je zo iemand ook, bijvoorbeeld, ja, een paar maanden soort training, ook werk werkt, maar tegelijkertijd wordt getraind, zoals op kosten van de gemeente en daarna met afspraak dat ik na een maand of een maand contract kreeg, zeg maar bij zijn werkgever. **Code: splitting up work**

Nikki Plantinga: Oké, die persoon die blijft, dan zal ik maar zeggen, nog wel om daar nog even bij, de hulp van de gemeente ook.

Geïnterviewde A: Dat blijkt dus hun cliënten, die ik heb twee cliënt momenteel bezig zijn. Opleiding is dat is, installatie techniek en de kosten daarvan. Dan worden de, uitkering en de opleiding worden door de de gemeente betaalt. Maar met alles en dat is maar de trainingen. Dus twee dagen thuis, twee maand stage, twee dagen per week les met naar de les is of is installatietechniek in Nederland? Het is de zes maanden en dan kun je dan een certificaat en dan kan je het bedrijf waar je mijn stagelopen kun je daar een contract en we weten ook bijvoorbeeld installatietechniek, is een vak apart, zijn op zoek naar mensen en dan weet je als je daar vaak werk kunnen staan en dan ben je daar naar binnen, een week heb aan mn werk.

Nikki Plantinga: oké, oh ja.

Geïnterviewde A: Ja, kijk eens in bijvoorbeeld mensen die komen hier bij de kapper is mijn specialiteit daar zit, daar moet moeten, eerlijk, kijk eens aan veel mensen die ook hoe voel je een Nederlands spreken, die, ja, die ook kapper opleiding gedaan hebben, maar er toch nog steeds een bijstandsuitkering zitten, omdat het niet kappers dan mensen die hun haar laten laten knippen. Dus dan moet je daar iets van noodzakelijke, want het is wel een opleiding, dat kost ook geld, maar tegelijkertijd is dat dan noodzakelijk. Dat probeer dan is zo'n gesprek met kinderen, ook met de klant ook af en toe hebben wie zo'n opleiding doen straks ben je klaar. Misschien maak je echt weinig kans

om werk te vinden, als dat niet lukt. Ja, dat betekent dat in de bijstand blijf en dan zou je dat toch een andere richting zou moeten. En ik ga, de opleiding kost geld, zo is ook goed om over een aantal denken, wat ik zelf. Gaan staan, laat niet lukt, om iets te doen wat je zelf weer, ja, dat zou dat zou dan verplicht moet worden, moet toch ook een fabriek te werken, als inpakken dus ja, dan bespreken om met de client op tijd, om te voorkomen dat misverstand te voorkomen. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Ok mooi, ja, dat was ik gewoon even heel nieuwsgierig naar, om efftjes een goed beeld te krijgen van dit. Want ik wilde verder eigenlijk nog wat meer inhoudelijk op ook het regie team ingaan en de manier waarop jullie samenwerken.

Geïnterviewde A: uhu.

Nikki Plantinga: En dan ook kijken naar, naar even kijken, bijvoorbeeld hoe jullie als regie team onderling met elkaar communiceren. Is het formeel is dit informeel.

Geïnterviewde A: Misschien dat het door de corona dat het een minder geworden is, de communicatie wordt dan iets meer, hoe ze dat teams en teams dan echt het overleg over hebben. Dan is één keer per maand vier teams maar voor de rest. Dan mis je fysieke aanwezigheid. Ik merk dat de persoonlijke communicatie binnen ons team het maar iets beter is, die mensen vanuit verschillende hoeken ik kom er gaat verzorgen, dus psychiatrie heb ik gewerkt, dus dat wil ik ook de oorspronkelijke aangenomen cliënt zaten. Om statushouders te helpen die toch iets meer zorgen vraag hebben en ik heb ook aan de mensen die binnen ons team, die toch iets langer ervaring hebt met de doelgroep, die jaren met de statushouders werken. Die hebben ook wat expertise meegenomen, die die, die weet heel veel. **Code: functioning** Ondanks de vernieuwing ehm, we hebben ook mensen die ook nou ja, het die nieuwe zijn, die dit klaar met met de opleiding, maar toch divers qua ideeën. Ja, dus ik vind, dat het daar minder gebruiken wordt, zou mooi zijn er toch ja daar ook met elkaar te zoeken. Dus dat mis ik soms. **Code: expectations** Wat ik ga feedback geven, het is meer dan ik doe. Mijn manier en het werkt prima is wezenlijk zijn staan ehm iets meer gecommuniceerd maar gecommuniceerd worden. **Code: interaction**

Nikki Plantinga: Ja, dat is nu minder geworden vanwege corona dus?

Geïnterviewde A: Ja, ja, ja, ja, dat maakt het nog moeilijker, maak ook dat het de ook meestal zoek initiatieven wat ook minder in kaart gebracht.

Nikki Plantinga: Ja, bijvoorbeeld, voorkeur corona was de communicatie dan wel weer veel meer en dan kon je makkelijker met elkaar overleggen.

Geïnterviewde A: Loop je dan, dan is iemand nodig hebben. Ja, want nu moet ik daar even planning, kijk, je agenda, dus die ook beschikbaar, de tijd, hoe lang je daarvoor nodig wordt. Soms ingeplant ja, het is, het is minder geworden en vaak kies je dan diegenen die vaak spreekt, aan die staan ook makkelijk, want anders dan kies je iemand die je een paar maanden niet gesproken hebt, ja, dat weet zo'n gesprek gaan langer je dan je nodig hebt of hebben geen zin om het toch te vragen. Nou, ja, hoe gaat het wel? Ja, gewoon echt, kan dat aan? Ja, je het verhaal wat jullie weer gewoon met die over hebben. En soms heb je geen zin om daar dat te bellen of te spreken, die die langer gesproken maar er is allemaal te wijten aan het ja te werken. **Code: Social obligation**

Nikki Plantinga: Ja, dus je ziet eigenlijk wel, ja, dan is het is gewoon een groot verschil van hoe het eerst was en nu met corona maar als we eens even kijken, ook naar voorkeur corona dan als ik het zo een beetje hoor, even kijken of ik het een beetje goed begrijp, hoor dan eigenlijk, dan hebben jullie als team heel veel aan elkaar. Juist je kunt juist makkelijk bij elkaar terecht.

Geïnterviewde A: Dat vond ik ik. Hoe zeggen dat het ook voor die tijd, zei ik dan, het was voor ons team. Tijd is een qua verbinding, qua qua, qua kennis, 100 procent. Als ik vond dat beetje solistische werken en de ik mis toch dat teamgevoel het is niet ook voor corona dat er niet kon, ik wil niet altijd de fout aan corona geven. Team, gevoel. Het was niet, goed bezig onderwerp, maar ook niet 100 procent, want ik heb ook met met onze eh, zij dat aan onze teammanager ja, hoe noem je inderdaad zoiets team, coördinator zou niet weten, vind ik ook als tips geven. Ik heb in het verleden bepaald training gehad, het gaat toch een beetje een team gevoel sterk te maken. Dat was mijn wens, heb ik ook hartstikke aan haar verteld dat je nodig om om dat doe je ook, zeg maar, zullen mensen die net nieuw zijn. Zonder team kon, de teams, teams, gevoelens sterk is daar durven sommige mensen die zich niet kwetsbaar op te stellen. Maar dan ben je er. **Code: interaction** Weet niet je je, je weet niet wat wat je aan kan verwachten. Dus dat is dan zo'n training om om kwaliteit te bespreken en ook een sterke en zwakke punten, en ook weten wat die andere is, waar je kwetsbaarheid, waar, waar de sterke kant van de ander. Maar dat dit kaartje en dan kon je daar een beetje dan inspirerend, misschien doe je iets wat dan niet fijn vindt, onbewust, waardoor de sfeer, ja anders wordt. Ja, die bij mijn teammanager geef ook aan dat het ja, kijk als je als team bestaat. Regie team is nu tijdelijk staat nog, is niet duidelijk of het over drie of vier jaar nog steeds bestaat. Het kost voorstellen dat het team samengevat bij het team van werkzoekenden, begeleiders niet specifiek voor statushouders dus zeggen: ja, maar soms

teams, een training voor zo'n klein team te doen, is dat misschien niet noodzakelijk, want de persoonlijke noodzakelijk vinden, want over een jaar of twee jaar heb hebben met elkaar wat te doen. Dus corona voor corona alles onder meer na na corona slecht. **Code: functioning**

Nikki Plantinga: Minder ook ehm ja, dat is natuurlijk wel dat. Jullie zijn natuurlijk een tijdelijk team, dus dat maakt het natuurlijk wel wat lastiger.

Geïnterviewde A: Ja.

Nikki Plantinga: Wat me wel af, of hebben jullie ook veel contact met de mensen die van van het, van het, van de bijstand en van werkzoekendebegeleiding?

Geïnterviewde A: Ik persoonlijk wel, als wijkcoach nog toen op kantoor zaten en dan weet je, maar ik kan me voorstellen mensen die nieuw zijn, team, die in die voor die vaak voor corona de aangenomen zijn, dat lastig is, moet de verbinding te maken. Want ja, je moet weten wat mis. Ja, ik kijk naar wie is betrokken, ook voor het keer een contactpersoon ja, als je iets aan is, de commissie, ik met die andere en ook bijvoorbeeld kijkt, ja eigenlijk, het is aan ons om de informatie op te zoeken en je bent met, je bent, je bent, je bent, je bent niet degene die, van de cliënt, dat je moet weten zijn betrokken vanuit de gemeente, vanaf vanaf de hulpverleners en als de vraag zijn, alvast iets geregeld moeten worden, dan ben jij ook diegene met contact met de ander moeten zoeken. Dus het gaat niet altijd makkelijker, want op zich mensen van van een uitkering. Die moet ook de de goed zien dat we betrokken zijn, en ik heb een klein voorbeeld. Wat niet goed gegaan is, kan het cliënten die het echtpaar van boven 60, analfabeet, ehm, ID was verlopen, het was nog geen nieuwe aangevraagd, de post doornemen en is voor hun een groot ding, dan moet er iemand komen, vanaf ik ik zit, ik sta, is of moesten dan ergens anders de post laat nakijken, door corona, het kantoor dicht, nou ja, eigen van de van uitkering, de afdeling, de afdeling. Van uitkering die kon ook zien dat ID bijna verlopen is daar horen ze ook signalen af te geven aan de cliënt hebben ze ook gedaan. Maar hadden ze ook kunnen zien dat ik betrokken was, als een regiefunctionaris als ook steeds meer kon doen, twee keer diegene benaderd, maar ik kreeg geen signalen dus inderdaad enigszins betrokken ben, kon je even contact met hun opnemen, want ID kan bijna verlopen. Het ID had van wat betekent dat uitkering ook wordt stopgezet. Is het toen dan ook uitkering stopgezet. Ja, ik wil hier niet betalen. Ja, toen kwam daar die actie. Geen geld, ja, en dan, geen eten, kun je niks doet. Ja, toen ook huurtoeslag, zorgtoeslag want op is stopgezet. Ja, toen kwam ik in beeld, toen kwamen zegt: ja, we hebben geen enkel voor niets, je geen, kijk, het systeem zich niet verdient gebeuren pauze, mail, ja, toen heb ik kon. Dat diegene die betrokken zijn, weet je, ik vind eigenlijk je jammer dat dit niet met mij gedeeld is, in het systeem staat ik als regio functionaris,

en ze heeft niet aan ons gedacht, eh het is al toen nog sanctie krijgen, dus ook de sancties staan geseponeerd, maar nu aangevraagd. Maar die die toeslagen duurt heel lang bij de belastingdienst. Dat allemaal geregeld is waardoor maar meteen al een financieel probleem zit. Dus als een kind, iets waar het communicatie is, heel belangrijk. Grossdeel die en die het werkt maar staan niet, als het dan niet kan, ook beetje gevolgen hebben voor diegene. **Code: alignment**

Nikki Plantinga: Ja, dus eigenlijk ook wel een beetje een, ook een beetje een informatie, informeren eigenlijk dat er te weinig wordt geïnformeerd.

Geïnterviewde A: Ja, ja, je ziet dat, ik noem iets, ja, ik heb bij andere collega, bij andere collega van oud crisisafdeling ja, die zie je dat bijvoorbeeld een cliënt waaraan ze bij mij werkt. Parttime werk, informeer ik diegene die wij bij de aanslagen, want anders ik, diegene werkt parttime als er vragen zijn hier of weet ik geïnformeerd worden, want als ze parttime werkt moet dan een loonstrook inleveren, dan wordt verrekend met uitkering in daar pas wat betaal soms, dan gaan ook niet op tijd betaald worden door cliënten, niet de huur kon betalen omdat het niet op tijd betalen. Dus als er bijvoorbeeld betalingsregeling hebt met schulden en eisers heb je datum afgesproken en als het als ik ken niet op tijd komt, kun je ook hier. Nu kun je, kun je die die afspraken niet nakomen waar ook de afspraak, fase, dat is de communicatie is heel belangrijk. Ik merk dat het. Het. Het gaat beter en ik heb ook, ja, dat die investering, een caseloads kijken wie die betrokken zijn, wie doet wat. **Code: deliberating**

Nikki Plantinga: Dus je hebt wel het gevoel dat er in ieder geval bij het team van regieteam statushouders dat er wel in ieder geval de informatie- verstrekking dat dat wel op zich goed geregeld is, als ik het zo hoor.

Geïnterviewde A: Kan ik kan, beter kan beter de vorige keer ook over gehad, ook met handhaving, handhaving, geven ook soms sancties die van de cliënt om ook met elkaar ook te zoeken, dat ja, weet je dat bij betrokken zijn, maar ook gebruik van. Je hebt ook over gehad met mensen en ook vanuit een uitkering toch te weten: ja, ehm, we zijn nog betrokken. Is die mensen inderdaad ook met grote verbazing, die zijn nog steeds bij de gemeente die ja, regieteam wat is, dat weet ik niet, dus het is het is nooit, makkelijker. Niet iedere keer kent ons. **Code: deliberating**

Nikki Plantinga: Oh, nee, nee, dat is dat maakt het natuurlijk ook niet makkelijker. Nee, want is er ook een verklaring voor waarom mensen dan het regieteam nog niet kennen, omdat jullie net nieuw zijn, of..?

Geïnterviewde A: Het team bestaat niet zo lang ehm en daarnaast nou, ja, weet je, het regieteam maak je ook je je. Je maakt de naam van bepaalde doelgroep. Statushouders die, maanden bij een uitkering, die die die die bij de uitkering zijn. Dit is geen groep van statushouders, het heeft verstand van inwoners van Enschede. Dus die we nu, zoals ik al. Ja, meestal is bezig zijn met statushouders, het is een aparte doelgroep, bijvoorbeeld over wijkteams ja, dat weet je mensen met zorg zorg zorg problematiek, met met die hulp nodig hebben, kijk, daar weet je, je hebt bijstaan met heel veel schulden is dan, nou weet je wel, ja, je moet aangemeten want daar bij de bij de wijkteams, maar regieteam staan, ja, je bent bezig met inburgeraars, maar ze niet alle inburgeraars hebben probleem, waar dan uitkering ons niet zo snel gaan zoeken. Soms zijn er zoveel probleem. Daar gaan: ja, wie ze zijn, maar die betrokken zijn en daar pas komt het regieteam, het het het, het, het loopt en ook een corona ook andere dingen, thuiswerken, ons team was nieuw, we zij begonnen met zes, wanneer zijn inmiddels? Het is groot team, ja, grote 12, 13. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Corona belemmert natuurlijk ook om gewoon binnen de gemeente makkelijker even contact natuurlijk op te zoeken en daardoor ook wat meer bekendheid te creëren, denk ik.

Geïnterviewde A: klopt, maar ja, de situatie is niet anders, dat het was ook niet aan dat ze denken dat het ze bezig fysiek aanwezig zijn zal ook beperkt te blijven. Dus dan moet je ook met elkaar kijken hoe dan, met de beperkte mogelijkheden, hoe we elkaar ga gaan vinden, nog elkaar gaan zoeken, gaat vinden.

Nikki Plantinga: Ja, dat de communicatie ook weer een beetje terug kan naar, is gewoon weer makkelijker aan kan spreken en dan kun je met de cliënten weer kan overleggen.

Geïnterviewde A: Ik denk dat het ja, weet je en ook samen in principe kon werken. Bijvoorbeeld af en toe bijvoorbeeld iemand van ons of andersom ook zo'n team een presentatie geven, wat wat te doen of wat, wat, wat, wat over tegenaan maar zijn voor die hier. Dan moeten we ook op z'n manier maak je dadelijk verbinding met elkaar. Ja. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Oké, even kijken, ik denk dat we er wel bijna doorheen zijn, in ieder geval met mijn vraag voor jou.

Geïnterviewde A: Nou ja, weet je, je kan het inplannen bij een volgende keer. Of ze vragen hebt over dit project en als ze denken is prima, dan hebben. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Nee, dat is helemaal goed, nee, want ik dit heeft mij wel weer wat wijzer gemaakt, ook over hoe het team nou precies in elkaar zit zit en en ja, gewoon de hele structuur eromheen en de communicatie, dat is wel fijn. Dit kan ik ook even koppelen aan het document.

Geïnterviewde A: Mmm ja.

Nikki Plantinga: Ja.

Geïnterviewde A: En dat is ook kan daar op ons binnen de bent bezig, je ziet bijvoorbeeld dat iemand die is specifiek zorgvragen heeft. Het is niet wat opgelost, dan kun je direct ook. Nou ik ik, ik had dus een cliënten aanmelden bij de wijkteams ook in per direct te doen. Dan kan de wijkteams zo'n pakken en ehm kun je die aan de hand van. Die Nederlanders, die heeft recht op begeleiding van vluchtelingenwerk hoe kunnen we gewoon? Ja en als ze denken, is dan nodig, is misschien wat er nodig is, dan nog ook al jaren pijn te worden? En als je echt zorgen, echt iets meer nodig en wat er van uw werk gaan doen, kun je daar een wijkteams inzetten, of Humanitas voor administratie en soort dingetjes als je nog wat aan daarin zit, wat we doen, sommigen kunnen wij denken: ja, bij die is niet iets had moeten werken. Dan kun je dan ook vrij stellen. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: Ja, maar jullie gebruiken ook Humanitas

Geïnterviewde A: dus ja,

Nikki Plantinga: Het leger des heils.

Geïnterviewde A: Ja, het voedsel, voedselbank, Milos.

Nikki Plantinga: Dus eigenlijk alles wat ze nodig hebben daar.

Geïnterviewde A: Dan ben je ook naar huis voor je bericht moeten aanleveren gebied van een cliënt doornemen je hoeft niet te doen, maar zitten bij Humanitas, hulpverleners of Milos in. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: Leg je ook veel nieuwe structuren dan gewoon als je merkt dat er een zorgvraag is die

nog niet echt eerder heb gehad, dat je dan maar jullie op zoek gaan naar bijvoorbeeld een nieuw, een nieuwe aanbieder of iemand of een organisaties die kan helpen.

Geïnterviewde A: Kijk, je hebt een voorbeeld is om mijn client. Wij denken: ja, het is als je er een client bij het wijkteam zou lopen. Daar gaan ze misschien houden, taal- en cultuurverschillen toch denken oh, dat is erger, dat je bijvoorbeeld heel inzet en natuurlijk zwaar middel inzetten, misschien een partner, je opgelost kan worden of soms denk je: ja, kom maar goed nieuws. Ik heb voor een bepaalde organisaties was. Een client is ook die daar, cliënten, die die die die heeft, die mensen in deze die ook gratis plekken, mensen met gezin, culturele achtergrond, die de taal weinig spreekt, je merkt weer zon iemand inzet voor één half jaar, best groot verbetering is, want ik weet dat het misschien in 2018, toen we hier echt begon, hier met het regieteam, dan vaak die onbetrouwbaar organisaties, die op basis van pgb werken, ja, die 's avonds doelgroep aan, dan een makkelijke prooi, want wordt educatie aangevraagd, die kan dit niet, die die die ik zou niet veel en dat merk je dan dat de praktijken niet zo veel gedaan werden. Het is gewoon de uren declareren en de aanbesteding. Maar tegelijkertijd, ja, daar wordt soort specialisatie van de cliënt geen verbetering als jij als op tijd intakegesprek inzet in ook wat ik ook persoonlijk ook doen, die ook soms netwerk, tolken maar ik probeer hem soms te tolken te leren. Maar ik weet bijna zeker, weet, ik heb hier betrouwbaar informatie, is vaak zo voor de kosten, de gemeente kiest er soms voor om goedkoop. Toch mee te nemen wat de omgeving, maar ja, wat soms gewerkt met mij zorg achtergrond, dat het soms komen ze iemand met die tussen haakjes begeleider is, maar ik toch aan de belang heeft door de maanden ziek te maken. Ja, maken dat ook een indicatie komt Sinterklaas komt, wordt die aan de rij, die ander in zo'n klein wordt daar een beetje ziek gehouden. Dus dat is ja onafhankelijk, tolk één. En als het denken daar is iets meer nodig is, ja, doorverwijzen naar een specialist moet toch iets meer achter komen wat aan de hand is en zo begeleid, van Ida Karins die, ja, dit zijn de kinderen, de natuur en die zit daar. Ja, ja, dan wordt pas wanneer handelt vaker dan half jaar, weet je dat niet meer nodig of weet je dus iets meer nodig wat hier gezet hebben. **Code: connections**

Nikki Plantinga: Oké.

Geïnterviewde A: Ja.

Nikki Plantinga: Ja.

Geïnterviewde A: Dus ik kant van zorg volgens mij niet kan werken, maar die kan werken. Ja en zorg in begeleiding in. Dan kon je dan om om een vrijstelling te geven, diegene gaan werken. Ik kijk eens aan

iemand die kan werken met die combinatie met z'n opleiding is gewoon mogelijk, want alleen niet voldoende. Je moet kijken op lange termijn. Als je dan een papiertje bij kan hebben en dan weet je dat die iemand geen een lange termijn kwijt bent, als ze daar niet aan zo'n fabriek zonder diploma, weet je en dan kun je misschien nog een paar maanden of na een jaar, weer terug komen, omdat het niet iets stabiels iets is. En als in de maand denken dat je die kan. Nog deze, slim is, jong, het is gewoon te studeren, dat is dan de beste. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Interessant.

Geïnterviewde A: Ja, het is zeker, leuk, is leuk, maar toch gebruik ook, zeg maar sleutelfiguren mensen die willen, onze caseload ooit gehad hebben waar waar je denkt, dit werkt, die ik heb, aan mensen die op zitten nu op de UT. Ik vraag al dat ik hier vanaf het begin vaak soms heb je tijd om even te komen. Het is een beetje geven, nemen. Ik doe ik soms meer dan wat op papier staat. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Mmm.

Geïnterviewde A: Zin is het is niet meer mag case-loaden maar soms even een vraagje wij denkt: ja, het is niet mijn client, maar weet je daar help ik soms inderdaad, je nodig hebt van ja, weet je, ik heb een cliënt, die paar cliënt, die zijn net hier in Nederland. Die zijn qua achtergrond zijn al jong. Toen 21, zie je vaak slim als ik kijk op papier, we hebben zo iemand nodig om even wat informatie te geven. Dan nemen ze het dan ook makkelijk aan staan. Dus een iemand voor zo'n iemand is het een ook een soort uitdaging, dat zie je. Maar ja, dat is bij hem ook gelukt, die woont niet zo lang in Nederland, maar die doet toch iets op UT, dus dat manier iemand stimuleren stimuleren. Dus dat doe ik ook. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Te laten zien dat zij het dan ook zouden.

Geïnterviewde A: Kunnen, ja, precies, ja, vaker denk je dan, ja, dan kun je kun je ook heel veel. Je zulke mensen die ook op neem ik ook sommige mensen die en die die die niet hoog opgeleid en iets wil, bijvoorbeeld in het toch iets wil in combinatie met nou, praktijk en dan een training. Ik heb nog die vraag ik soms te komen, een mannen die deels ondernemen in het Syria, winkeltjes maar het is de taak is heel lastig, maar die heeft een netwerk, zijn. Vrouw, is heel slim die die de daar makkelijk leren en ik wil alleen met weet je precies goede, maar ze willen hier ook een winkeltje beginnen. Winkeltje, beginnen daar vraagt heel veel komt er bij te kijken en het is niet alleen een winkel als vind ik wel, je moet, je registreren bij de kamer van koophandel daarnaast moet ook zakelijk rekening hebben en je

moet ook weten hoe administratie gaat doen. Je moet zeggen: ja, ja, ja, je moet het anders moeten op papier, zijn, jaarplan, dus daar heb ik de mensen ook trainingen laten doen. Ook de combinatie normaalgesproken is de vrouw, in hun beleving, de vrouw is huisvrouw, want die moet voor de kinderen zorgen. Ik heb ook als je echt zo'n bedrijfje begint, neem jouw vrouw ook mee, maar die kan met de de de de de de zakelijke kant aan, de de administratieve kant overnemen. Ja, dat is voor jou wat makkelijker. Nou hebben ze ook gedaan, ook met succes de winkeltje in Enschede, het loopt. Nee, ja, dus het is ook aan de manier, van de man zit je in de fabriek wordt hier niet gelukkig van, maar je is ook een half jaar lang, winkel gehouden, met uitkering. Het is na zes maanden een winkel, ja,ja. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Ja, leuk, ook interessant, ja.

Geïnterviewde A: Ja.

Nikki Plantinga: Ja, dat dat, ja, dat geeft wel een heel mooi beeld, zo weer al die voorbeelden.

Geïnterviewde A: Ja zeker.

Nikki Plantinga: Dat je inderdaad hoe je door alle wisselwerking nou ja, verschillend contact contacten legt en dan mensen goed kunt helpen.

Geïnterviewde A: Het is maatwerk.

Nikki Plantinga: Ja, het is maatwerk ja, vandaar dat ik ook eventjes vroeg, nadat die term, het maatwerk term in het document. Het stond er kort beschreven, maar ik dacht volgens mij wordt het, is het meer gedaan dan dat het op papier staat.

Geïnterviewde A: Ik, ik kijk naar de behoefte. In zo'n intakegesprek kijk je naar als er behoefte, wat, wat, wat er tot nu toe gedaan wat past bij hem en daar op basis daarvan krijg je dan zit ik hier in is, want je kijkt op lange termijn, kan diegene weet je, ik kan die gaan werken. Is zo'n fabriek, ga werken binnen een maand? Ja, daar ben ik hem kwijt. Ja, komt weer terug, voor diegene niet fijn voor mij in ieder geval. Daar ben ik bedoel best wel wat aan drie maanden zo'n, training en dan weet je dat naar de tijd diegene zit op zijn plekje, ja. **Code: supporting others**

Nikki Plantinga: Nee, inderdaad, dat is veel beter.

Geïnterviewde A: Dus.

Nikki Plantinga: Ja, ik ben door mijn vragen heen eigenlijk.

Geïnterviewde A: Ik heb echt goed.

Nikki Plantinga: Alles is helemaal beantwoord.

Geïnterviewde A: Nou, als je nog vragen hebt, plan maar.

Nikki Plantinga: Ja is goed. Dank u wel voor het gesprek.

Participant B

Nikki Plantinga: De opame staat aan

Geïnterviewde B: helemaal goed.

Nikki Plantinga: Nou als allereerst was mijn vraag, eigenlijk, wat doet u precies en wat jij hebt? Sorry, wat doe jij precies?

Geïnterviewde B: Ik ben zoekende begeleider binnen de gemeente Enschede, maar ik doe ook diagnoses. Het is, ik ben ook jobcoach op dit moment ben ik ook nog steeds contactpersoon bij surplus dat is dan een reïntegratiebedrijf waar ze kandidaten/ werkzoekende worden ingezet. Door werknemers is de vaardigheden aan te leren en werken. Inkoop te doen in verschillende branche is. Daarnaast neem ik ook assessment af.

Nikki Plantinga: Oké goed om te weten.

Geïnterviewde B: Heel breed.

Nikki Plantinga: Ja, heel erg breed. Ja, nou, ik wil dus eigenlijk voornamelijk focussen op de werkzoekenden begeleiding. Als allereerste vroeg ik mij af: hoe ga jij te werk tijdens tijdens een aanvraag? Dus als iemand binnenkomt iemand die werkzoekenden is, wat? Wat doe jij op dat moment?

Geïnterviewde B: Dat moment nog niet, want ik weet niet of je een beetje overzicht heb, hoe het proces is ingedeeld binnen de gemeente Enschede. Dus op het moment dat iemand net een bijstandsuitkering aanvraagt, aanvraag wordt dan via claimbeoordeling die aanvraag beoordeeld wordt gekeken zijn er wel mogelijkheden richting de arbeidsmarkt? En ja, in hoever is iemand die je niet, nou ja, als direct bemiddelbaar is? Dat wil zeggen ik ga bellen of vandaag en morgen gaan werkt. Dan worden ze overgedragen bijvoorbeeld naar het direct werk, of adviseurs werk, op het moment dat er een beetje afstand tot de arbeidsmarkt, de ondersteuning nodig is. **Code: common discussion** Dan krijgen degenen een diagnose gesprek. Dat wil zeggen dat samen met zulke naar wordt gekeken ja, waar staat hij ten opzichte van de arbeidsmarkt, maar zijn de mogelijkheden? Welke ondersteuning heeft hij of zij nodig om zo duurzaam, spoedig mogelijk eigen levensonderhoud weer te kunnen voorzien op het moment dat daar een echt een individuele, persoonlijke, een coaching begeleiding nodig is, tussen wat

meer aandacht en of een periode ondersteuning. Daar wordt het bijvoorbeeld geadviseerd om na en nou ja, in de werkzoekenden begeleidingstraject op te starten. En dan krijg ik krijg ik of één van mijn collega's en via het systeem en verzoek: hé, dit is er nieuwe werkzoekenden en je mag je begeleiding starten. Dat moment, dan stuur ik een uitnodiging, ik bel eerst altijd met met diegene en stel ik me netjes voor, dat ik eigenlijk een kennismakingsgesprek wel maken en dan ga gesprek op het stadskantoor.

Nikki Plantinga: Oké, en stel iemand komt binnen en nou, naast werkzoekenden heeft u nog andere problemen. Wordt daar dan ook nog verder op door, ingegaan.

Geïnterviewde B: Zeker, want je kan niet iemand begeleiden en ondersteunen, alleen maar richting de arbeidsmarkt. Hè, want we moeten ook mogelijk zijn. Je kijkt naar de belastbaarheid je kijkt naar de beschikbaarheid en hoe staat in mentaal visie? Ik ga maar leuk spelen en andere zaken. Kan hij zich volledig richten, je concentreren richting de re-integratie overspelen nog een aantal andere dingen waar rekening mee moeten gehouden worden, waardoor, dus maak je ook een beslissing, beoordeling. Kan ik nu direct starten met de begeleiding en hè ondersteuning? Of moeten tijdelijk ruimte en tijd krijgen? Dus tijdelijke ontheffing van actieve sollicitatie, verplichtingen krijgen om al die problemen eerst te werken en dan weg te werken. Zodat we daarna weer re-integratie kunnen starten. **Code: customization**

Nikki Plantinga: Want als iemand, heeft dus wel problemen, dan wordt het als eerste ontheft van sollicitatie plicht.

Geïnterviewde B: Hoeft niet, altijd ligt eraan wat voor problemen? Hé, je kan ook parallel aan de dingen werken, dus we kijken vanuit de mogelijkheden en niet vanuit de beperkingen. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: Nee en stel iemand heeft dus ik zeg maar wat, bijvoorbeeld schulden daarnaast of gezondheidsproblemen, wat voor stappen onderneemt u dan?

Geïnterviewde B: Nou ja, daar wordt gekeken oké, wat voor schulden zijn dat is dat? Hè, stel voordat het acute dreiging van uitzetting is, degene iemand houden, een andere organisatie benaderd en hulp gevraagd. En als het goed is al die stappen zijn al tijdens de aanvraag bij de beoordeling van een bijstandsuitkering in gesprek gekomen, weet je wel aan de orde gekomen waardoor het, adviezen zijn gegeven. **Code: joint-measure** Maar de vraag we ook nog altijd naar toe, alleen niet voorbij met AVG hè met de privacywet je moet wel uitkijken. Wat, mag ik vragen? Mag ik niet vragen, maar de algemene

vraag stellen: hoe ziet jouw leven spelen? En een aantal zaken waar de begeleiding re-integratie zou kunnen beperken, voor nou ja, in de weg zijn en wanneer dat aangeeft naar wordt gekeken wat speelt er? Heeft u bijvoorbeeld iemand staat, de baan, kom, ik noem maar wat of hulp op, ambulante begeleiding? Hè ingeschakeld. Wat zaken van administratie. Wanneer we hebben over lichamelijke klachten, wat je net noemde, wordt gekeken oké, wat zijn die klachten? Zijn die klachten die jou beperken? Je belastbaarheid en beschikbaarheid richting de arbeidsmarkt? Ook dat zijn dingen die bijvoorbeeld hè, je loopt daar best specialist, ook bij fysio. En daarnaast kan daar integratie weer open en nog een keer bekijken vanuit de mogelijkheden en beperkingen. Als iemand zegt: nou ja, ik kan zware dingen niet, maar het is zwaar, is tien kilo zwaar, vijf kinderen zwaar, 15 kilo zwaar. Oké, nou zou 15 kilo zwaar is, dan kijken waar je naar. De werkzaamheden en werk bijvoorbeeld met vijf kilo, ik noem maar even. **Code: customization**

Nikki Plantinga: En stel, het is iets langdurig, dus bijvoorbeeld ook nog mentale problemen erbij, ofzo. Verwijs u dan ook weleens mensen door naar bijvoorbeeld andere medewerkers van de gemeente Enschede, ook bijvoorbeeld een andere organisatie.

Geïnterviewde B: Naar binnen de gemeente Enschede zou niemand zijn die met mentale klachten kunt doorverwijzen je zou wel, bijvoorbeeld op het moment dat een Multi-problemen spelen en iemand niet kan uitkomen, vorm hè, van alle kanten en al die problemen. Ik kan wel adviseren doorverwijzen en als ik vind dat er toch wel een hele serieuze probleem is, waardoor de klanten de kinderen met je hebt het over een totaalpakket ook gezin natuurlijk en de kinderen, dat ik dan doorverwijzen bijvoorbeeld naar de wijkcoaches maar wat ik doe is aangeven van goh heb je wel via de huisarts om professionele hulp gevraagd, want in het kader van bijstandsuitkering heb je ook verplichtingen alle belemmeringen en beperking die jou weerhouden om richting de arbeidsmarkt re-integreren weg te werken, daaraan te werken, daarbij ook hoort professionele hulp is er zijn daar mentaal of lichamelijk. Dat is één van de verplichtingen die ook bij de werkbezoek hoort. Maar goed nog een keer, ik kan wel doorverwijzen we kunnen wel via de artikel 55. Het is een specifieke artikel waarbij je specifieke afspraken en verplichtingen kan iemand opleggen en om te zeggen: nou ik, en je krijgt nu binnen twee, twee weken, over een maand of twee maanden tijd om daadwerkelijk hulp te zoeken via de huisarts. Dat kun je wel, maar in eerste instantie. Wij verwijzen en adviseer ja. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: En stel heeft een cliënt verwezen naar een wijk coach? Onderhoudt u dan bijvoorbeeld ook het contact met hierbij, met de coach over de desbetreffende client.

Geïnterviewde B: Met toestemming van de klant? Ja. En als het nodig is. De klant wordt ook

aangegeven. Gewoon heb je moeite mee. Of soms belde ik tijdens. Tijdens mijn gesprekken vraag ik in de spreekkamer, dan zou ik dan bellen, want soms krijgen ze zo veel informatie. Maar 30 procent blijft hangen. En dan vraag je gewoon iets en dan zegt ie: ja, dat weet ik niet meer. En nou ja, vraag ik toestemming, is het wel handig dat dat wij nu even bellen en vragen, dan weet je dat en dan kun je ook verder met bepaalde afspraken. Ja, kom regelmatig voor, ja. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: En als een client dus de toestemming heeft gegeven, wordt er dan ook samengewerkt met die wijkcoaches om die client verder te helpen?

Geïnterviewde B: Ja

Nikki Plantinga: Op wat voor manier gebeurt dat bijvoorbeeld dan?

Geïnterviewde B: Nou ja, als we denken dat het toch wel ambulante begeleiding nodig is, omdat de kinderen een speciale opvang, het toezicht nodig hebben om daar te komen, steeds goh ik, ik, ik kom er niet mee verder met bepaalde organisaties, ook daar spelen te veel organisaties in een gezin waardoor ik door de bomen het bos niet meer zie. Dan kun je dat bijvoorbeeld aangeven bij de Wijkcoach, in de wijk coach, kent natuurlijk het gezin en die kan ook aangeven, ik ik spreek iemand voor een uurtje of zo hè in de spreekkamer en mensen kunnen ook sociaal wenselijke antwoorden op dat moment. En als wijkcoach zijn de, je weet wat er speelt en dan kun je veel meer input aangeven, ze gaan naar. Het is toch wel wat meer bij nuanceert zo probeer je toch wel het beste en de ja, vooral de maatwerk aan ondersteuning te leven. **Code: supporting others**

Nikki Plantinga: Oké, ja. En als je dan zo'n nou, je hebt een cliënt doorverwezen naar en die komt dan bij een Wijkcoach, maar kan ook ergens anders zijn. Heeft u het gevoel dat mensen bereid zijn om samen te willen werken tijdens zo'n binnen werd werkprocessen?

Geïnterviewde B: Bedoel je binnen de gemeente Enschede verschillende programma's? Hoe bedoel je externe organisaties?

Nikki Plantinga: Eigenlijk een beetje beide, ook binnen de gemeente Enschede, of mensen die bereid zijn om ook met elkaar samen te werken, ik denk dat dat ook wel belangrijk is.

Geïnterviewde B: Jazeker, ja, weet je, het gaat om het belang van hé, van werkbezoek na werkzoekende staan centraal en als je dat als uitgangspunt neemt, tuurlijk zijn altijd bepaalde dingen en vooral met

de komst van AVG van de privacywet soms moet je uitvogelen naar kijken. Oké, wat kunnen we wel doen en wat mag? Hè, welke informatie mag ik wel gedeeld worden? Welke informatie mag niet gedeeld worden. **Code: deliberating** Dus daar zijn wel een aantal dingen, wat ja, die samenwerking een beetje een moeizaam maakt. Maar als iedereen gaan vanuit van belang hè van werkbezoeken en dat die dat centraal staat. Dus dan gaat samenwerking gewoon goed, ook tussen de reïntegratiebedrijf en de gemeente dan ze zullen Wijkcoach. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Ja, want als zo'n samenwerking dan plaatsvindt. Hoe, Hoe, Hoe vindt de communicatie dan plaats?

Geïnterviewde B: Verschillend, via de mail, telefonisch, regelmatig drie gesprekken, ook tussen die degene. De werkzoekenden en mij wordt ook regelmatig gedaan. Ja is eigenlijk ook een beetje afhankelijk van de wat er werkzoekenden zelf fijn vindt. Sommigen zeggen: ach, nee, dan bel even, dan weet ik het ook en ze hebben gezegd: nou ja, ik ja, ik heb de gegevens niet. Die sturen daarna prima gebeurt ook wel vaak, maar sommigen vinden hem wel fijn. Om bijvoorbeeld hun eigen externe begeleider naar het gesprek mee te nemen, kan ook doen we ook regelmatig. **Code: exchanging**

Nikki Plantinga: En tijdens deze gesprekken, of op een andere vorm van communicatie, wat voor dingen wordt er dan onderling precies besproken? Ik hoef niet de details te weten, maar gewoon gaat over de werkprocessen over het vervolg.

Geïnterviewde B: Ja, alles wat er speelt, want wat ik zei soms, als je zo in het diepste zelf kan je bepaalde dingen anders benoemen of helemaal geen informatie te kunnen geven of je schamen om dingen te zeggen en of niet onthouden dan door de stress, is het hoofd dan zo vol dat je bepaalde dingen niet onthoudt en nou ja, hoe wordt wel via de begeleider met informatie aangevuld? Ook wordt gezegd: ja, maar weet je nog dat dat dat? Ja, en vanuit het algemeen belang wordt ook gekeken voor de klant zelf, het belang van werkzoekenden. Wordt gekeken wat wij zijn, nu op dit moment de juiste stappen en de haalbaar stappen om in te zetten of juist niks in te zetten. **Code: shared interest**

Nikki Plantinga: En als ze dan bijvoorbeeld zo'n begeleider meegaat communiceert u ook nog met zo'n begeleiden, vooraf of er na of tijdens?

Geïnterviewde B: Vooraf bijna niet. Of de begeleider zelf heeft daar behoefte aan. Wel met de toestemming van de werkzoekende tijdens het gesprek, zeker, hé, als de werkzoekende dat wil. Gesprek gaat natuurlijk tussen mij en de werkzoekende maar als werkzoekende dezelfde vraag, goh is

dat zo of kan je aanvullende ik vraag ook altijd, maar er zijn wel drie mensen tijdens spek. Ik vraag iedereen of ze vragen hebben of aanvullingen hebben en daar wordt ook besproken. En als de werkzoekenden toestemming geeft of iets nodig is om daarna te bespreken, nou, dan kunnen we dat doen. Maar meestal gebeurde tijdens het gesprek zelf. **Code: exchanging**

Nikki Plantinga: En stel een werkzoekende of een begeleider die vraagt om van tevoren contact hebben. Is dat dan voornamelijk over inhoudelijke processen? En of is dat juist weer heel wat anders waar het dan over gaat?

Geïnterviewde B: Wat zou anders zijn?

Nikki Plantinga: Nou bijvoorbeeld, wat ik eigenlijk bedoel is: gaat het dan echt over de direct over de problematiek van deze persoon? Zullen zo zeggen waar ik meer op doel is van als je met een begeleider van tevoren contact opneemt wat voor een dingen worden er dan besproken? Niet, waar wordt uiteindelijk naartoe gewerkt? In zo'n voorgesprek? Gesprek, bijvoorbeeld tijdens de communicatie.

Geïnterviewde B: Eigenlijk heb ik nooit, nou ja, misschien niet al jaren, misschien twee keer dat ik vooraf dingen moest bespreken of dat ik verzoek: gaat wat ik wel, wat we wel regelmatig hebben, dat de begeleider namens de klant zelf belt en vraagt om een gesprek. En dan neem je wel contact op. Tenminste ik neem altijd eerst contact op met de werkzoekenden. Zeg goh, jou begeleider heeft gebeld, geef je toestemming met degene contact op te nemen en ik ik even checken daarnaast heb jij, dan wil ik de begeleider en dan hoor ik: ja, waarom eigenlijk het gesprek nodig is. En wat is nou de bedoeling? En dan zeg ik prima, dan maken we een afspraak, maar inhoudelijk, ja gaat alleen maar, zeg maar om op dat moment, dat contact en inhoudelijk probeer ik toch wel dingen te bespreken. Tijdens het drie-gesprek zo dat de klant ook bij is. En ja, maar je krijgt meekrijgt ja. **Code: exchanging**

Nikki Plantinga: En nu even compleet wat anders hoor, mijn vraag: als je kijkt naar gewoon u directe collega's dus een andere werkzoekendenbegeleiders. Hoe ervaart u de onder sfeer? Bijvoorbeeld, is het heel informeel is het heel formeel, kunt u makkelijk bij elkaar terecht?

Geïnterviewde B: Onze team is echt wauw echt geweldig, nee, dat meen ik echt. Er komen steeds meer nieuwe collega's maar ook dat de basis is, zo goed is en qua coach in de leidinggevende zo goed is. **Code: functioning** Alle nieuwe collega's die binnenkomen kon gewoon eigenlijk een warm badje terecht. **Code: interaction** We zijn heel open en we nemen de tijd voor elkaar, we ondersteunen elkaar,

meedenken, meepraten, helpen, bijspringen ja, absoluut heerlijk om in zo'n team te werken. **Code: response**

Nikki Plantinga: Dus als je dus een vraag heeft over een client of je denkt, nou, ik moet het toch echt met iemand spreken of deze client past beter bij iemand anders dan kunt u. Makkelijker...

Geïnterviewde B: Altijd zeker, ja.

Nikki Plantinga: Dus bijvoorbeeld afspraken onderling, die worden dus ik neem aan dat als ik het zo worden, ook vrij informeel gebeurt dan. De afspraak onderling.

Geïnterviewde B: Ja en wat bedoel je met de afspraak onderling?

Nikki Plantinga: Bijvoorbeeld u heeft het even informatie nodig of. Over over bepaalde zaken of iemand anders.

Geïnterviewde B: Je hoeft maar te bellen of mailen en vraag: ja, hoor, ja. Gebeurt regelmatig, ook vanuit de andere programma 's ja, wat dat betreft staan we echt heel open en ja. **Code: interaction**

Nikki Plantinga: Oké, en stel, u moet wel informatie delen met anderen over een directe collegas, over wat cliënten. Hoe deelt u die informatie?

Geïnterviewde B: Meestal, of mondeling of telefonisch of via de mail. Wij zijn allemaal ambtenaren en hè het bedrijf, privacy en al dat soort dingen. Ja, dat hebben we zelf de verplichtingen en houden wij de dingen maar goed nog een keer wij zijn ambtenaren en het belang van werkzoekenden start centraal als je. Dat is wat jij bedoelt. **Code: common discussion**

Nikki Plantinga: Ja, ja, nee, dat bedoel ik inderdaad gewoon inderdaad, hoe informatie inderdaad gedeeld wordt, of vragen of.

Geïnterviewde B: Dat soort dingen om jouw werk voldoende en goed te kunnen doen, in volledig belang van een werkbezoek en dan moet je ook kunnen bepaalde dingen bespreken. **Code: common discussion** Nog een keer een we zijn allemaal professionals en we zijn allemaal bewust van privacywet en ambtenaren. Dus voor de rest gaat het echt om inhoud en professionele wijze van oké, ik heb even hulp nodig, denk even met mij mee en heb je hoe kijk jij naar die dingen? Ja. **Code: idea sharing**

Nikki Plantinga: En hoe vindt u dat delen van de informatie onderling georganiseerd is? Is dat efficiënt volgens u?

Geïnterviewde B: Ja, nu met corona, natuurlijk zit je of te werken en en soms heb je niet die direct de lijntjes, niet fysiek. Als je iemand ziet zitten, dan kun je zo naar toelopen en dan heb je overleg of, je ziet in de ruimte en bijvoorbeeld, als ik met de klant spreekt, dan de collega die naast me zit, kan wel opvangen. Hé, je hebt nu even moeilijk en dan kan ze wel of op inspelen, of zeggen goh misschien moet je nu dit doen of dat doen, weet je ehm. Ja, normaal gesproken gaat het heel makkelijk, korte lijntjes naartoe lopen en bespreken. **Code: opinion formation** Maar ja, nu kan je ook collega's vinden. Alleen dat is ja, even induiken de agenda heeft die gesprekken nu, op dit moment, dan kan ik degene bellen, we hebben nu ja en bellen of mailen. **Code: common discussion**

Nikki Plantinga: En stel nou dat u met maar dat u informatie nodig hebt of informatie moet doorzetten van bijvoorbeeld uw client, bijvoorbeeld direct werk toe eh is dat makkelijk informatie direct overzetten.

Geïnterviewde B: Informatie ja.

Nikki Plantinga: We treffen met de client.

Geïnterviewde B: Betreffende begeleiding dat ik zeg: werkzoekenden wil direct werk begeleiden. Ik overneemt ofzo.

Nikki Plantinga: Ja, bijvoorbeeld.

Geïnterviewde B: Ja, dat doe je via een rapport, via overnames, rapport, het systeem en voor af, natuurlijk bel je de collega die bij direct met werk verdeling zich bezighoudt even overleg je, ik heb zo en zo. Ik wil eigenlijk dat jullie verder heb ik ook pakken en dit is de situatie. Dit heeft diegene nodig. Nou ja, en als we het allemaal goed is, daar kan ik via een rapport overdragen, gaat allemaal via systeem. **Code: informing**

Nikki Plantinga: En hoe vindt u dat bijvoorbeeld het systeem om daar mee te moeten werken?

Geïnterviewde B: Maar goed, voorheen zaten wij met 12 of 15 verschillende programma's maar we

moesten registeren en nu kan alles vanuit de SSD dus ja, heel goed alleen systeem is natuurlijk soms dragen en soms werkt niet. Maar goed, ja, dat is dan risico voor een digitaal werken, ja, ja. **Code: informing**

Nikki Plantinga: En als je nou bijvoorbeeld een organisatie hebt of een afdeling die een heel ander systeem gebruikt, maakt dat het dan niet lastiger om met dingen over te dragen of dingen te regelen?

Geïnterviewde B: Sorry.

Nikki Plantinga: Maakt niet uit.

Geïnterviewde B: Nou ja, op het moment dat het via intern ga, dan werken ze allemaal met hetzelfde systeem zou eigenlijk geen probleem moeten zijn, wat wel een beetje lastig is. Hé, we hadden het net over de wijkcoaches bijvoorbeeld. Je werkt dus in het systeem, ze werken met andere systeem. **Code: systems** Dus je moet je even zoeken, oke hoe moet ik dat doen? Hoe gaan de aanmelding ik o, ja, waar staan die formulier dus het is wat omslachtiger op het moment dat jij met externe organisatie bijvoorbeeld, hè met de integratie bedrijf, gegevens moet. Jullie gaat sowieso in toestemming met de werkzoekenden en dan kun je kijken. Nog ook kritisch. Oké, wat mag ik wel delen, wat mag ik niet delen. Op het moment dat je je via de mail of de post, meestal gaat het daar gaat het via de post wordt gebracht, maar meestal gaan via de mail, dan wordt het extra beveiligde mail. Wij hebben zo'n systeem. Dan kun je via beveiligde mail de informatie sturen met de code en dan weet je zeker niet in verkeerde handen terechtkomt. **Code: exchange**

Nikki Plantinga: Oké, dus uit, overal bent die best tevreden over hoe het, in hoe je hoe u informatie deelt. Met collega's

Geïnterviewde B: Ja, tuurlijk, soms gaat wel met de code wel, je hebt maar goed, dat is dat is digitaal werken. Ja, de hele wereld heeft die problemen. Ja, ja, nee, het is zo nee, ik kan me weg in de digitale wereld goed vinden. Systeem dus wat dat betreft. **Code: systemen**

Nikki Plantinga: Mooi, nou, dan ga ik weer even een hele andere kant op met mijn vragen.

Geïnterviewde B: Oké.

Nikki Plantinga: Stel, u heeft een casus die afwijkt van de normale werkprocessen dus daar, ligt, zijn

veel achterliggende problemen, of er moet opeens heel wat anders worden geregeld dan normaalgesproken hoe gaat u daarmee om?

Geïnterviewde B: Normaalgesproken dat bestaat, niet alles is maatwerk, omdat het alles is maatwerk, en ik hou van het maatwerk, want dan ga je, dat is de jus van mijn werk, daar ga je anders denken en dan ga je kijken. Nou, ja, dan ga je kijken wat er speelt. Hè, wat moeten gedaan worden, zodat bijvoorbeeld ga je verder kan komen. Welke collega ook, organisaties of instrumenten heb ik het nodig, ehm, ik heb daar volledig mandaat, dus ik kan me wel dingen zelf beslissen volledig, maar op een gegeven moment als je denkt die het is wel toch wel heel bijzonder. **Code: connecties** Dan kan ik altijd met mijn senior of met mijn teamleider over hebben en overleggen. En op het moment dat akkoord is, ga ik voor, ja. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: En stel nou, iemand heeft zo speciale hulp dat uw nieuwe dat bijvoorbeeld nieuwe organisaties moet aanspreken. Doet u dat dan ook of..

Geïnterviewde B: Zeker? Ja, tuurlijk ja, want het is alles naar het werk, je kan, je gaat gewoon kijken, gericht, maar heeft diegene nodig, in eerste instantie zoek je natuurlijk hebben wij die instrumenten zelf, hè via de gemeentelijke contracten diezelfde zorg bieden, waardoor wij beter kennen de bedrijven beter is betrouwbaar. **Code: connections** En dat op het moment dat het niet zo is. Nou, dan ga ik op zoek naar gaan kijken, samen met datgene samen met de werkzoekende, past het bij degene is het betrouwbaar, is het niet betrouwbaar? En op het moment dat de instrumenten of wie zetten, cursussen ook workshops of wat dan ook, tot 2500 euro is, daar mag ik zelf besluiten daarover en dingen inkopen en inzetten. En op het moment dat een hoger is, daar 25 honderd, nou, dan hebben wij een groepje die daarover beslist. Dan leg ik het toe via een rapport rapport. Netjes wordt besloten. Oké, is, het akkoord is niet akkoord. **Code: system**

Nikki Plantinga: Oké, dus u heeft tot een bepaalde, tot een bepaald budget eigenlijk die ruimte om te doen wat u wil en de cliënt te helpen. En deze hulp is dat een die u het leven is dat dan voornamelijk, voornamelijk binnen het werkzoekenden proces. Of als u dat budget ook strekken tot bijvoorbeeld andere problematiek?

Geïnterviewde B: Nee, het gaat puur om re-integratie. Ik naar onder de integratie. Het budget is gaat via budget, participatiewet budget, participatie. Dat zegt het al, dus alles wat heeft te maken met participatie, daarvoor mag ik het gebruiken. Op het moment dat er andere problematiek is, bijvoorbeeld schulden, denk ik dat je dat aanduidt over andere dingen die ingezet moeten worden.

Nou ja, dan probeer ik uit via Wijkcoach aan te geven, goh die dat niet speelt. Er kan jij misschien samen met de werkzoekende kijken wat er aan gedaan kunnen worden. Ja, ja. **Code: connections**

Nikki Plantinga: Oké dus dan.

Geïnterviewde B: Het wel, maar stel voor dat voor het werk bijvoorbeeld bepaalde kleding, bepaalde dingen nodig zijn voor werk werk gerelateerd dat doen wij.

Nikki Plantinga: Oké, dus zodra het eigenlijk buiten het werk zijn spectrum valt, dan wordt het ook wat ik eigenlijk voornamelijk hoor, wordt doorgezet naar de wijkcoaches ook.

Geïnterviewde B: Bijvoorbeeld als het om een wijkcoaches gaat kijken, als het gaat, bijvoorbeeld als inkomensconsulent kan daarbij helpen. Ik stel voor dat er iets is, kapot en dan moet gerepareerd worden en dan kan bijvoorbeeld de werkzoekende zegt: nou, ik kan wel ook mijn vakantiegeld hé, die wordt gehouden en uitbetaald, nou dan in met toestemming van werkzoekenden. Dan neem ik contact op met inkomensconsulenten en vraag: ik: ga zo en zo is de situatie, kun jij een gedeelte daarvan laat uitbetalen op verzoek van de werkzoekende. Dus dat gebeurt ook regelmatig. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Oké, en dan denk ik dat u contact opneemt gewoon via de mail, via de telefoon waarschijnlijk.

Geïnterviewde B: Ja. **Code: common discussion**

Nikki Plantinga: Gewoon even afstemmen even.

Geïnterviewde B: Ja.

Nikki Plantinga: Oké, en dat hoeft dan niet via officiële wegen gaan of via.

Geïnterviewde B: Dat doet dan de werkzoekendebegeleider, hè, want die moet of, werkzoekende sorry, want die moet wel officieel een aanvraag indienen, bijvoorbeeld via het digitaal loket zeg maar moet die aanvraag indienen zegt goh ik wil een gedeelte van mijn vakantiegeld bijvoorbeeld uitbetaald krijgen om mijn laptop te laten repareren. Ik noem maar wat. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: Oké, en nou, hij heeft dus die reparatie hulp nodig. Bent u dan degene die die aanvraag ook met hem invult of is dat dan weer die inkomensconsulent.

Geïnterviewde B: Als het goed is kan de werkbezoeken het zelf invullen via digitaal loket, wij hadden voorheen een formulier brigade die mensen hielp om dat soort aanvraagformulier in te vullen. Op dit moment hebben we niet aan een aantal jaar. Dat is wel een gemis, moet ik zeggen. Nee, ik doe dat niet. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: En stel je iemand kan niet invullen waar kan deze persoon dan terecht? Weet u dat? Of?

Geïnterviewde B: Wij adviseren dan of via de Wijkcoach, ook via een bekende dan een hulp in te schakelen, of een ambulante begeleider ja. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: Oh oké, oké, wat ik me ook nog afvroeg heb en daar ben ik wel een aantal keer tegengekomen in de documenten die ik heb mogen bekijken dat er ook heel veel mensen zijn die echt langdurig gezorgd of in ieder geval een langdurig traject moeten ingaan, is nog langer dan het langer dan twee jaar bij voorbeeld, en die worden dan bijvoorbeeld overgedragen aan de Wijkcoach of naar een andere organisatie, leger des heils zag ik ook dus voorbijkomen.

Geïnterviewde B: Dat is een traject, re-integratietraject.

Nikki Plantinga: Ja, die worden overgedragen naar zo'n nou bijvoorbeeld naar de wijk toe of een re-integratietraject, stel dat deze persoon om één of andere reden is, weer terugkomt bij het wijkteam.

Geïnterviewde B: Wijkteam?

Nikki Plantinga: Wijkcoach, sorry. Komt deze persoon ook weer terug bij u? Of blijft u het aanspreekpunt voor deze persoon? Of wordt er in tussentijd eigenlijk gewoon losgekoppeld van de werkzoekendenbegeleiding? Komt die daarna weer terug?

Geïnterviewde B: Nou, als we hebben over bijvoorbeeld langdurig zorg, die integratie gericht is, hè bijvoorbeeld bij leger des heils, dat is zo'n vip traject, dan is er een collega van mij, die contactpersoon is met een van alle trajecten die lopen, dus mijn kandidaat dan komt op haar naam en zij worden daar

verantwoordelijk voor gedurende dat traject met verloop van het traject, in de loop van de ondersteuning. Op het moment dat traject beëindigd wordt, gaat zij ook kijken. Oké, maar het is nu de vervolgstap zijn voordat daar echt re-integratie absoluut niet meer mogelijk is, richting de arbeidsmarkt. Nou, dan wordt het afgesloten en daar wordt volledig overgedragen naar de wijk en een keer per jaar. **Code: assisting** Een collega doet onderzoek en heeft die een gesprek en kijk, die houdt de situatie veranderd is en iemand kan weer richting de arbeidsmarkt bemiddeld worden. Dan wordt ook naar ons toe en dan gaan wij in gesprek met de klant kijken naar hoe moet je nu verder, op het moment dat er wordt gezegd, het traject is einde en ik was degene die je hebt aangemeld en hij kan dat verder richting de arbeidsmarkt kan, dan komt er wel bij mij terecht. **Code: enhancing forced alignment**

Nikki Plantinga: Oké, dus u heeft wel vaker dat cliënten wel weer terug komen?

Geïnterviewde B: Zeker.

Nikki Plantinga: Want zorgt u daar bijvoorbeeld dan ook, voordat uw client, die weer terugkomen bij u of hoe we dat gewoon geregeld via.

Geïnterviewde B: Support dus degene op wiens naam de taken wordt gezet. Wordt de begeleider diegene dan kijkt oké, welke stappen moet eruit gezet worden en blijft de begeleiding nog op mijn naam? Of moet ik hem overdragen naar iemand anders? **Code: co-management** Dus het is niet zo dat die, maar alleen in het geval dat volledig naar de wijk wordt over te dragen. En een re-integratie richting de reguliere arbeidsmarkt of via elkaar is, loonkostsubsidie dus niet meer mogelijk zijn. Dan wordt het overgedragen naar de wijk en dan kom je op een algemene code te staan waardoor richting de arbeidsmarkt geen stappen worden gezet. Alle andere gevallen heeft hij of zij een vaste begeleider in het systeem. **Code: system**

Nikki Plantinga: Oh oké, duidelijk, ja, ik ga heel bij mijn vraag, want ik denk dat dat ik er bijna doorheen ben.

Geïnterviewde B: Mmm ja.

Nikki Plantinga: Ja, ik denk dat ik er door heen ben.

Geïnterviewde B: Kijk eens aan, heel wat info gegeven.

Participant C

Nikki Plantinga: Mooi, ehm nou, ik wil als allereerste, wilde ik een beetje iets meer weten over wat jij precies doet, wat je aan taken precies zijn.

Geïnterviewde C: Nou ja, ik werk dus voor de gemeente Enschede als werkzoekende begeleider sinds 2019, dus nog niet zo heel erg lang. Daarvoor werkte ik ook nog even ergens anders. Wat gedaan bij andere organisaties, ook al bij de gemeente gewerkt in een soortgelijke functie, lang geleden, maar in 2019 teruggekomen en nou ja, bij mijn werk is het begeleiden van mensen die een uitkering krijgen vanuit de participatiewet naar het werk of alle stappen die de nodig zijn om aan het werk te komen. Dus daar zit vaak heel veel tussenstappen in. Dus daar ligt de begeleidingsrol. We hebben ook een afdeling direct werk. Dus op het moment dat mensen echt meteen klaar zijn om aan het werk te gaan, dan is het meekijken naar vacatures, misschien mogelijk een project of wat dan ook. Dan gaan ze naar collega's van mij die onder die afdeling vallen. Maar als er wat meer begeleidingsvragen zijn, dan komen ze bij mij of één van mijn collega, werkzoekendenbegeleiders terecht. En dan ga je kijken van: hé, wat, wat is er nodig om weer aan het werk te komen? En dat kan van alles zijn. Sommige mensen hebben heel lang niet gewerkt, moeten dus ook echt wel nog weer een ritme komen. En bij andere mensen ja, misschien is er iets in de, in de uitstraling of of iets in de presentatie waar je wat mee kunt, de balans tussen werk en privé, als je lang niet hebt gewerkt. Hoe doe je dat dan? Alleenstaande moeders kan het soms. Lastig zijn hoe je dat met kinderen doet, dus dat kunnen allerlei onderwerpen zijn in de begeleiding en dan spreek ik ja, dat is echt maatwerk dus per persoon maak je daar verschillende afspraken over wat er nodig is om richting werk te gaan. Waarbij aangehouden wordt op termijn van nou ja, twee jaar dat je wel ook wel weer richting werk zou moeten gaan. Dus dat is een beetje de afweging om zeg maar bij ons in de op de afdeling te houden. Daarnaast doe ik nog voor vrouwen die bij de, dat zijn bij de vrouwen bij Cadrera opgenomen worden. Dat is vrouwenopvang in Enschede ze zitten in verschillende plekken in Nederland die een uitkering nodig hebben. Omdat ze op die opvang geplaatst worden, doe ik de begeleiding van die vrouwen dan ook dus dat is mijn aandachtsgebied zeg maar dus, dat is een beetje wat ik, wat ik doe. Dus ik heb eigenlijk een case load met mensen die begeleid worden naar werk en dan nog een specialisatie en die die die vrouwen in de vrouwenopvang.

Nikki Plantinga: Oké, nou, ik ben ik met mn. In ieder geval heb ik een mooi beeld, nu van wat jij doet, want ik ben dus bezig met de afstemming en samenwerking. En als je een beetje het verhaal hoor, vraag ik me eigenlijk af: nou, je hebt dus ook al die verschillende vrouwen die dan ook naar de vrouwen op gang gaan. Ehm, die begeleid jij dan ook richting werk?

Geïnterviewde C: Ja, nou ja, dat is ja, dat is wel wat je bij het hoogst haalbare zeg, maar het is ook vaak niet mogelijk. Meest hebben wel het één en ander meegemaakt, zit niet voor niets bij die opvang, dus dan is het de beoordeling om te kijken of dat mogelijk is en zo ja, dan begeleid ik ze ook vaak bij: ja, ik zeg vaak omdat ik eigenlijk we deze vrouw voornamelijk het zoals je dat noemt bij onze diagnose, gesprek, toezeggingen, intakegesprek en van daaruit kun je begeleiding opstarten of niet. En heel vaak, omdat ik die vrouw dan toch wel gesproken doe, ik ook de begeleiding, maar in feite zou ik het ook bij een collega kunnen neerleggen ehm maar heel vaak moeten vrouwen worden gesteld voor een bepaalde periode om dat ze nog met andere dingen bezig zijn, ook mentaal maar ook zijn er veel vrouwen die bijvoorbeeld ook helemaal niet in Enschede willen blijven. Die worden geplaatst, maar die willen gewoon weer terug naar waar ze vandaan komen, omdat je dan plek was en die hebben verder niks met deze stad, deze omgeving. Dus ze willen gewoon weer terug naar hun eigen netwerk en er zijn nu bezig met de urgentie aanvragen om weer terug te keren, dat soort zaken dus. Dan is het

ook de vraag in hoeverre ja je daar eh, hoe dat verder, dat zinvol is om die te begeleiden. Dus dat is elke keer de afweging.

Nikki Plantinga: Oké, want ja, die vrouwen hebben natuurlijk, zoals zei wel mentale gezond soms mentale gezondheidsproblemen of andere problemen. Neem je dat dan ook mee in het werk of het begeleiding is proces?

Geïnterviewde C: Ja, maar dat ligt dan wel vaak bij Cadera omdat daar alles binnenhuis is, hebben ze een psycholoog hebben **Code: joint-measure**, ze, kunnen ze die behandeling opstarten hebben ze ook groeps gesprekken en dat soort zaken dus in die zin is het vaak zo dat ik samen met de begeleider eventueel of, of met die vrouw zelf contact houd, een vinger aan de pols te houden van hoe het gaat. Hè, als er iets mogelijk is of als er veel beweging is op dat moment. Maar dat dat stuk in in een mentale begeleiding ligt er ook daar. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: Oké, en als je dan gewoon kijkt naar de naar de normale werkzoekenden, die dus niet onder die vrouwen begeleiden vallen, kijken jullie daar ook naar de verschillende probleem die er achterliggen.

Geïnterviewde C: Ja, absoluut ja, ja, ik voer altijd een. Nou ja, en ik denk mijn collega's ook, tenminste dat is volgens mij wel de bedoeling. Dat is een heel breed gesprek voeren. Dus begint altijd met de diagnose gesprek, waarbij ik doe soms diagnose gesprekken, maar over het algemeen doe ik de begeleiding voornamelijk. Dus het begint altijd met een diagnose gesprek, waarbij je sowieso alles wel uitvraagt, want op het moment dat er bijvoorbeeld noem maar wat financiële problemen zijn, zal dat heel veel invloed hebben op of iemand aan het werk zou kunnen of niet, want dat ja, dat overspoeld je eigenlijk, dus dat geeft zo veel stress dat het heel lastig is om ook die die stap naar werk te maken. Dus dat zou je gewoon moeten uitvragen of dat er misschien nog andere dingen spelen. Dus daar heb je het sowieso wel over. Dus dan voel je eigenlijk breed gesprek. Op het moment dat iemand een diagnose, gesprek, die wordt volgens overgedragen naar een begeleider die komt bij mij in beeld, dan doe ik dat in een kennismakingsgesprek ook. Dus dan ga ik wel echt ook alle gebieden langs van over bepaalde dingen nog andere dingen spelen. En dan vraag ik van ja, wat relevant is voor mij om te weten, want ik hoef niet alles te weten. Maar ja, ja, dat is wel belangrijk dat je dat, dat je op de hoogte bent van onze andere dingen spelen om rekening mee te houden. **Code: exchange**

Nikki Plantinga: Want als je er dus achter komt dat iemand nog meer problemen heeft, wat doe jij daar dan mee?

Geïnterviewde C: Ja, dat is een beetje afhankelijk van van ja, wat er aan de hand is. Natuurlijk op het moment dat het voor mensen daardoor echt niet mogelijk is om een stap naar werk te maken, dan dan zou ik zo doorverwijzen of naar de huisarts of rechtstreeks naar een Wijkcoach natuurlijk van de gemeente Enschede, ook de wijkteams Enschede, waar de wijkcoaches zitten, dus ook een beetje wat mensen zelf prettig vinden. Je kunt, je kunt u daar daarnaartoe doorverwijzen maar je kunt ook huisarts hebben, praktijkondersteuners waar ze gesprekken mee kunnen voeren. Dus op het moment dat het heel vertrouwde relaties met de huisarts, dan dan kunnen ze daar ook naar doorverwezen worden. **Code: enhancing coordinating views** En vaak dan, ja, dan dan hou het een beetje beetje een vinger aan de pols, meer eigenlijk van van kijken hoe het gaat en tenzij het zo duidelijk is van oké, dat moet ik, daar moet gewoon eerst wat aan gebeuren en ik kan daar niks mee. Dan dan dan ga ik voor een vrijstelling en dan spreek ik iemand bijvoorbeeld over drie maanden weer en dan heb je het over van hoe is het gegaan? Hè, dus dan is het ook wel een voorwaarde om ook wat aan die problemen te gaan

doen. Dat iemand natuurlijk wel, we willen wel weer kijken of iemand richting werk gaat. Dus als iemand vervolgens er helemaal niks doet, ja, dan moet je kijken waar dat dan aan ligt, wat mogelijk is.

Code: customization

Nikki Plantinga: Want als je die personen, heeft meerde de problemen, of die moet naar de huisarts, zoals je bijvoorbeeld zei, blijf jij dan op dat moment de begeleider? Of komt er uiteindelijk bijvoorbeeld dat die uiteindelijk dus tussen verschillende begeleiders gewisseld wordt binnen de werkzoekendbegeleiding omdat hij er even uit is?

Geïnterviewde C: Dat is een goede vraag, want dat wisselt wel per collega denk ik hoe je daarmee omgaat ikzelf blijft de begeleider omdat ik dat zelf prettig vindt, omdat je dan iemand en ik denk dat de meeste collega's dat ook op voor de korte vrijstellingen ook wel doen. Weet je doet drie maanden of een half jaar heb je diegene gesproken en dan ga je ook na zoveel tijd weer kijken. Hoe het gaat is ook een beetje afhankelijk van de drukte, hoe je, hoe je jezelf in de tijd zit, er ook collega's zijn die zeggen van nou dan dan, dan stel ik hem vrij en dan laat ik het iemand anders weer oppakken, maar in principe, ja, ik ikzelf pakken dat dit zelf weer op. **Code: Alining**

Nikki Plantinga: Dat is dus jij zei. Dat gebeurt vaak met lange termijn.

Geïnterviewde C: Ja.

Nikki Plantinga: Het is het langer nodig hebt bijvoorbeeld om om extra probleem, de het even hun problemen op te lossen, om uiteindelijk door te gaan werken.

Geïnterviewde C: Een afweging die je dan maakt, inderdaad, van hoeveel tijd is er nodig en dan dan, daar maak je ook een afweging in van. Pak je het dan zelf op of niet? Ja, in mijn geval, ja, ik, dat is ook gewoon de begeleider in mij denk ik dat ik ook wel benieuwd hoe het dan is gegaan en daar weer op terug te komen. Dus ik zou het doet eigenlijk altijd hetzelfde, ik heb ze eigenlijk nooit teruggelegd zeg maar bij degene die het werk verdeeld. **Code: Alining**

Nikki Plantinga: Oké, ja, en als je dan bijvoorbeeld mensen die hebben een extra indicatie, werk je dan ook samen met de personen die die weer helpen?

Geïnterviewde C: Ja.

Nikki Plantinga: De huisarts ofzo.

Geïnterviewde C: Huisarts, niet zozeer omdat wij ook wel een beetje de boodschap hebben gekregen huisarts niet zo heel erg zit erop zitten te wachten is heel veel contact elke keer wordt opgenomen, dus ik eigenlijk ook vaak gewoon het contact met de cliënt zelf, bij de huisarts geweest hoe was gegaan, ook vanwege privacy is dat is dat soms ook wel heel lastig. **Code: connections** Maar met een Wijkcoach bijvoorbeeld. Het is natuurlijk ook niet zo dat het altijd het één of andere is. Het is ook wel zo dat je samen op werken, bijvoorbeeld, dat er wel een Wijkcoach betrokken is, maar dat jij ook nog in beeld blijft en dat Wijkcoach bijvoorbeeld met andere leefgebieden bezig gaat, maar dat het stukje werken of de stappen die daar voorkomen ook ook wel uitgevoerd kunnen worden. **Code: supporting others** Bijvoorbeeld dat iemand die we hebben ook wat trajecten die gericht zijn op het werk, om weer in het ritme te komen, dat mensen naar werkplek toegaan gaan met behoud van uitkering en daar

werkervaring opdoen weer met leren, weer met collega's om te gaan. Dat soort dingen dus dan om weer te leren van wat wat werknemersvaardigheden, ritme op te bouwen, structuur, dag, nachtritme dus ook, en dan vandaaruit ook weer begeleid worden naar werk. Te soms wordt dat ook in een traject dan weer uitbesteed. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Oké, en hoe is deze samenwerking? Die gaat dat soepel? Ja, ja, hoe sta jij daar tegenover?

Geïnterviewde C: Zijn nou op zich is het nog wel. Ik heb wel wel gevoel dat we heel erg nog op een zeg je dat een beetje een eiland aan het werk zijn. Dus wel voor mijn gevoel nog steeds wel een hele grote gemeenten, waarbij het niet te veel makkelijker is om even uitzoeken van wie is de Wijkcoach? Kan ik daar even contact mee opnemen? **Code: exchange** Ehm, ik heb ook niet heel erg veel vaak gehad hoor en en meestal vind ik mijn weg daar wel in. Maar het is niet. Het zou mooi zijn als we dan ook echt wel mee bezig, mensen wel, dat het nog een integrale is, allemaal met elkaar, dat je echt met z'n alle gewoon het doel hebt, van het welzijn van de burger op alle vlakken en nu is het toch wel heel erg van zitten, nog heel erg op dat het werkgebied en ja, het voelt het meer is of je een hulplijn inschakelt zeg maar om samen op te werken. Maar volgens mij kan het nog wel wat beter om elkaar te vinden. Ja. **Code: supporting others**

Nikki Plantinga: Want er is wel bereidheid om meer in een integrale te werken?

Geïnterviewde C: Ja, ja, dat is er wel en dat is vaak zit. Het loopt een beetje vast in het procesmatige zeg maar: hoe werk je, hoe doe je dat met de programma is, want ook privacy, technisch. Zij werken weer met andere programma's dan wij en dan mag je ook weer niet zomaar inkijken en daar zit wel wat ingewikkelder haken en ogen aan, **Code: systems** waardoor het lastiger is dan je soms denkt, want soms denk je van nou, hè even met elkaar om de tafel, je hebt het zo geregeld, zo werkt dat niet bij zo'n grote gemeenten. **Code: exchange**

Nikki Plantinga: Want als je dan wel samenwerkt, je geeft het net al aan, je hebt verschillende kanalen. Hoe delen jullie dan wel de informatie onderling? Gaat dat via gesprekken? Gebruikt u dan de mail daarvoor?

Geïnterviewde C: Nee, je moet een zo wie zo, de toestemming hebben van van de client, dus je hebt dan bespreek ik met met de desbetreffende persoon van nou, ik zou graag contact opnemen met je Wijkcoach om om hier in samen op te trekken vind je dat akkoord en dan kan eventueel voelt ook een driegesprek plaatsvinden. **Code: co-management**

Nikki Plantinga: Ja.

Geïnterviewde C: Ja, dat je er moeten in ieder geval toestemming zijn. Dus je dus en heel vaak gaat dat als iemand gewoon aangeeft van dat is prima als je als jullie overleggen en dat vervolgens teruggekoppeld naar de wijkcoach of als we daar niet allerlei formulieren voor gebruikt hoefden worden. **Code: share information** Dus dan dan gaat het ook wel ehm, AVG die die zorgt ervoor dat sommige dingen wel lastiger zijn. Je kunt ook niet documenten bijvoorbeeld delen en misschien is dat ook goed hoor. **Code: systemen**

Nikki Plantinga: Wat voor informatie mogen jullie dan wel delen? Als je toestemming hebben van de cliënt, mag je dan alle delen of..

Geïnterviewde C: Ja, denk ik wel, ja, je moet natuurlijk wel houden bij relevant is voor je werk, dus dat is natuurlijk ook gewoon de de wat je wel afgesproken hebt in je. Als je het hebt over netwerk als voor de gemeente, maar in principe wel alles wat je nodig hebt, zou je dan wel mogen delen, mondeling en en per mail ook, voor zover ik weet. **Code: share information** Ik ben ook wel vrij praktisch vanuit hoor, dus ik denk van: ja, we gaan niet voor de goede zaak. De client geeft toestemming en wat moeten we weten? En dan ga voor het overleg. Uiteindelijk kom je doel te bereiken om mensen verder te helpen. Dus ik hoop niet dat ik nu dingen zegt, niet helemaal niet mogen, maar dat is wat ik weet. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Nee, nee, nee, ik probeer gewoon inderdaad een beetje erachter te komen hoe alles in elkaar zit en ik zou, wat misschien ook wel fijn ik schrijf het uitwerken, uitwerking van het interview nog even doorsturen dan weet jij precies, want je hebt gezegd, is misschien ook wel fijn. Dan weet je precies.

Geïnterviewde C: Hoe dat is overgekomen.

Nikki Plantinga: Ja, hoe het is overgekomen, maar ja, dan moet je maar even laten weten dat je zegt van oh, dat is echt not done, dan, hou daar rekening mee.

Geïnterviewde C: Goed, en je spreekt ook nog een collega van mij, hè!

Nikki Plantinga: Ja, ja, hieraan dus.

Geïnterviewde C: Oké, en wie is dat? Een collega?

Nikki Plantinga: Even kijken, mmm moeilijk kunnen Galina.

Geïnterviewde C: Oh ja, Stepanjan. Ik ben benieuwd of dat ze dan wat anders dan ik zeg. Ze werkt al heel lang op deze afdeling. Dus dat is wel interessant. Dus dat is wel leuk, want dan heb je wat we echt wel twee verschillende aanleiding, een verschil in verschillende situaties, verschillende mensen ook.

Nikki Plantinga: Ja en inzichten dus ik ben benieuwd of het een beetje overheen gaat komen. Altijd twee kanten zijn, maar.

Geïnterviewde C: Ik denk dat het dat er wel twee kanten zijn. Ja, ik denk wel dat wij, ik ben ook door ingewerkt en ze heeft wel een andere. Ja, ik ik, ik denk wel dat dat wel andere antwoord uit zouden kunnen komen. Wel benieuwd.

Nikki Plantinga: We gaan het zien, als we toch over collega's een beetje hebben, hoe we er eigenlijk binnen het team met elkaar omgegaan soort fijne samenwerking onderling is.

Geïnterviewde C: Ja, heel fijn, ja, daar zitten natuurlijk nu veel, veelal thuis. Dus dus dat dat is ook echt een groot gemis, vind ik zelf. Maar we hebben een heel prettig team met heel veel verschillende soorten mensen, die ook op verschillende manieren werken. Wat we ook heel fijn kan zijn. Hè, als je denkt van, nou, ik heb je, iemand, kan ik er zelf niet verder mee komen, maar die ander die zou daar beter bij passen, dan weet je dat ook van elkaar: jong, oud, man, vrouw, van alles door elkaar en ja, gewoon. Fijne plek om om om te sparen met elkaar overigens casus, iedereen staat dan ook altijd wel

daarvoor klaar om mee te denken. **Code: functioning** Dus mijn indruk is dat iedereen behoorlijk veel plezier heeft in zijn werk en dat dat dat was heel erg fijn toen ik in 2019 kwam, dacht van oh ik gewoon alles vragen en iedereen gaat helemaal los in het meedenken heel fijn. Dus ja, een hele goeie goeie sfeer, heel fijn. **Code: interaction**

Nikki Plantinga: En als ik het ook zo een beetje hoor, dan wordt er denk ik, onderling ook heel veel informeel geregeld, want jullie, je spreekt waar veel en.

Geïnterviewde C: Ja, principe dus hè, als je het hebt over de voor de corona tijd, dan dan spreek ik inderdaad ik gewoon even zo in het bureau dat je zegt van nou heb je even om even te overleggen of je vangt wat van een andere ook waar je op in kunt haken. Dus dat is zeker heel veel informeel, informeel overleg. **Code: social obligation** En daarnaast hebben we ook nog wat ik overigens zelf met een collega dan heb opgezet: intervisie bijeenkomsten om meer diepgang te krijgen. Ook in je je rol als begeleider van wat wat, wat wil, je rol, wat haal je er uit, wat vind je soms lastig? Want kan, anders kan, beter doe je juist heel erg goed, ook om elkaar beter te leren kennen en dat hebben we met alleen de mensen die daar belangstelling voor hebben. Om dat te doen hebben we in drie groepen lopen die daarmee bezig zijn. Dus dan breng je een casus in en dan ga je ook niet alleen in op die casus van hoe los je dat op, maar meer ook over jouw eigen rol daarin. En dat dus dat is ook wel heel erg, vind ik zelf heel waardevol en ook we kijken met elkaar mee in de spreekkamer van om elkaar van feedback te voorzien. En dat, ja, dat houd je gewoon scherp. Want ook als je heel lang hetzelfde werk doet, dan kun je op een gegeven moment beetje oogkleppen op, op een blinde vlek krijgen. Het is wel goed om eens een keer iemand mee te hebben, ook om te horen wat je eigenlijk allemaal wel niet hartstikke goed doet, het kost belangrijk, hè, weet je wel eens een keer terug op het, dus ja, dus dat dus op die manier proberen we wel. We hebben dus dat is meer de formele kant, hè, het echte ingeregelde en informeel heb je ook gewoon veel veel contact met elkaar en daar hebben ze ook heel groot belang dat ze weer naar zoveel mogelijk terugkomen op kantoor. Wat mij betreft. **Code: functioning**

Nikki Plantinga: Nee, zeker, dat is wel een mooi initiatief inderdaad, of in ieder geval dat dat het onderling wordt geregeld. Zorg dat ook wel in ieder geval geval voor de mensen, die samenwerken, dat je dan daardoor ook weer makkelijker bij elkaar terecht kan bijvoorbeeld. Je dan die cliënten? Ja, je weet iemand anders werkwijze nu nog beter?

Geïnterviewde C: Ja, precies dat is inderdaad zo dat je leert elkaar dus echt wel nog veel beter kennen, ook omdat je in zo'n groep een klein groepje stel je ook kwetsbaar op. Dus je, ja, je leert elkaar op andere vlakken ook kennen. En daardoor, ja, dan dan dan kan je nog meer elkaars sterke, sterke kanten en misschien ook minder kanten waar iemand tegenaan loopt. Het kan wel, heel, ja, dat zie ik wel eens heel waardevol. **Code: functioning**

Nikki Plantinga: Ja, en heb je nu bijvoorbeeld als je dan bezig bent met zo'n interview met een cliënt en jullie gaan samen daarover reflecteren dat jullie dan ook kijken naar die ondersteunende activiteiten, dus bijvoorbeeld de mentale gezondheid van iemand. Dat jullie daarmee bezig zijn, ook in die begeleiding.

Geïnterviewde C: Bedoel je dan vanuit die bijeenkomst of als iemand met een beetje met je meekijken in de spreekkamer, of.

Nikki Plantinga: Ja, vanuit die bijeenkomst dat iemand meekijkt bij in de spreekkamer, ja.

Geïnterviewde C: Ja, want dan zit je in principe niet samen, want diegene die met meegaat die is wel echt voor jou, zeg maar om te kijken hoe jij het gesprek doet. Dus in feite doet dan gewoon op dezelfde manier als als normaal. Dus dan is het gewoon om met mij mee te kijken, maar niet zozeer om samen naar de cliënten kijken. Ja, dan kun je het over hebben, natuurlijk, maar ehm, iedereen heeft wel echt wel, Wat ik zie wel dat iedereen een hele verschillende de manier van werken heeft en ik ga er vanuit dat iedereen vraag naar leefgebieden omdat, omdat te bespreken dus het brede gesprek voert. Maar ik denk wel, iedereen gebruikt ook weer verschillende. **Code: interaction** Sommigen hebben een formaatje zodat dat ze niks vergeten, ik heb het zelf doen, het gewoon uit mn hoofd, dus dus daar zit wel heel groot verschil in, waarbij de andere ook meteen ook aangeeft van: hé, dit, dit zijn de kaders zo werkt de gemeente Enschede, dit zijn de regels, dit zijn je rechten, een plichten doe ik dat bijvoorbeeld weer niet, omdat ik het weer belangrijk vind om op de relatie tussen dus ik zie dat als een iets wat je, waardoor je meer afstand creëert tot elkaar. **Code: functioning** Dus ik ga veel meer. Ja is waarbij veel informeler geen op mijn nul zes nummer, ze mogen me ook Appen, en bij andere die geven niet hun nul zes nummer, en bellen met een geheim nummer. Dus daar zit heel groot, wel heel groot verschil in. In ons team van hoe je werkt en wat je belangrijk vindt en die vrijheid krijgen we ook, volgens mij is dat ook best wel oké. **Code: interaction**

Nikki Plantinga: Nee, oké, dat is wel interessant. Inderdaad dat jij dan je nul, zes nummer waarschijnlijk het werk telefoon, denk ik.

Geïnterviewde C: Ja, het is wel mijn werk telefoon. Ja nee anders zou ik dat zeker nooit doen. Ja, ik ben natuurlijk voor het stukje werk en ik ervaar eigenlijk nooit problemen met met boze mensen of lastige dingen. Dus ik heb nog nooit meer op de koffie gekomen. Dus dus ja, ik vind dat gewoon dan. Als je dan inderdaad de afweging maakt, dan dan ga ik, dan is het risico dat je wel een keer iets vervelends meemaakt maar de andere kant is dat ik heel laagdrempelig contact hebt met mensen, dus makkelijk weet te bereiken en ja, daarmee ook gewoon goede resultaten boek volgens mij. Ik krijgt mensen wel wel verder, dus in die zin vind ik dat gewoon fijn en is dat ook wel. Volgens mij. Ik ga niet in de app, bijvoorbeeld allerlei persoonlijke. Het is niet dat wij een heel hulpverleners begeleiding, gesprek via de app doen. Het is wel, we hebben zo bedoeld voor het praktische, dus als je een afspraak verzetten of van van, kun je niet bereiken of wat dan ook, zoiets want dat is natuurlijk wel een beetje discutabel als het gaat om een privacy, ehm anders vanuit hoe heet het Facebook en ja, je weet gewoon niet helemaal wat waar die informatie, dat wat ermee gebeurt. Dus dus dat en dat is dus ook wat we ook wel gezegd is, dat het ook van vanuit de is het ook wel gezegd, maar wel gebruik van maken, maar dan moet je daarbij houden. **Code: interaction**

Nikki Plantinga: Ja, het is echt gewoon meer, ook als mensen bijvoorbeeld even willen zeggen hoe goed het met ze gaat momenteel, omdat ze nou ja bij de werkbegeleiding en dat ze een werkplek hebben waar ze begeleiding krijgen.

Geïnterviewde C: Ja, voor heel veel mensen is best wel heel fijn om zo, zeker voor de iets jongere mensen is een laagdrempelige manier om even contact te hebben en dan kan het best wel soms een hoge drempel zijn te bellen en eh ja, dus dat, dat vind ik dan wel een soort van extra service ofzo. Dus doe dat er maar op die manier, dus dat vind ik wel fijn en en de andere kant ze ook weer mensen die bijvoorbeeld per mail heel slecht bereikbaar zijn en dan, ja, dat is op die manier wel kan bereiken, waarom dan niet? Ja, maar goed, dat is dus daar zijn de meningen dus wel verdeeld. Ja. **Code: common discussion**

Nikki Plantinga: En als je dan, even terug naar de communicatie met collega's en zo en de onderlinge communicatie, ja, ik zat dan zeggen jullie, jullie deden dus de maken. Ja met je je directe collega's hoe delen jullie je informatie onderling? Dus niet mensen die er buiten staan, maar echt direct binnen het werkzoekenden team.

Geïnterviewde C: Nou ja, informatie. Als je het we, welke informatie doe je dan op?

Nikki Plantinga: Rondom cliënt, bijvoorbeeld over het werkproces waar staan ze nu, als je bijvoorbeeld mensen moet doorzetten naar direct werk of zo?

Geïnterviewde C: Ja, dan als ik oké, maar je hebt het dan over wel, dus ja, richting een andere afdeling dan.

Nikki Plantinga: Oh, dat is wel andere afdeling?

Geïnterviewde C: Direct werkt ja. Ja, tenminste ja, het is wel een andere afdeling. Dus dat is dan niet dat we die die die dat zijn ook zoek, zoeken, begeleiders maar dat valt wel aan de andere afdelingen, andere teamleider dus met hun. Is het dan eh, ja, op het moment dat ik sowieso overdragen dan is het een mondelinge overdracht. En dan moet je nog officieel het één en ander met het systeem en een reportage en zo, dat dat het ook op hun naam komt te staan. En en zo gaat dat overigens ook met de directe collega's onder mijn afdeling, als je zo over wilt dragen, dan moet je daar ook in het proces wel wat mee doen, het op hun naam komt te staan en een rapportage en al dat soort dingen. **Code: deliberating** Maar verder is hier vind je iedereen gewoon mondeling heel makkelijk om even te bellen of even langs te gaan ehm en als het gaat om bijvoorbeeld dingen delen, niet over cliënten, maar meer over projecten die lopen of waar je mee bezig bent, of dat je misschien een leuke vacature hebt gezien die je wil delen of wat dan ook. **Code: common discussion** Dan hebben we ook wel intranet en dan heb je nog een aparte groep voor werk en daar heb je een tijdlijn met allerlei berichten, van wat belangrijk is, om met iedereen te delen. Dus dat kan ook altijd. Dus op die manier kun je ook contact te hebben, ja, in, per mail natuurlijk. **Code: deliberating**

Nikki Plantinga: En binnen de gemeente kunnen allemaal in hetzelfde bestand, dus direct werk bijvoorbeeld, die kan er hetzelfde soort systeem?

Geïnterviewde C: Die kunnen het hetzelfde systeem, dus die kunnen we ook gewoon kunnen we gewoon onderling onze reportages en andere dingen zien. **Code: deliberating**

Nikki Plantinga: Dat is inderdaad wel, nou, dat is in ieder geval handig als je klanten cliënten over moet dragen.

Geïnterviewde C: Zeker, ja, en dat is ook het systeem waar bijvoorbeeld ook de de, de uitkeringsaanvragen wel in staat, dus ook de inkomens kant is daar ook in gekoppeld, dus dat zie je ook allemaal wel gewoon terug. **Code: system**

Nikki Plantinga: Oké, dus je mensen van de schuld dienstverlening zouden daar bijvoorbeeld ook in kunnen of.

Geïnterviewde C: Nou ja, schulden, schulddienstverlening dat is de stadsbank oost Nederland, voor

Enschede. Dus dat valt dan niet gemeenten, dus nee, niet, maar de inkomens- kant, zeg maar, dus die de uitkeringen regelen, regelen die wel en daar zit ook een automatische dingetjes of tenminste als ze als bijvoorbeeld ik begeleid, iemand in je werk gevonden, dan kan ik via dat systeem een werkproces aanmaken op de naam en daar wordt dan op gezet van de inkomensconsulent die daaraan gekoppeld is aan die persoon en die weet dan: hé die werk gevonden en die moet dat dan dus zorgen dat de uitkering geblokkeerd wordt omdat de inkomsten dan gekort moeten worden, of de uitkering beëindigd moet worden. **Code: system** Samenwerking is er wel, maar meestal wel. Dan stuur ik ook even een mailtje, maar ik heb net gehoord dat niet de bedoeling is en dan wordt het allemaal via het programma. Ja. **Code: deliberating**

Nikki Plantinga: Dus als ik het zo een beetje hoor, zijn er eigenlijk wel veel kanalen waar over gecommuniceerd moet worden, over en via de mail. Interne documenten, ja.

Geïnterviewde C: Ja, je natuurlijk gewoon het voor alles wat gericht is op de cliënt, dat zorg je dat dat gewoon in in het systeem en SSD dan staat, omdat het belangrijk is. Natuurlijk, als ik niet eens uitvalt dan moet het moet wel weten waar ik mee bezig was. Dus dat maar dat ook. Daar wordt wel weer verschillende mee omgegaan ik, ik heb een zogenaamde volgblad altijd, ik heb in de eerste rapportage, een algemene voor de kennismaking. Nou, dat is een uitgebreide reportage. Ik heb je dus die situatie rapporteer wat van belang is tenminste en dus ook vanuit dat hele brede gesprek. En vervolgens, als die begeleiding is opgestart, heb ik een vervolgbad en dan kun je echt vrij kort, elke keer rapporteren van oké, met die in gesprek geweest, dit en dit besproken afspraken voor de volgende keer klaar. **Code: deliberating** Dus ik ben zelf voor mijn gevoel niet super druk met alleen maar rapporteren of zo. Ik heb daar geen last van, want dat dat kan soms dan ook nog op een gegeven moment in mijn werk, verleden bij de gemeente, soms heb je denkt die ik zit wel heel veel achter de computer is, maar dat dat ervaar ik zelf niet zomaar op het moment dat je iemand inderdaad moeten overdragen ja, dan dan moet je wel inderdaad dan rapportage, wat uitgebreider rapportage maken. Ehm, ja, maar dat, dat is de, ja, dat is ook wel van belang, dat dat het in het systeem goed komt te staan. Ja, ja. **Code: system**

Nikki Plantinga: En dan denk ik ook dat je best wel moet je dan ook veel rapporteren als je iemand wel voorbeeld overdragen aan de wijkcoaches.

Geïnterviewde C: Nee, want dat, dat gaat niet via ons, ons systeem, dat zij ook met andere andere systemen werken. Dus dat dat is dan mondeling of per mail, maar niet niet dat dat via ons systeem overgedragen moet worden. **Code: system** Ehm ja, als er bijvoorbeeld echt langdurige problemen zijn en je ziet de komende jaren eigenlijk niks gebeuren op werkgebied dan zou je nog iemand over kunnen dragen naar de wijk zoals dat heet, dus niet verwarren met die wijkcoaches maar dat is dan vanuit de gemeente Enschede, de wijk, de mensen die daar onder vallen. Ja, dus mensen die niet op korte termijn naar werk kunnen en die je eigenlijk min of meer een beetje met rust gelaten worden. Dus die worden niet actief begeleid meer, op het moment dat dat wel weer mogelijk is, dan kunnen ze wel weer terug naar onze afdeling komen, het enige eigenlijk wat zij dan nog, zij nog actief krijgen, dat ze eens in de jaar, twee jaar een gesprek vanuit het RAP team, om het even ingewikkeld te maken, die die doen, het wijk bestand, die hebben eens in de twee jaar een uitgebreid gesprek over zowel het inkomen als dag invulling dus zowel inkomen als het werk gedeelte. Op basis daarvan zetten zijn misschien nog wat in omdat iemand al die tijd helemaal niks heeft gedaan. Misschien kunnen ze dus ook vrijwilligerswerk hebben, maar misschien is ook wel weer wat veranderd in de situatie waardoor ze weer naar onze afdeling kunnen. **Code: adjusting behaviour to avoid externalities** Wel weer actief begeleiding en werkplaats kan vinden of een traject of wat dan ook, dus die die die er wordt gewoon niet heel actief

mee is veel mee gedaan. Maar eens in de zoveel tijd dus wel even zo'n een uitgebreid gesprek en ook over inkomens, gedeelte, bankafschriften worden gevraagd om te kijken of het allemaal een beetje klopt. En dan op basis daarvan zou iemand weer terugkomen naar onze afdeling. Dus die samenwerking, dat is wel allemaal via ons allemaal. Onder de gemeente valt een participatiewet maar die wijkteams Enschede staat, er is ook Enschede, maar de mensen hoeven niet per se een uitkering te hebben, zeg maar mensen in het algemeen met met die die hulp nodig hebben, waar problemen zijn, die, dit is wel heel vaak zo, die de overlap is natuurlijk wel vaak dat de mensen vanuit de uitkering ook een Wijkcoach nodig hebben. **Code: joint-measure** En maar goed, dat is dus wel met een aparte systemen, dus daar daar zou nog wel wat in kunnen verbeteren, denk ik, wat makkelijker, makkelijker, ja, dat je wat makkelijker het contact hebt met elkaar, daarover je kunt afstemmen. **Code: opinion formation**

Nikki Plantinga: Dat jij ook als werkzoekende begeleiden kan inzien wat er nou eigenlijk gebeurt.

Geïnterviewde C: Ja, ik, ik weet het ook niet precies weet hoe je, dat we juridische allemaal wat mogelijk is. Maar ik denk dat van ja, misschien kun je wel van begin af aan een formulier daarin laten ondertekenen met dat het duidelijk is, hè dat je in elkaar systeem kunt kijken, van van nou, geeft u daar toestemming voor en als mensen juist zeggen dat je vanaf dat moment wel die actief afstemming met elkaar kunt hebben, want uiteindelijk heb je wel het doel om mensen verder te helpen, de burger te bedienen, als gemeente zijn. Dus ik denk: ja, het zou mooi zijn als je op die manier maar meer daar in, makkelijker in samenwerking. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: En als je dan iemand overdraagt naar de wijk, dan dan blijft het waarschijnlijk niet onder de werkzoek, dan valt niet meer onder de werkzoekendenbegeleiders

Geïnterviewde C: Nee. Nee, dat valt gewoon onder grote. Dan is die niet meer gekoppeld aan een naam. Dus dan komt gewoon dus na, dus een bepaalde periode, dat ie dan gedeeld wordt door één van die rap consulente en die doet dan dat onderzoek en op basis daarvan blijft het zoals het is. En dan gaat ie weer van die naam af en toe, die ze alleen maar even met dat onderzoek bezig. En dat is dat is het dan, ze is niet meer gekoppeld aan de naam is gewoon een groot bestand. **Code: system**

Nikki Plantinga: En dat komt wel omdat diegene dan niet actief op zoek naar werk.

Geïnterviewde C: Ja, omdat er geen mogelijkheden zijn.

Nikki Plantinga: Oké, ja, dat.

Geïnterviewde C: Want ja, iemand kan zeggen: ik ben niet actief op zoek naar werk, maar dan moeten natuurlijk wel even kijken of we het ook niet mogelijk is. Hè. Dus er zijn natuurlijk wel verplichtingen om om wel in het werk te gaan, als het kan. **Code: combining**

Nikki Plantinga: En stel dat zo'n persoon in de wijk zit en hij of zij heeft weer de mogelijkheid om terug naar werk te gaan omdat achterliggende problemen zijn opgelost. Ehm kan deze dan weer makkelijk worden overgedragen naar jullie?

Geïnterviewde C: Dat gaat gewoon eigenlijk ook weer met een vanuit hun rapportage die ze dan maken. Kunnen ze het zo weer overdragen aan komt natuurlijk onze afdeling? Ja. **Code: combining**

Nikki Plantinga: Dan denk ik dat deze persoon die wordt dan weer gewoon bij de teamleider ingedeeld, denk ik, en die verdeelt het weer.

Geïnterviewde C: En als we nou bijvoorbeeld een reden is waarom iemand echt snel opgepakt moeten worden, dan kan je kan daar zo even contact gelegd worden van deze, die ze echt heel erg op zoek. Die heeft heel veel kans, of weet ik veel wat. Wat kan van alles zijn dat ze wel zeggen van nou, ja, kunnen we misschien met voorrang laten oppakken, dat is ook zo wel geregeld. Zij mogen groot en veel processen, dingen, maar dat soort dingen, dat is ook gewoon met een telefoontje wel geregeld. Dat is wel redelijk makkelijk, net zeker bijvoorbeeld de andere kant. **Code: Aligning** Ook bijvoorbeeld was iemand gehad dat ik dacht van ja, daar kan ik in ieder geval niks mee. Maar ik vertrouw de situatie niet als in dat ik het idee dat dat iemand misschien wel andere andere werkzaamheden heeft, zwart werkzaamheden een dubbele agenda, dus op basis daarvan iemand hebben overgebracht naar de wijk. Wel dat ik op dat moment niks mee kan, maar in de tussentijd ook de teamleider van het RAP team heb benaderd van kan iemand, kunnen jullie een onderzoek doen bij deze persoon? Dus dan duurt het niet pas wanneer diegene een keer aan de orde komt, maar dan wordt het ook direct opgepakt. Dus dan wordt de er direct bankafschriften opgevraagd en en dan is er niet zo actief fraudeonderzoek omdat er meer een onderbuikgevoel is. Maar dan is het wel gewoon dit onderzoek, wat iedereen heeft, is dan wat wat naar voren gaat om mogelijk op opvallen heden te zien. Dan kunnen ze daar weer op voort borduren, richting fraude onderzoek. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: Ik zit even te kijken naar mijn vragen. Volgens mij zijn er al bijna doorheen.

Geïnterviewde C: Oké mmm.

Nikki Plantinga: Mmm ja, dat vind ik ook nog wel. Wat ik me ook nog afvroeg was als je dus een client krijgt. Die heeft problemen waar jij nog nooit eerder meegewerkt hebt en de huidige bestaande kanalen, die zijn daar eigenlijk niet voor geschikt. Ga je die dan ook op zoek naar nieuwe kanalen? Of of wat doen jullie daarmee?

Geïnterviewde C: Ja, nou, ik heb wel wel zoiets meegemaakt dat ik dacht oh, dat zegt mij helemaal onbegonnen gebied. Het was een cliënt die hele heftige epilepsie gehad en toen dacht ik wel van jeej wat ik, ik kan hier zelf eigenlijk niet zoveel mee, maar hij was helemaal leeft, heel erg geïsoleerd, want weinig mensen, een netwerk dacht van nou oké, ik heb nu de ingang met hem, misschien wel het gevoel dat ik daar dan wat wat mee moet gaan doen. En uiteindelijk heb ik in eerste instantie gegoogeld en bleek dus een centrum van epilepsie te zijn met allerlei afdelingen waaronder ook arbeid. Dus wilde ik hem daar proberen te krijgen, want dat was bleek uiteindelijk qua reizen nog een stap te ver zijn, omdat ik daar niet kon komen en niemand had om daar te komen, dus geen geen ouders of zo die hem daar naartoe konden brengen of wat dan ook. **Code: structure** Niet. Omdat hij zo alleen was ehm en eh, toen heb ik een wijk, daarna heb ik een Wijkcoach ingeschakeld, eigenlijk, want het eerst een beetje bij mezelf gehouden. Ik denk van ja, ik wil dan nu ik heb nu dat contact met hem, zo wel moeite met vertrouwen en ik dacht dit wordt er te veel zorg en nou op een gegeven moment wel echt wel, kijk, ik kan niet met hem meegaan daarnaartoe of zo dat, dat is niet echt mijn taak en daar zijn wel die wijkcoaches voor heb ik wel contact gezocht met een coach die hem verder, dat heeft verder is opgepakt, het proces en die zei ook van ja, deze persoon, wordt juist heel zenuwachtig van de brieven en mailtjes die jij hem stuurt tussen, dat levert heel veel stress op. Stress zorgt weer voor meer aanvallen. Dus uiteindelijk heb ik het bij hem gelaten, dat was ook goed, maar dat is wel

voorbeeld van dat je dan denkt van oh, ja, dit ken ik helemaal niet en dan moet ik inderdaad kijken wat wat daarvoor is en toen uiteindelijk dus bij dat centrum terechtgekomen dus ja dan ga je gewoon ,ik tenminste, dan ga ik gewoon op onderzoek uit van wat wat er eventueel aan aanbod en. En dan zou je bijvoorbeeld ook een keer contact kunnen nemen met de Wijkcoach waar je makkelijke ingang mee hebt, of zo dat je even belt van heb jij daar ideeën over, om even te overleggen, dus dan vind je weg wel. **Code: connections**

Nikki Plantinga: Ja, nee, dat is wel een mooi voorbeeld. Inderdaad, en dan ik leg je natuurlijk dan je weer contact met en de Wijkcoach, die dan ook weer kan helpen en en eventueel een nieuw contract ook voor jullie weer binnen het proces.

Geïnterviewde C: Ja precies. Ik zit te denken, dat is natuurlijk zo specifiek geval dat ik niet denken van oh, ja, dat moet ik meteen met iedereen delen, omdat niemand, niemand dat de komende tijd nodig zou hebben, denk ik, maar wel voor mezelf, in ieder geval mijn achterhoofd. Mochten kunt nog een keertje meemaken, dat weet ik dat in ieder geval dat zoiets bestaat, ja, en op het moment dat ik zoiets mee zou maken en ik denk oh dat is zo veel vaker voorkwam dan zou ik dat ook deden bij mijn team.

Code: structure

Nikki Plantinga: Ja.

Geïnterviewde C: Intranet bijvoorbeeld plaatsen, een bericht van de denkt dat weet dat dat bestaat bijvoorbeeld. Dat is ook, ondanks dat ik soms best wel lastig mensen die bijvoorbeeld de taal heel slecht spreken om die aan het werk te krijgen voor werkgevers daar niet voor open. Ze denken dat met veiligheid kunnen we ze niet goed inlichten over bepaalde dingen, willen het risico niet lopen dat ze misschien toch niet goed hebben begrepen of wat dan ook. Ze hebben daar wel redenen voor. Ik had echt wel een aantal mensen die eigenlijk super graag aan het werk willen, ook gewoon verder ook niks meer aan de hand was, geen fysieke problemen of wat dan ook en dan afkomstig zijn in dit geval Syrië en die ja daar dus tegen aanlopen die denk ik zit thuis, maar ik wil heel graag, die kunnen we sowieso aanmelden voor taallessen dus dat wordt via de gemeente Enschede ook de samenwerking met ROC aangeboden. Maar ja, je spreekt natuurlijk niet één, twee, drie ineens de taal. Dus toen, toen waren een aantal bedrijven die die toch het prima vonden als mensen maar gemotiveerd waren om dan toch mensen in dienst nemen, waarbij het geval was dat er dan ook een Syrisch of Arabisch sprekende voorman was die ze dat was dan productiewerk die ze daar dus wel bij konden begeleiden. En dan denk ik van oh, ja, dat is wel inderdaad goed om dat te communiceren richting de rest van het team dat dat bestaat. Dat is bedrijven er zijn maar dat heb ik er dus niet over wat jij vroeg van hulpverlenende instanties, maar wel voor dingen die je dan opvangt of dingen waardoor je er verder mee komt, waarvan je zelf eerder nog geen weet dat dat je dat dan communiceert. **Code: connections**

Nikki Plantinga: Ja, ja, ja, want als ik die mensen die dan uit syrie en zo, maar als ik het goed begrijp, die zit, denk ik ook dan onder de afdeling integratie.

Geïnterviewde C: Het regie team inderdaad.

Nikki Plantinga: Ja.

Geïnterviewde C: Ja, als als status houder zouden hier komen, zeg maar als vluchteling, dan vallen sowieso onder regieteam ehm. Maar als dat bijvoorbeeld vanuit gezinshereniging is, ligt er een beetje het wel een beetje ingewikkeld verhaal. Want zijn dus iemand die dat dan zegt van nou, dat valt dan

onder het regie team of onder ons team in ieder geval gezinshereniging is of wat dan ook, dan dan valt die bij ons onder het team. Dus ik ik kom wel is mensen tegen die en niet heel vaak hoor, maar die echt gewoon heel slecht in taal spreken. Dan moet je er dus wel wat mee. Dan valt het niet doen, dat team.

Code: joint-measure

Nikki Plantinga: En als die mensen, die mensen, die kunnen, dan kun je dan ook niet doorverwijzen naar dat regie team als zij de taal niet goed spreken.

Geïnterviewde C: Taal spreken, nee, nee, nee, en ik kan er wel gewoon dus gewoon aanmelden voor taallessen dus in die zin kun je dan gewoon wel wat doen. Maar ik kan wel bijvoorbeeld afstemmen of zij nog ideeën hebben voor bedrijven. Die hebben natuurlijk ook non stop met mensen die slecht de Nederlandse taal spreken te maken. Dus ik, ik kan wel heel makkelijk contact opnemen met een collega die kennen we ook gewoon wel zo om te kijken of die nog ideeën hebben in bepaalde branche bijvoorbeeld. Dus dat dat zeker wel. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: Ja.

Geïnterviewde C: Wat dat betreft, dat allemaal heel laagdrempelig in de samenwerking met elkaar.

Nikki Plantinga: Oké, krijgen jullie ook wel eens van hun dan statushouders die jullie moeten begeleiden of niet?
Onnelies van Ooijen Steffan: Ja, nou niet, ja, ik denk het wel. Eigenlijk zou moeten op een gegeven moment als ze een bepaalde status hebben, waardoor ze bij ons in het team zouden komen, maar niet dat ik dat zo bewust heb heb gezien. Ik weet niet eigenlijk, maar dat zou wel volgens mij moeten. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: Oké.

Geïnterviewde C: Ja, of dat ze gewoon allemaal uit de uitkering hebben gekregen, maar dat denk ik niet dat dat kan.

Nikki Plantinga: Nee, nee, even kijken. Ik denk dat we er dan mijn zijn.

Participant D

Nikki Plantinga: Als het goed is. Dan gaat ie. Doet ie het nou, dan neemt ie op en dan ja, dan zal ik gewoon langzaam mn vragen af gaan. Ja, wat nou als allereerste het gaat mij dan in ieder geval. De vragen in ieder geval een beetje over hoe integratie team werkt, dus het regieteam ook en gewoon

over hoe zij werken als team samen, maar ook onder andere met de samen, samenwerking en afstemming naar elkaar toe, maar ook naar andere extern organisaties en met afstemmen ik gewoon hoe, hoe, afspraak of andere zaken binnen de taakverdeling zijn afgestemd. Ik ga gaat beginnen met de vragen. Als allereerste vroeg ik me af: hoe wordt daar binnen het regieteam samengewerkt aan of in ieder geval gewerkt aan de zogenoemde ik noem ik noem het een beetje de big five de schulden wonen, werk, inkomen.

Geïnterviewde D: De leefgebieden wij noemen dat de leefgebieden ja, inderdaad, het regie team heeft, wij starten met een met een wat wij noemen een één teken, brede intake hè dat dat en dat is gewoon een een intakegesprek waarin dus wij alle leefgebieden doornemen van de status houder is en dat zijn de de leefgebieden die jij die jij noemt, inderdaad, hè dat dan de gewone situatie gezinssituaties vinden. Als je nou gezondheid, werk, je studie je alle alle gebied. Alle gebieden komen gewoon om aan de orde tijdens het intakegesprek en voor ons is dat ook wel een basis voor het plan van aanpak. Naar aanleiding van het intakegesprek wordt het plan van aanpak gemaakt en het plan van aanpak is inderdaad ook gebaseerd op een gedeelte van de leefgebieden. Dus zeg maar niet allemaal, maar de leefgebieden waar een plan van aanpak voor nodig is, dan, daar is dat op gebaseerd. Dus zo zo werken we gewoon eigenlijk mee. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: Oké, dus iedereen die binnenkomt wordt eerst gewoon. Alle leefgebieden wordt afgegaan of daar nog iets op moet gebeuren.

Geïnterviewde D: Ja, en dan wordt het plan van aanpak gemaakt en vervolgens is: is het eigenlijk en en dat het proces is bij om de drie maanden een een voortgang plannen voor het plan van aanpak. Maar het is een beetje verschillend klanten, het is gewoon een beetje maatwerk. Bij sommige klanten is het zo kijk als gestart met de inburgering en daar zijn geen bijzonderheden is geen zorgproblematiek met je of wat dan ook kan zijn de wat langere tijd tussen zit en je hebt klanten, wij heel veel mee aan de hand is, heel veel speelt en dan, ja, dan is dat zelfs vaker dan één keer per drie. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: Oké, en stel nou, dat is dus iemand die meerdere op meerdere gebieden geholpen moet worden, wordt dan tussen de, want deze personen worden deze, die dan verschillende problemen hebben. Die worden door jullie geholpen, door ze door één persoon geholpen worden, door meerdere partijen samengewerkt of.

Geïnterviewde D: Ja, in principe, als als bij klanten we Multi-problematiek speelt, zeg maar, is het zo dat dat wij als de regie functionaris zeg maar, de regie voert en bepaalde onderdelen pakken wij zelf op. Maar dat zijn vooral de onderdelen die gebaseerd zijn op op, op de inburgering, op werk, om participatie, waar sprake is van zorg problematiek. En dat dan, dan wordt het heel vaak Wijkcoach ingeschakeld. **Code: splitting up work** Dus dan in in in de meeste gevallen, als er sprake is van van de forse problematiek, zorg op dit moment die Multi-problematiek, dan schakelt de regiefunctionaris daar een wijk coaching in, die gewoon zich bezighoudt met dat stukje met de regiefunctionaris heeft nog steeds de regie, hè, dus die die die stemt af, die die doet, ja, die doet de regie bij die die doet, je gaat zelf niet de acties uitzetten daar doet dat doet de Wijkcoach dus dat is meestal een samenwerking met met de Wijkcoach, zulke situaties. **Code: Joint-measures**

Nikki Plantinga: Oké, dus de statushouder die naar een Wijkcoach wordt overgeplaatst, die blijft altijd vallen onder de regieteam. Dus het is niet zo dat Wijkcoach dan taken overneemt.

Geïnterviewde D: Nee, nee, dat is dat is, moet je zien als een traject dat parallel loopt, aan het traject van van het regieteam, zeg maar het regieteam is gewoon leidend heeft de regie. Maar gedurende het traject en de periode dat de statushouder onder het regieteam valt, in feite is die periode drie jaar, gedurende de periode van de inburgering lopen parallel verschillende trajecten lopen, die die die de de regie functionaris bewaakt. En kijk, met zo'n Wijkcoach is er ook ook regelmatig al een en een multidisciplinair overleg gepland met daar ook andere partijen bij. **Code: share information** Hè dus dat, kijk als het gaat om zorg heeft de Wijkcoach de expertise natuurlijk dus die die, die die zal dat verder oppakken. **Code: Splitting up work**

Nikki Plantinga: Oh oké, en ik neem aan dat als er iemand dus hulp nodig heeft, dat een regie functionaris contact moet opnemen met zo'n Wijkcoach. Op wat voor manier wordt dat gedaan wordt, denk ik? Hoe, Ja, hoe wordt er onderling contact ook gehouden als er ook afspraken gemaakt moeten worden?

Geïnterviewde D: Als het gaat om om de aanmelding moet het ook wel op een officiële manier gebeuren, want officieel de wijkteams kennen wel een bepaalde procedure, het is niet zo dat zij iedereen opnemen in de caseload hé, ik bedoel nou ja een beetje de regie functionaris weet in het algemeen wel goed in te schatten welke klanten onder de Wijkcoach moeten vallen. Maar toch, de procedure worden worden gevolgd. Dus wat wat er wordt gedaan, is dat gewoon de klanten wordt doorverwezen naar de desbetreffende wijkteam hè, want die die nou ja, iedere wijk heeft natuurlijk, wijkteams. Dus wat, die moet zichzelf ook aanmelden en dat is ook heel belangrijk bij de wijkteam daar staat, de, de klant moet zelf ook hulp willen. Dat is een hele belangrijke voorwaarde. **Code: coordinating views** Dus dat gebeurt sowieso maar daarnaast is het zo dat de regiefunctionaris contact opneemt met het wijkteam en nou een casus gaat gewoon bespreken en aangeven nou, wij willen deze klanten, die hebben we doorverwezen weet je dus even daarnaast ook nog even nauw contact. Meestal gebeurt dat telefonisch, kan, ook via de mail. En als dat als iemand vanaf het moment dat iemand gekoppeld is aan aan aan de Wijkcoach, nou vinden, afstemming gewoon weet je dit is in het begin is natuurlijk wel iets meer. Wat vaker contact, hè omdat. Nou moet gewoon natuurlijk wat de informatieoverdracht plaatsvinden, dat soort dingen even even met elkaar afstemmen, gebeurt, of nou ja, telefonisch via de mail. Maar dat kan ook via gesprekken naar de laatste tijd, met name via teams. **Code: share information** Maar anders waren natuurlijk gewoon zeg maar gesprekken. Dat is de manier waarop, en daarna in het algemeen houdt de Wijkcoach de regie functionaris op de hoogte, via de mail of telefonisch. En af en toe wordt een multidisciplinair overleg gepland met met de verschillende partijen, als dat gewoon nodig is. **Code: common discussion**

Nikki Plantinga: Oké, en je had het net over het delen van informatie onderling. Moeten ze daar ook toestemming hebben voor, nu voor de van de cliënt, van of want ja, met de AVG en zo zit je natuurlijk.

Geïnterviewde D: Ja, dat zit je zit er natuurlijk wel mee. Dat is altijd een lastige kwestie voor de samenwerking tussen de de wijkcoaches en is zeg maar en de gemeente, het regie team, de gemeente, want wij werken ook niet met hetzelfde systeem, hè, dus zij zij gewoon rapporteren informatie staat in in een ander systeem. Dus dat is, dat is natuurlijk wel wel lastig. **Code: systemen** De toestemming kijk je van als wij als regiefunctionaris bespreek jij met de klant dat je dat een melding komt. Dat is goed in afstemming met de klant. Hè, dus hebt, daar doen we dat natuurlijk nooit achter de rug van de klant. Wat de klant moet dat zelf ook willen. En dan zeggen wij geven wel bij aan dat wij dus nou ja, een beetje de de informatie over de problematiek gewoon gaan delen met met de Wijkcoach en en dan geven de klanten eigenlijk wel, zeg maar toestemming voor. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: Oh oké, dus de informatie gedeeld als de cliënt toestemming geeft?

Geïnterviewde D: Ja, ja

Nikki Plantinga: Oh oké en dan, maar je hadden het net ook al als jullie je dan net ook al. Je had het ook over jullie hebben verschillende kanalen, waar, verschillende systemen waarin wordt gewerkt, dus je kan niet via die systemen informatie uitgewisseld worden?

Geïnterviewde D: Nee, nee, dat kan niet.

Nikki Plantinga: Die informatie, moet dat ook weer gewoon inderdaad, gewoon over de mail of via de telefoon?

Geïnterviewde D: Ja en wat wij vaak doelen en juist in in verband met de AVG merk je dat de laatste tijd vaak telefonisch wordt gedaan. Een beetje, want telefonisch is gewoon weet je makkelijk. Hè, de mail moet je. Nou, ja, weet je, je moet daar gevonden als je dat heel precies wil doen. Volgens de AVG en dat soort dingen moet je moet werken met beveiligde de mails en en dat soort dingen allemaal. Dus vaak wat er gebeurt, is dat het gewoon wel. Nou weet je makkelijk en en en is om het telefonisch te doen. Dus dat is wat ik meestal gebeurt. **Code: systems**

Nikki Plantinga: Oh, oke, ja, nee, inderdaad, en even kijken hoor, is dit een beetje efficiënt dat je alle informatie moet delen, via de mail of via de telefoon.

Geïnterviewde D: Is het efficiënt, weet je, ideaal zou goed zijn dat dat dat wij in eens gewoon in in een het systeem kunnen werk, alleen, dat kan natuurlijk niet, dat is niet mogelijk. Komt dat nou? Ja, weet je daar zij allerlei redenen voor. De wijkteams hebben natuurlijk ook die die hebben als klanten, alle burgers van van de gemeente Enschede, dus ook mensen die niks te maken hebben met de, met de bijstand en met dus dat is dat is natuurlijk logisch. Maar dat zal natuurlijk makkelijker zijn. Uiteraard dat dat is, dat is veel makkelijker. Maar goed, weet je wel een andere kant? Ja, we weten niet beter, dat is natuurlijk, we hebben nooit met een gezamenlijk, een gezamenlijk systemen gewerkt, dus wij weten niet beter dat dat gewoon op de manier is om om informatie uit te wisselen, weet je en het is in je deelt vooral informatie uit om om het op te starten van je moet toelichten waarom je iemand aanmeldt bij Wijkcoach en vervolgens, kijk, wij hoeven natuurlijk als gemeente niet alle details te weten, want dat is dat is gewoon een onderdeel van het hulpverleningstraject waar het om gaat is dat weet je. **Code: exchange** Wij. Wij zijn. Op hoofdlijnen moeten we een terugkoppeling krijgen, steun voordat iemand forse financiële problematiek of wat dan ook, een beetje voor ons ook voldoende om te weten dat daar wordt gewerkt, dat dat bepaald moment geen belemmering vormt voor de rest. Inhoudelijke, echt in details hoeven wij dat gewoon niet te weten en is. Natuurlijk ook in het kader van van de AVG is dat eigenlijk ook niet. Mag dat niet, maar dat is niet nodig, hè, want wij kunnen best wel veel informatie met elkaar delen als het gewoon nou weet je ook goede reden heeft. Of voor ons noodzakelijk is om die informatie te hebben, dan dan is het is dat gewoon terecht. Maar als als de informatie is, omdat wij weet, je allerlei details willen weten en daar voegt niks toe, ja, dan dan is dat gewoon niet niet toegestaan. Maar ik heb dat hoeft ook niet, dus dat die zetten in de hoofdlijn kregen we een terugkoppeling dan denk ik: ja, weet je dan via de mail of telefonisch? Is dat prima te doen? **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: En dan krijg jullie alleen de hoofdlijnen.

Geïnterviewde D: Ja, het is niet zo dat wij in de hulpverlening plan of wat dan ook met elkaar delen en en en nee, absoluut niet, nee, nee, want dat gaat er echt in hoofdlijnen het gaat uiteindelijk om om mijn doel en wat ermee wordt bereikt met een hulpverleningstraject dan weet je, het gaat ons om dat dat de de, de zorg niet escaleert natuurlijk en dat is heel belangrijk. Maar vervolgens werken natuurlijk met bepaalde doel. Ons doel is dat de mensen gewoon inburgering in Nederland en de de Nederlandse taal leren, dat participeren en dat zij, als het, als het kan, ook uiteindelijk aan het werk gaan of een studie gaan volgen bij bij bepaalde leeftijdsgroep daar gaat het dan om. Wat wij willen bereiken met het inzetten van Wijkcoach is dat wij een belemmering weg willen nemen die daar mogelijk in de weg te staan. **Code: joint-measure**

Nikki Plantinga: En je hebt je hebt nu over de Wijkcoach worden ook wel eens andere organisaties ingezet dan de wijkcoach?

Geïnterviewde D: Ja, jawel, wij werken heel erg veel met met een Wijkcoach. Dus inderdaad, maar dat zijn natuurlijk ook meer instanties. Je hebt natuurlijk een medialand Humanitas weet je wel, dat zijn andere, gewoon zorginstanties hulpverleningsinstanties waar wij ook wel contact mee hebben. De grootste, de grootste groep verwijzen we door naar de Wijkcoach, want dat is voor ons de eerste stappen en want die zijn die hebben daar ook een expertise. Die kunnen gewoon nog beter beoordelen wat er een verder nodig is, en vanuit de Wijkcoach wordt ook weet je wel, kan ook een een traject bij een mediand worden opgestart, want we hadden op staat of iemand wordt doorverwezen naar Humanitas of wat dan ook. Maar heel vaak is voor ons de eerste stap de Wijkcoach en heel af en toe verwijzen rechtstreeks door naar andere instanties. **Code: connections**

Nikki Plantinga: Oké, en nou, stel, er is ooit een keer in een persoon of een cliënt. Die heeft problematiek die nog nooit eerder zijn tegengekomen ga je dan ook echt op zoek naar een nieuwe mogelijkheden voor deze persoon? En en het ik ga jullie gaan jullie ook op zoek naar contacten met andere organisaties?

Geïnterviewde D: Ja, absoluut ja, zeker, zeker als een casus is, waar inderdaad waar, dus zeg maar, de reguliere hulpverlening niet toereikend is, dan gaat bij, dan gaan we zeker op zoek naar naar andere mogelijkheden, naar absoluut ja, en daar zijn zulke casus die af en toe voorbij om, en dan, ja, weet je de de wat dat betreft, **Code: new bonds** we hebben ook een aantal regio functionarissen die bij ons die ook een achtergrond hebben als Wijkcoach die ook iets meer gespecialiseerd zijn in de zorg. Justin die je hebt gesproken is daar een van, dus die vaak wat je ziet is dat als zo'n casus is, word een regiefunctionaris met zo'n achtergrond ingeschakeld om daar verder over na te denken en kijken, beetje van, nou, denk, even mee kijk wat zou de andere mogelijkheden zijn? En en dan gaan we op zoek naar een een passende, een passend traject, zeg maar. **Code: supporting others**

Nikki Plantinga: Oké, dus dan wordt er echt buitenbeetje buiten de huidige processen gewerkt?

Geïnterviewde D: Zeker, zeker, dat is zeker.

Nikki Plantinga: Dus echt in het belang van de cliënt, om te kijken wat het beste bij deze client past.

Geïnterviewde D: Ja, ja

Nikki Plantinga: En je had het net over dat als er dus nou, zoals Justin die en die weet veel van de zorg

af dat je elkaar onderling benaderd worden, dan cliënten ook onderling overgezet naar elkaar overblijft een cliënt allebei dezelfde refier regiefunctionaris.

Geïnterviewde D: Ja, ja, het is goed, ja, het is een moeilijk, wel blij mee met deze functie naam, nooit aan toegekomen om te veranderen. Weet jij in principe, het uitgangspunt is dat de de, de klanten wel blijven bij de regiefunctionaris want dat je een beetje je kunt je voorstellen, je bouwt iets op met zo'n klanten, die weet je dat. Dat is voor de klant ook niet echt prettig om om ja, weet je te wisselen van contactpersoon, heel af en toe is het wel eens gebeurd, weet je, we hebben, ik heb gewoon in het team, ook bij aantal een aantal regiefunctionaris met minder ervaring. Die zijn niet zo lang geleden begonnen. Die hebt minder minder werkervaring dat en dat kan soms gebeuren dat dat ze uiteindelijk in de caseload iemand krijgen. **Code: supporting others** En dan kijken als wij aan het kop van het proces weten, want wij krijg informatie van het COA van de centrale opvang asielzoekers. Als mensen hier naartoe komen, dan krijgen we wel informatie van het is al bekend dat iemand wat problematiek heeft, dat ik altijd zo iemand toebedelen ervaren, regie, functionaris, maar soms kunnen mensen laten problematiek ontwikkelen. Dus dan dan lijkt het in eerste instantie, dat lijkt er niet niks bijzonders aan de hand te zijn wij gaandeweg nou blijkt er toch meer mee aan de hand. We zijn dus we hebben daar gaat het toevallig staat zo iemand bij een minder ervaren collega. Wat wij dan doen is wij vragen de ervaren collega om meer te kijken. Ja, heel af en toe wordt er wel gekozen om de klanten over te dragen, want dat blijkt dat het probleem echt die te zwaar is, het gewoon niet niet wenselijk. Maar ik moet zeggen dat het niet zo. Dat gebeurt niet vaak heb. De uitgangspunten is dat de klanten in principe blijven bij de oorspronkelijke regie functionaris. **Code: splitting up work**

Nikki Plantinga: Ja, oké, nee, dat is goed om te weten. Ik zit even, want nou, we hebben het nu over de onderlinge samenwerking, een beetje van van het team. Ehm ja, hoe wordt met hoe wordt er binnen het team met elkaar omgegaan is het heel formeel, is heel erg informeel dus eigenlijk wordt dingen besproken bij de koffiemachine of gaat. Gebeurt het gewoon via de mail en... zeker voor corona

Geïnterviewde D: Voor corona wil net zeggen, laten we inderdaad vanuit hoe het voor corona was. Nee, de samenwerking binnen het team is is is een informeel zeg, collega's die zitten toch wel redelijk bij elkaar hè, want wij, wij ziet in principe bij het stads kantoor en daar is natuurlijk wel, we werken met met flexplekken hè, dus dat is niet zo dat wij vast werkplek hebben. We hebben wel best wel altijd op dezelfde verdieping, zeg, maar we hebben een bepaalde verdieping. Waar wij met z'n alle dan zitten en wat je ziet is dat nou weet je, je probeert wel een beetje bij elkaar in de buurt te zitten. **Code: interaction** Dat sowieso dus dan dan wordt ook natuurlijk nou een beetje veel casus dingen, soort besproken, nou weet je wel in een informele manier, je bent naast elkaar netwerken en dan zegt een collega, nou moet kijken wat ik nu heb en dat is inderdaad informele manier, daarnaast wel vast overleg vorm. maar we hebben individueel werkoverleg dat zijn de overleg die ik als leidinggevende heb, met met met mee één op één. Maar we hebben ook wel een keer in de zoveel tijd een soort een team overleg waarin wij dus als team gewoon een beetje de de stand van zaken bespreken, bepaalde agendapunten we hebben ook brainstormsessies regelmatig, het casuïstiek bespreking, dat ziet wat wij in het verleden hebben gehad, daar zijn we mee gestopt is nu de bedoeling dat er weer mee gaan beginnen, dus in kleine groepjes gewoon meer inhoudelijk, casuïstiek bespreken dus, ja, een beetje in de, in de, in de basis is gewoon de informele, wat gewoon informeel met elkaar omgegaan zo wordt er samengewerkt en dan verder binnen de structuur van de team overleg hebben, werkoverleg. **Code: functioning**

Nikki Plantinga: Oké, dus inderdaad, gewoon formeel en informeel en dan dus mensen kunnen ook gewoon ja, als ze echt vragen hebben over een casus of het gevoel dat ze niet goed aanpakken, of dat

of ze willen weten dat ze het goed doen, dan kunnen ze gewoon makkelijk bij elkaar te krijgen, eventjes redelijk.

Geïnterviewde D: Ja, dat is dat is zeker absoluut zelfs zo dat wij nu en dat is een beetje door door de door corona natuurlijk tot stand gekomen. Maar dat is wel iets waar je een standaard gaan gaan houden. **Code: expectations** Ook zeg, na corona is dat: we hebben een collega collega's op elkaar gekoppeld, zeg, maar we hebben een beetje dat dat met inderdaad bij corona te maken. Maar ook het feit dat ik heb een aantal nieuwe mensen die vlak voor corona begonnen zijn, net in het team en toen begon corona dus het is natuurlijk voor het inwerken en noem maar op. Wat was het wat lastiger. Dus we hebben collega's aan elkaar gekoppeld en die nou een beetje zo'n buddy achtige systeem. Zo moet je het, zo moet je het zien, dus die die die komen, we veel bij elkaar kunnen bij elkaar terecht komen voor vragen, dingen overleggen, afstemmen. **Code: supporting others**

Nikki Plantinga: Oké, dus die zijn eigenlijk nog nauwer met elkaar verbonden.

Geïnterviewde D: Ja, het is wel de bedoeling, je ziet wel dat dat dat zijn we aan het begin van dit jaar mee begonnen en en dat heb gewoon heel goed, dat was als doel vooral om de nieuwe collega 's gewoon op gang te helpen en en uiteindelijk maar ook wat collega's die anders zitten met die je op een andere manier werk, de kwaliteit van een beetje leren van elkaar en was het idee ik noem maar een voorbeeld van een collega gestructureerd werkt met een die juist totaal niet gestructureerd werkt. Die mensen hebben met elkaar gekoppeld, zodat ze nou weet je dingen van elkaar leren. En en dat werkt heel goed en dat is ook wel goed voor de verbinding binnen binnen het team. Dat dat zie je wel, ja. **Code: interaction**

Nikki Plantinga: Oh, nee, inderdaad, ik zit even te kijken naar mijn vragen. Ja, dat heb ik me nog wel af vroeg. We hadden het net, we hebben het net al even gehad over dus de leefgebieden van verschillende cliënten. Ja, nu wordt het allemaal doorgeschoven naar de wijkcoaches maar wordt er wel tijdens het proces van die leefgebieden en de werk en participatie onderling ook met elkaar afgestemd hoe ver ze zijn en of mensen, ja dus eigenlijk gewoon over gekeken wordt, van waar staan we nu en moeten we juist met één en verder gaan met andere niet.

Geïnterviewde D: Ja, zeker zeker, dat is dat is wat ik bedoel met het plan van aanpak en en de voortgang van. Hè, dus dat is dat is inderdaad iets wat daar wordt bewaakt, het plan van aanpak bevatten en wordt gewoon ook nou in de loop van de tijd ook mogelijk bijgesteld bij bepaalde punten hebben bepaalde leefgebieden, waar nodig gewoon gewoon bijgesteld wat bijgesteld moet worden. Dus daar zeker zeker, gewoon onbewaakt absoluut. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: En dan wordt er gewoon. Ja, dan wordt dat wordt. Eigenlijk gewoon gewoon eigenlijk gewoon continu wordt naast elkaar gehouden. Ieder geval Eén keer in de zoveel maanden.

Geïnterviewde D: Uiteindelijk kijken wij naar de doelen die wij in die wij natuurlijk hebben als regieteam en en dan kijken we wat is er nodig om die doelen te bereiken voor voor de klant, met met de deze klant. Nou en dan een beetje, dus dan dan zeker gewonnen, een vinger aan de pols. **Code: joint-measure** En en nou, soms moet je wat extra acties inzetten of soms een stap terug gezet in sommige situaties, hé, dat kan, soms gaat het niet goed met mensen. Dus dan nou ja, weet je dan dan dan, dan moet je ook wel de plannen bijstellen en rekeninghouden met het feit dat nou ja, dus stappen richting werk of participatie mogelijk wat langer zullen duren. Weet je dat soort dingen?

Nikki Plantinga: En dan heb je dan bijvoorbeeld als je merkt dat het langer duurt met cliënten. Hebben jullie dan ook op een gegeven moment, want jullie moeten natuurlijk terug naar de re-integratie, uiteindelijk gaan, ja, je kunt daar niet echt een maximum, denk ik aan stellen, ofwel dat je zegt uiteindelijk van: ja, deze persoon kunnen wij niet echt helpen. Of is dat wel zo?

Geïnterviewde D: Het het regieteam is natuurlijk gekoppeld aan aan de inburgering. Hè, dus wij, wij, wij zijn gewoon, wij begeleiden de status, de status houders gedurende de periode van hun inburgering. Sowieso hè, dus stel je voor dat die man want we hebben ook wel best wel veel klanten in de case loopt, die nog bezig zijn met een inburgering, maar die al de daarnaast werken, die parttime werken, krijgt toch een kleine aanvulling van de bijstand. Dus die hebben op bepaalde stappen gezet met die vallen nog steeds onder ons, omdat we bezig zijn met de inburgering. Dus die termijn van de inburgering voor onze gewoon bepalen, vanaf bepalend vanaf het moment dat de inburgering, dat ze klaar zijn met de inburgering. Dan is het eigenlijk zo daarbij moeten gaan afsluiten, heel af en toe gaan we een tijdje nog door, omdat nou weet je voor dat er bepaalde traject ik heb niet over de inburgering, maar dan is het klaar, een andere soort traject nog loopt, dan weet je, dan gaan we daar nog even mee door, maar anders gaan wij naar de periode van de inburgering. Gaan wij als er geen regieteam afsluiten en dan kijken we van hoe dragen voor de klant over naar een andere afdeling binnen de gemeente? Wat daar stopt het natuurlijk niet, hè behalve voor mensen, voor mensen die volledig aan het werk gaan, uit de uitkering gaan. Dus voor die stoppen wij, natuurlijk. Maar dan stopt de uitkeringen, dan, ja, dan is de gemeente helemaal niet meer in beeld, maar anders voor klanten die klaar zijn met de inburgering of vrijgesteld zijn van de inburgering van sommige mensen, worden ook vrijgesteld van de inburgering. Nou, dan gaan wij gewoon als de regieteam zien sluiten wij onze begeleiding af en geven hun advies voor verdere overdracht naar een andere afdeling. Zeg maar dus het is niet. Wij, daar zit zeker een termijn aan vast voor ons en die die termijn wordt bepaald door de door de inburgering. **Code: coordinating views**

Nikki Plantinga: Oké, dus bijvoorbeeld iemand die is nog niet klaar met participatie of die is niet klaar om te werken en maar z'n je inburgering is al wel afgerond, dat kan, dan draag je dus eigenlijk over naar de normale werkzoekenden begeleid.

Geïnterviewde D: Ja, precies denken beetje, wij kijken zo. Kijk als als iemand klaar is met de inburgering, kijken we van: wat zijn de mogelijk? En wij hebben gedurende die periode alles aan gedaan om diegene aan het werk te krijgen, want binnen het team, los van de regie functionaris hebben we ook adviseurs werk, die echt gericht zijn op werk. Maar ja, soms is dat nog niet gelukt, alleen als wij nog, als wij vaststellen dat dat iemand nog wel aan het werk kan. Wij zijn van mening dat nog wel een beetje mogelijkheden zijn, alleen dat was gewoon iets meer tijd, dan wordt diegene overgedragen naar werkzoekendebegeleiding. **Code: coordinating views** De klanten waarvan wij zeggen van nou, ja, weet je, dat zijn vaak de klanten die vrijgesteld van de inburgering of klanten die wel de inburgering hebben gehad. Maar weet je op basis van leeftijd of bepaalde medische psychisch probleem waarvan wij de inschatting hebben dat ze niet binnen redelijke periode het werk kunnen. Deze mensen dragen wij naar de wijk, niet naar de wijk zoeken, niet de Wijkcoach. Dat is wat anders met de wijk en dat is dus dus het bestand met een lange afstand tot de arbeidsmarkt, zo zo maken de beoordeling en de splitsing, zeg maar. **Code: connections**

Nikki Plantinga: Oké, en stel, jullie zetten iemand over naar de normale werkzoekenden. Begeleiding, ik neem aan dat je dezelfde, dezelfde systemen gebruiken kom ik hier niet mee eens, dus dan kan eigenlijk alles worden overgezet via de systemen. Denken. En dan.

Geïnterviewde D: Ja, dit is veel makkelijker, is natuurlijk intern, weet je, dat is één werkproces wij sluiten onze werkproces af en dan starten wij. Wij geven advies voor de start van het proces bij werk, werkzoekenden begeleiden, dus dat is via systeem. Proces is dat allemaal prima is prima te doen. De werkzoekenden begeleiden en ze hebben natuurlijk toegang tot onze rapportages. Wij allemaal en wat we ook doen, is natuurlijk ook een warm overdracht? Hè? Dus als een werkbezoek begeleider iemand van onze overneemt dan dan ga je gewoon even warm overdragen van een beetje, is dat voor een klant wat? Wat heb je nodig. We merken wel dat is nu allemaal orde door werd de de de, de afgelopen tijd dragen we best wel veel mensen dragen wij over dat wij echt van ja, weet je moeten afsluiten. We hebben het best wel veel mensen die nu termijn hebben gehaald, wel van de inburgering. Je ziet wel, dat is helemaal actueel, dat speelt bij ons weet je de werkzoekenden begeleiders, dus is het lastig. Dat is natuurlijk ook de doelgroep. Beetje statushouder, dus wel je wat lastiger doelgroep, want je zit met de met de taal. Mensen hebben de inburgering wel gehad, maar ja, dat het gewoon het taalniveau is dan die, is nog niet top. En dan moet je natuurlijk niet vergeten dat de mensen die wij overdragen aan de werkzoekende begeleiden, zijn mensen de. Het is voor ons niet gelukt om ze het werk te krijgen, nog niet gelukt. Dus dat. Zijn best wel. Mensen met een afstand is voor werkzoekenden begeleid is soms ook laatste toch wel dat ze denken van waar moet ik met deze klant? Dus daarom is warm overdracht wel belangrijk. Dat proberen we wel. De de, de kennis over de klanten, de deskundigheid over de doelgroep proberen wij wel over te dragen. Naar de collega's van de werkzoekenden begeleiding. **Code: exchange**

Nikki Plantinga: Ja, dus in dat opzicht, dan werken jullie wel af en toe gewoon samenwerken.

Geïnterviewde D: En dat is jij, dat is ook de bedoeling, dat zeg ik, dat is actueel, daar hebben we het laats nog met elkaar over hebben gehad naar aanleiding van een casus zeggen van: ja, misschien is het, moeten wij daar iets meer in investeren. Ik bedoel de expertise van het regieteam gewoon richting de de collega's van de werkzoekenden begeleiding dus daar moeten wij even kijken, dat dat, dat wij nog meelopen of zo dat wij daar nou het eerste gesprek, weet je wel dat wij er bij zijn of zo zoiets? Dat moeten we nadenken, hoe we dat nog kunnen verbeteren. Zeg maar. **Code: adjusting behaviour to avoid externalities**

Nikki Plantinga: Oké, dus jullie dat de samenwerking en afstemming gewoon nog verbeteren met dit werkzoekenden begeleiding, zeker voor de client, dat het gewoon wat makkelijker loopt.

Geïnterviewde D: ja,ja,ja

Nikki Plantinga: Maar ja, oké, ja, ik denk eigenlijk een beetje door mijn vragen heen ben.

Geïnterviewde D: Dat kan, dat kan, ja, het was wel duidelijk dat het verhaal wat ik weet, dat wij nog een keer over de regiefunctionaris vandaar. Dat is inderdaad, je wist wel dat we twee adviseurs werk hebben, hè binnen het team. En dat, ja, dat is wel ja.

Nikki Plantinga: Ja,ja