



#### Opdrachtgever

Inspectie SZW

#### Opdrachtnemer

IWI

#### Onderzoek

Ondersteuning gericht op werk.  
Klantenenquête 2011. Nota van  
bevindingen

Startdatum – 26 december 1010

Einddatum – 30 september 2011

#### Categorie

Toezicht en functioneren van sociale  
zekerheid

# Ondersteuning gericht op werk. Nota van bevindingen

## Conclusie

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

Op welke wijze worden WW- en WWB-cliënten ondersteund bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt en is er sprake van een selectieve inzet van instrumenten?

Om deze vraag te beantwoorden voerde de inspectie in 2011 een enquête onder WW'ers en WWB'ers uit. In de enquête werden vragen gesteld over de cliënt zelf en zijn of haar ervaringen met de uitvoering voor wat betreft diagnose en ondersteuning.

### Ondersteuning en selectiviteit

Bijna alle WW'ers (afhankelijk van de uitkeringsduur 92 tot 96 procent) en het merendeel van de WWB'ers (87 procent) heeft in het afgelopen jaar ondersteuning ontvangen bij het zoeken naar werk. Na vijf jaar in de uitkering neemt het percentage WWB'ers dat ondersteuning heeft ontvangen af (tot 71 procent).

### De inzet van ondersteuning en selectiviteit

- WW'ers ontvangen vaker basisondersteuning, WWB'ers intensieve ondersteuning
- Tot twee jaar na de aanvraag grotere kans op basisondersteuning, na twee jaar grotere kans op intensieve ondersteuning
- Bij belemmeringen wordt intensieve ondersteuning geboden
- Positieve werkhouding en hogere trede op de participatieladder dragen bij aan de inzet van zowel basis- als intensieve ondersteuning

### Vraaggerichtheid

Vraaggerichtheid wil zeggen dat gemeenten of UWV afspraken maken met sectoren of bedrijven om werkzoekenden te begeleiden naar (te verwachten) vacatures. In dit onderzoek wordt een instrument als vraaggericht beschouwd als er een duidelijke relatie is met de vraagkant van de arbeidsmarkt (vacaturebemiddeling, bemiddeling en scholing gericht op een specifieke baan). Vijftig procent van de WWB'ers en 85 procent van de WW'ers geeft aan gebruik te hebben gemaakt van vraaggerichte ondersteuning. Achtentwintig procent van de geboden ondersteuning is vraaggericht

## Dwang en drang

Onder dwang en drang verstaat de inspectie in het kader van dit onderzoek het instrumentarium dat de klantmanagers en werkcoaches tot hun beschikking hebben om de cliënt te overreden zich in te spannen bij het zoeken naar werk. WWB'ers ervaren minder dwang en drang dan WW'ers. Ongeveer vijftig procent van de WWB'ers en tachtig procent van de WW'ers ervaart dwang en drang in zijn contacten met de uitvoering.

## Slechts weinig cliënten ervaren een sollicitatieplicht

Drieënveertig procent van de WWB'ers in het eerste jaar en 20 procent van de WWB'ers die een jaar of langer een uitkering ontvangen, geeft aan dat ze verplicht worden te solliciteren. Dit is laag gezien de generieke sollicitatieplicht die, in beginsel, op beide uitkeringen van toepassing is. UWV of de gemeente kan op individuele basis ontheffing verlenen. Bijvoorbeeld bij ziekte of zorg voor een ernstig ziek familielid, maar ook bij deelname aan re-integratieactiviteiten. Vooral nog krijgen alleenstaande ouders van kinderen onder de vijf in de WWB ook een ontheffing. Het percentage WWB-clients dat naar eigen zeggen niet hoeft te solliciteren is echter opvallend hoger dan het percentage officiële vrijstellingen (33 procent) zoals gerapporteerd in de Divosamonitor 2010.

Dit lage percentage is niet te verklaren uit het feit dat cliënten vrijgesteld zijn in verband met re-integratieactiviteiten: sollicitatieplichtige WWB'ers hebben het afgelopen jaar vaker deelgenomen aan ondersteunende activiteiten. Wel is gebleken dat de cliënten die langer in de uitkering verblijven minder vaak een sollicitatieplicht ervaren. Verder rapporteren cliënten met psychische of lichamelijke problemen veel minder vaak een sollicitatieplicht. Tot slot blijkt dat WWB-clients die hoger op de participatieladder staan vaker een sollicitatieplicht ervaren.

(Bron: rapport)

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/z5g07kcb>



Inspectie Werk en Inkomen  
*Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid*

---

## Ondersteuning gericht op werk

Klantenquête Participatie 2011

Nota van bevindingen

## Colofon

Programma  
Nummer  
Datum

Participatie  
Cnrb-part 11/07-1  
augustus 2011

## Inhoud

Colofon—2

### **Samenvatting en conclusie—5**

#### **1 Inleiding—11**

- 1.1 Aanleiding en achtergrond—11
- 1.2 Doel- en vraagstelling—12
- 1.3 Onderzoeksopzet—12
- 1.4 Normenkader selectiviteit—14
- 1.5 Onderzoeksgroep—15
- 1.6 Leeswijzer—17

#### **2 Diagnose—19**

- 2.1 Inleiding—19
- 2.2 Diagnoseonderdelen—19
  - 2.2.1 Mogelijkheden—19
  - 2.2.2 Belemmeringen—21
  - 2.2.3 Wensen—22
  - 2.2.4 Combinatie van diagnose-onderdelen—23
- 2.3 Belang van diagnose—23
- 2.4 Conclusie—24

#### **3 Ondersteuning bij het zoeken naar werk—27**

- 3.1 Inleiding—27
- 3.2 Ondersteuning bij de terugkeer naar de arbeidsmarkt—27
  - 3.2.1 Basisondersteuning—27
  - 3.2.2 Intensieve ondersteuning—29
  - 3.2.3 Dwang en drang—30
- 3.3 Vraaggerichte ondersteuning—33
- 3.4 Tevredenheid met ondersteuning—34
- 3.5 Conclusie—35

#### **4 Selectiviteit—37**

- 4.1 Inleiding—37
- 4.2 Afstand tot de arbeidsmarkt en ondersteuning—37
  - 4.2.1 Basisondersteuning—38
  - 4.2.2 Intensieve ondersteuning—38
  - 4.2.3 Dwang en drang—39
- 4.3 Conclusie—40

Bijlage I Beschrijving onderzoeksgroep—43

Bijlage II Instrumentgebruik—47

Bijlage III Regressie-analyse—49



## Samenvatting en conclusie

In de keten van werk en inkomen geldt het uitgangspunt 'werk boven uitkering'. Gemeenten en UWV bieden inkomensbescherming aan cliënten die niet in het eigen inkomen kunnen voorzien. Zij trachten de uitkeringsafhankelijkheid echter zoveel mogelijk te beperken door cliënten zo snel mogelijk terug te leiden naar betaalde arbeid.

Uitgangspunten bij de inzet van re-integratieondersteuning zijn selectiviteit, vraaggerichtheid, transparantie en effectiviteit.<sup>1</sup> In dit onderzoek staan de twee uitgangspunten die vanuit klantperspectief kunnen worden bepaald centraal, namelijk selectiviteit en vraaggerichtheid. Selectiviteit wil zeggen dat er alleen middelen worden ingezet voor werkzoekenden die ondersteuning nodig hebben om aan het werk te komen. Bovendien is daarbij de ondersteuning afgestemd op de ondersteuningsbehoefte. Vraaggerichtheid wil zeggen dat er bij de ondersteuning rekening gehouden wordt met de wensen van werkgevers en de vraag naar arbeid op de arbeidsmarkt. Voor een selectieve inzet van instrumenten is een afweging van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt door de contactpersoon noodzakelijk. Ook deze afweging (diagnose) is onderwerp van onderzoek. In dit onderzoek benadert de inspectie de diagnose en ondersteuning vanuit het perspectief van de cliënt.

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

*Op welke wijze worden WW- en WWB-clients ondersteund bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt en is er sprake van een selectieve inzet van instrumenten?*

Om deze vraag te beantwoorden voerde de inspectie in 2011 een enquête onder WW'ers en WWB'ers uit. In de enquête werden vragen gesteld over de cliënt zelf en zijn of haar ervaringen met de uitvoering voor wat betreft diagnose en ondersteuning.

### **Diagnose**

In het diagnoseproces wordt vastgesteld of de cliënt in staat is op eigen kracht werk te vinden door na te gaan wat de mogelijkheden, belemmeringen en wensen van de cliënt zijn op het gebied van betaalde arbeid en welke ondersteuning nodig is om werkherleving mogelijk te maken. Diagnose is noodzakelijk om tot een selectieve inzet van re-integratiemiddelen te komen.

*Er vindt bijna altijd diagnose plaats op het gebied van belemmeringen, diagnose van wensen en mogelijkheden komt minder vaak voor.*

De contactpersoon of begeleider van de cliënt is bijna altijd op de hoogte van de belemmeringen van de cliënt. Minder vaak (bij 13 tot 25 procent) hebben cliënten diagnose ervaren op het gebied van hun wensen en mogelijkheden met betrekking tot betaalde arbeid.

De aandacht van contactpersonen voor wensen en mogelijkheden neemt bij WW'ers toe naarmate de uitkering langer duurt. Bij WWB'ers neemt het percentage van de contactpersonen dat op de hoogte is van de wensen en mogelijkheden toe tot een jaar en daarna af naarmate de uitkering langer loopt.

<sup>1</sup> Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2011). *Hoofdlijnnotitie Werken naar Vermogen*. Den Haag, Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid. (versie 21-4-2011).

De meeste cliënten (71 procent) vinden het belangrijk dat de contactpersoon op de hoogte is van mogelijkheden, wensen en belemmeringen. Cliënten met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt vinden het belangrijker dan kansarmere cliënten<sup>2</sup> dat de contactpersoon op de hoogte is van de mogelijkheden en wensen. Zij vinden het echter minder belangrijk dat de contactpersoon op de hoogte is van hun belemmeringen.

### Ondersteuning en selectiviteit

De inspectie onderscheidt in dit onderzoek basisondersteuning en intensieve ondersteuning. Basisondersteuning is ondersteuning die UWV aan uitkeringsgerechtigden en werklozen moet bieden. In dit onderzoek rekent IWI vacaturebemiddeling, sollicitatievaardigheden, netwerkvaardigheden en bemiddeling tot de basisondersteuning.

*Bij selectiviteit ontvangen mensen met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt basisondersteuning, en mensen met een grote afstand intensieve ondersteuning.* Selectiviteit, samen met vraaggerichtheid, is een centraal begrip in het re-integratiebeleid, uitgewerkt in het plan van aanpak re-integratie (2008) dat beoogde de effectiviteit van het re-integratiebeleid te vergroten.<sup>3</sup> In de rijksbegroting 2011<sup>4</sup> is gespecificeerd dat cliënten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt gebruik kunnen maken van de basisondersteuning. Cliënten die hulp nodig hebben om de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te verkleinen, kunnen gebruik maken van re-integratieondersteuning in de vorm van een individueel re-integratietraject. Er is derhalve sprake van selectiviteit van de geboden ondersteuning als mensen met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt basisondersteuning ontvangen en mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt intensievere ondersteuning. Intensieve ondersteuning is erop gericht om de employability van niet-werkenden te verhogen. Het gaat bijvoorbeeld om het opdoen van werkervaring, hulp bij het regelen van een stageplek, training om vaker op tijd op het werk te komen, etc.

*Bijna alle cliënten hebben het afgelopen jaar een vorm van ondersteuning ontvangen*

Bijna alle WW'ers (afhankelijk van de uitkeringsduur 92 tot 96 procent) en het merendeel van de WWB'ers (87 procent) heeft in het afgelopen jaar ondersteuning ontvangen bij het zoeken naar werk. Na vijf jaar in de uitkering neemt het percentage WWB'ers dat ondersteuning heeft ontvangen af (tot 71 procent). In tabel 0.1 is weergegeven welke vormen van ondersteuning WW'ers en WWB'ers het afgelopen jaar hebben ervaren.

**Tabel 0.1**

*Basisondersteuning en intensieve ondersteuning (% ja)*

	WWB	WW
<i>Basisondersteuning</i>		
Sollicitatievaardigheden	32%	61%
Zoeken naar vacatures	30%	73%
Netwerkvaardigheden	37%	57%
Bemiddeling	20%	16%
<i>Intensieve ondersteuning</i>		
Wegnemen persoonlijke belemmeringen	45%	28%
Opdoen van werkervaring	39%	32%
Nederlands leren spreken/schrijven/lezen	26%	4%

<sup>2</sup> Voor een nadere beschrijving van de benadering van afstand tot de arbeidsmarkt zie paragraaf 1.5.

<sup>3</sup> Plan van Aanpak Re-integratie; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; Kamerstuk II 2008/09, 28719, nr. 60.

<sup>4</sup> Rijksbegroting SZW 2011; kamerstukken II 2010/11, 32500 XV nr. 3.



	<b>WWB</b>	<b>WW</b>
Werkvaardigheden	24%	9%
Scholing of cursus gericht op specifieke baan met of zonder baangarantie	15%	13%

#### *De inzet van ondersteuning en selectiviteit*

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat selectiviteit in grote lijnen verloopt zoals gespecificeerd in het Plan van aanpak re-integratie (2008). Voor mensen met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt is vaker basisondersteuning ingezet, terwijl mensen met een grotere afstand vaker gebruik maken van intensievere ondersteuning.

Hierna wordt beschreven op welke kenmerken cliënten verschillen in de ervaren ondersteuning.

*WW'ers ontvangen vaker basisondersteuning, WWB'ers intensieve ondersteuning*  
 WW'ers hebben een grotere kans op basisondersteuning en WWB'ers hebben een grotere kans op intensieve ondersteuning. WW'ers (93 procent) maken meer dan WWB'ers (61 procent) gebruik van één van de in tabel 0.1 genoemde vormen van basisdienstverlening zoals werken aan sollicitatievaardigheden, zoeken naar vacatures, en netwerkvaardigheden. Ongeveer twintig procent van beide uitkeringsgroepen ontvangt een vorm van bemiddeling.

Zevenentachtig procent van de WWB'ers heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van één van de in tabel 0.1 genoemde vormen van intensieve ondersteuning. Deze is vaak gericht op het wegnemen van persoonlijke belemmeringen en omvat activiteiten als: coachende gesprekken of gesprekken met een psycholoog, of meedoen aan groepsactiviteiten. Ongeveer de helft van de WWB'ers heeft het afgelopen jaar werkervaring opgedaan om de kansen op een baan te vergroten.

In het eerste jaar ontvangt de helft van de WW'ers intensieve ondersteuning. Na het eerste jaar neemt dit percentage toe naar 67 procent. De meest voorkomende vorm van intensieve dienstverlening bij deze uitkeringsgroep is het opdoen van werkervaring (37 procent). Ondersteuning met als doel om de Nederlandse taal te leren spreken, schrijven of lezen komt bij WW'ers bijna niet voor.

#### *Tot twee jaar na de aanvraag grotere kans op basisondersteuning, na twee jaar grotere kans op intensieve ondersteuning*

Mensen die tussen de zes maanden en twee jaar een uitkering hebben, hebben een grotere kans op basisondersteuning dan mensen die langer dan 5 jaar een uitkering hebben. De kans op basisondersteuning is het grootst voor mensen bij wie de uitkeringsafhankelijkheid zes maanden tot twee jaar bedraagt. Mensen die langer dan twee jaar een uitkering hebben, hebben een grotere kans om gebruik te maken van intensieve ondersteuning dan mensen die korter dan twee jaar een uitkering hebben.

#### *Bij belemmeringen wordt intensieve ondersteuning geboden*

Er is geen relatie tussen de aanwezigheid van belemmeringen en de inzet van basisondersteuning. Alleen mensen die in hun werkherleving belemmerd worden door zorg voor kinderen of andere familieleden hebben een kleinere kans op basisondersteuning. Indien er sprake is van taalproblemen, psychische problemen of een gebrek aan werkervaring wordt er wel vaker intensieve ondersteuning ingezet.

#### *Positieve werkhouding en hogere trede op de participatieladder dragen bij aan de inzet van zowel basis- als intensieve ondersteuning*

Een positieve werkhouding en een hogere positie op de participatieladder (hogere dan trede 3) blijken bij te dragen aan een hogere kans op ondersteuning. Cliënten die

aan deze voorwaarden voldoen hebben een grotere kans op zowel basisondersteuning als intensieve ondersteuning. De kans op basisondersteuning neemt toe als cliënten positiever zijn over hun eigen kansen om het werk binnen een half jaar te hervatten. Ten slotte is gebleken dat cliënten met een middelbaar opleidingsniveau een grotere kans hebben op basisondersteuning dan hoog- of laagopgeleiden.

Bovenstaande bevindingen laten zien dat de inzet van ondersteuning in grote lijnen verloopt zoals gespecificeerd in het Plan van aanpak re-integratie (2008). Uit het onderzoek blijkt echter ook dat groepen cliënten waarvan we mogen aannemen dat de afstand tot de arbeidsmarkt beperkt is intensieve ondersteuning ontvangen (zoals 45 procent van de WW'ers die korter dan zes maanden in de uitkering verblijven). Daarnaast lijken sommige doelgroepen van intensieve ondersteuning hier verminderd toegang tot te hebben. Zo hebben cliënten op de drie laagste treden van de participatieladder een kleinere kans op zowel basis- als intensieve ondersteuning.

### **Vraaggerichtheid**

Vraaggerichtheid wil zeggen dat gemeenten of UWV afspraken maken met sectoren of bedrijven om werkzoekenden te begeleiden naar (te verwachten) vacatures. In dit onderzoek wordt een instrument als vraaggericht beschouwd als er een duidelijke relatie is met de vraagkant van de arbeidsmarkt<sup>5</sup>. Vijftig procent van de WWB'ers en 85 procent van de WW'ers geeft aan gebruik te hebben gemaakt van vraaggerichte ondersteuning.

#### *Achtentwintig procent van de geboden ondersteuning is vraaggericht*

Achtentwintig procent van de ingezette instrumenten die door respondenten worden genoemd zijn vraaggericht. Naarmate cliënten verder van de arbeidsmarkt zijn verwijderd wordt er minder vraaggerichte ondersteuning ingezet. Bij mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt moet eerst de employability worden verbeterd.

### **Dwang en drang**

Onder dwang en drang verstaat de inspectie in het kader van dit onderzoek het instrumentarium dat de klantmanagers en werkcoaches tot hun beschikking hebben om de cliënt te overreden zich in te spannen bij het zoeken naar werk. WWB'ers ervaren minder dwang en drang dan WW'ers. Ongeveer vijftig procent van de WWB'ers en tachtig procent van de WW'ers ervaart dwang en drang in zijn contacten met de uitvoering.

#### *Slechts weinig cliënten ervaren een sollicitatieplicht*

De voornaamste conclusie met betrekking tot dwang en drang is dat slechts een klein percentage van met name de WWB'ers een sollicitatieplicht ervaart. Drieëntwintig procent van de WWB'ers in het eerste jaar en 20 procent van de WWB'ers die een jaar of langer een uitkering ontvangen, geeft aan dat ze verplicht worden te solliciteren. Dit is laag gezien de generieke sollicitatieplicht die, in beginsel, op beide uitkeringen van toepassing is. UWV of de gemeente kan op individuele basis ontheffing verlenen. Bijvoorbeeld bij ziekte of zorg voor een ernstig ziek familielid, maar ook bij deelname aan re-integratieactiviteiten. Vooralsnog krijgen alleenstaande ouders van kinderen onder de vijf in de WWB ook een ontheffing. Het percentage WWB-clianten dat naar eigen zeggen niet hoeft te solliciteren is echter opvallend hoger dan het percentage officiële vrijstellingen (33 procent) zoals gerapporteerd in de Divosamonitor 2010.

<sup>5</sup> Het gaat om de volgende vormen van ondersteuning: vacaturebemiddeling, bemiddeling en scholing gericht op een specifieke baan.

Dit lage percentage is niet te verklaren uit het feit dat cliënten vrijgesteld zijn in verband met re-integratieactiviteiten: sollicitatieplichtige WWB'ers hebben het afgelopen jaar vaker deelgenomen aan ondersteunende activiteiten. Wel is gebleken dat de cliënten die langer in de uitkering verblijven minder vaak een sollicitatieplicht ervaren. Verder rapporteren cliënten met psychische of lichamelijke problemen veel minder vaak een sollicitatieplicht. Tot slot blijkt dat WWB-clieñten die hoger op de participatieladder staan vaker een sollicitatieplicht ervaren.

### **Tevredenheid**

Een kwart (WW) tot een derde (WWB) van de cliënten heeft veel aan de begeleiding gehad. Iets minder dan een kwart van de cliënten vindt de begeleiding niet zinvol. Cliënten vinden dat ze netjes worden behandeld en zijn positief over de mate waarin de ondersteuning aansluit bij hun situatie en de hoeveelheid tijd die aan hen wordt besteed. Slechts een klein deel heeft moeite om de contactpersoon of begeleider te begrijpen. Ongeveer een derde van de cliënten geeft aan meer hulp nodig te hebben om aan het werk te komen en een kwart tot een derde had eerder ondersteuning willen krijgen.



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en achtergrond

Gemeenten en UWV ondersteunen cliënten die door werkloosheid of ziekte (tijdelijk) niet zelfstandig in hun inkomen kunnen voorzien. Daarbij geldt het motto 'werk boven uitkering'. Er wordt eerst nagegaan of de cliënt zelf via betaalde arbeid in het inkomen kan voorzien. Indien dat niet het geval is, bieden gemeenten en UWV inkomensbescherming in de vorm van een uitkering. Daarbij trachten zij de uitkeringsafhankelijkheid zoveel mogelijk te beperken door cliënten zo snel mogelijk terug te leiden naar betaalde arbeid.

### **Selectiviteit en vraaggerichtheid; de effectiviteit van re-integratie**

In dit onderzoek staan twee uitgangspunten voor een effectief participatiebeleid centraal, namelijk selectiviteit en vraaggerichtheid. Op basis van het re-integratiebeleid stelt de inspectie dat de inzet van re-integratieondersteuning selectief is als er alleen middelen worden ingezet voor werkzoekenden die ondersteuning nodig hebben om aan het werk te komen. Bovendien is de ondersteuning bij een selectieve inzet afgestemd op de ondersteuningsbehoefte. Dat betekent dat er een relatie is tussen de kansen en belemmeringen van de klant en de ondersteuning die hem wordt geboden bij de terugkeer naar de arbeidsmarkt.

Selectiviteit en vraaggerichtheid hebben sinds het verschijnen van het Plan van Aanpak re-integratie<sup>6</sup> (2008) nog niet aan belang ingeboet. Ook bij het huidige kabinetsbeleid en bijvoorbeeld bij de voorbereiding van de zogenoemde 'Wet werken naar vermogen' komen deze uitgangspunten voor re-integratie terug. Die zijn in de context van het herstellen van de overheidsfinanciën zelfs extra van belang. Dalende re-integratiebudgetten vragen om een hogere mate van selectiviteit bij de inzet van die budgetten om een effectieve inzet te waarborgen.<sup>7</sup> Re-integratie activiteiten moeten expliciet niet worden ingezet voor mensen die, op eigen kracht of met bemiddeling, zonder deze hulp kunnen re-integreren. Re-integratiemiddelen moeten worden ingezet voor mensen die zonder ondersteuning niet, of pas veel later terugkeren op de arbeidsmarkt.

Het belang van vraaggerichtheid wordt door alle partijen in de keten van werk en inkomen onderschreven. Zo schrijft UWV in haar jaarplan 2011 dat vraag en aanbod op de regionale arbeidsmarkt beter op elkaar kunnen worden afgestemd door meer vraaggericht in te spelen op de behoeften van werkgevers<sup>8</sup>.

### **Het inzetten van re-integratiemiddelen en diagnose**

Een noodzakelijke voorwaarde voor een selectieve en vraaggerichte inzet van ondersteuning is een goede diagnose. In de diagnosefase worden de kenmerken, kansen en belemmeringen van de cliënt in kaart gebracht. Op basis van het klantprofiel wordt bepaald of en, zo ja, welke ondersteuning noodzakelijk is om een werkherleving tot stand te brengen. Daarom is ook diagnose onderwerp van dit onderzoek.

<sup>6</sup> Plan van Aanpak Re-integratie; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; Kamerstuk II 2008/09, 28719, nr. 60.

<sup>7</sup> IWI (2010). *Participatie in crisistijd: Afsluiting drie jaar toezichtonderzoek naar de uitvoering van het beleidsprogramma 'Iedereen doet mee'*. Den Haag: Inspectie Werk en Inkomen.

<sup>8</sup> UWV (2010). *Jaarplan met begroting 2011*. Amsterdam: UWV.

## 1.2 Doel- en vraagstelling

Door middel van dit onderzoek wil de inspectie bijdragen aan een effectieve uitvoering van het re-integratie- en participatiebeleid. Geconfronteerd met verlaagde budgetten ziet de uitvoering zich gedwongen explicieter keuzes te maken bij het inzetten van ondersteuning. Dit onderzoek biedt inzicht in de aard, de selectiviteit en de vraaggerichtheid van de ondersteuning die cliënten in 2010 hebben ervaren. De nota van bevindingen wordt door de inspectie gebruikt voor de najaarsrapportage van het programma participatie, die zich richt op het thema vraaggerichte ondersteuning.

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

*Op welke wijze worden WW- en WWB-cliënten ondersteund bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt en is er sprake van een selectieve inzet van instrumenten?*

Deze onderzoeksvraag valt uiteen in vijf beschrijvende onderzoeksvragen (1 t/m 5) en één toetsende onderzoeksvraag (6):

1. In hoeverre is de contactpersoon of begeleider<sup>9</sup> volgens cliënten op de hoogte van de mogelijkheden, belemmeringen en wensen die cliënten hebben met betrekking tot betaalde arbeid?
2. In welke mate vinden cliënten het belangrijk dat de contactpersoon of begeleider op de hoogte is van hun mogelijkheden, belemmeringen en wensen?
3. Welke ondersteuning hebben cliënten ervaren bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt?
4. In hoeverre is de ondersteuning die cliënten ervaren vraaggericht?
5. Hoe tevreden zijn cliënten met de ondersteuning bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt?
6. In hoeverre is de inzet van instrumenten selectief. Dat wil zeggen: is er een relatie tussen de afstand tot de arbeidsmarkt en het soort ondersteuning die de cliënt ontvangt?

## 1.3 Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een grootschalige schriftelijke enquête uitgevoerd onder personen die in oktober 2010 een WWB of een WW-uitkering ontvingen, en waarbij de uitkeringsafhankelijkheid op dat moment minimaal twee maanden had geduurd. Er heeft geen nadere selectie plaatsgevonden op beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt. Ook cliënten met gezondheidsproblemen of een vrijstelling van de arbeidsplicht zijn in het onderzoek betrokken. De WIJ-populatie (inkomensvoorziening voor jongeren jonger dan 27 jaar) is niet in het onderzoek betrokken. De data zijn verzameld in januari 2011. Op dat moment bedroeg de duur van de uitkeringsafhankelijkheid minimaal vijf maanden, tenzij de uitkeringsafhankelijkheid in de periode oktober 2010 en januari 2011 is geëindigd.

In de vragenlijst zijn vragen gesteld over de ondersteuning die respondenten van gemeente of UWV hebben ontvangen ten behoeve van hun terugkeer naar de arbeidsmarkt en hun ervaringen met deze ondersteuning. De oorspronkelijke steekproef bestond uit 12.000 cliënten. Daarop is een correctie uitgevoerd omdat niet bij alle cliënten in de steekproef daadwerkelijk sprake was van een uitkeringsbetaling in

<sup>9</sup> De contactpersoon of begeleider kan een klantmanager of werkcoach zijn van UWV Werkplein, maar ook een medewerker van een re-integratiebedrijf. In het rapport wordt soms ook gesproken van 'contactpersoon of begeleider'.

september en oktober 2010. Uiteindelijk zijn er 8.667 vragenlijsten correct verstuurd. Ongeveer veertig procent van de respondenten heeft de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. De respons onder WWB-cliënten bedraagt 38 procent, onder WW-cliënten 49 procent.

### Representativiteit van de uitspraken

Ter indicatie van de representativiteit van de respons is in onderstaande tabel de verdeling van de respondenten op de variabelen geslacht en leeftijd weergegeven. Bij een vergelijking tussen populatie enerzijds en steekproef en respons anderzijds is een opmerking op zijn plaats. De populatiegegevens hebben betrekking op de totale WWB-populatie. In de steekproef zijn alleen mensen opgenomen die op de selectiedatum (eind oktober 2010) minimaal twee maanden een uitkering ontvingen. Cliënten die in de eerste twee maanden van de uitkering zijn uitgestroomd zijn niet in het onderzoek betrokken. De populatie en de steekproef zijn in die zin niet volledig vergelijkbaar: een kansrijke groep cliënten is wel vertegenwoordigd in de populatie, maar niet in de steekproef. Daarom wordt de respons vergeleken met de steekproef.

De verschillen in de verdeling op geslacht en leeftijd tussen steekproef en respons zijn beperkt. In de WW zijn oudere cliënten licht oververtegenwoordigd in de respons. De inspectie presenteert in dit rapport ongewogen resultaten. Hiervoor is gekozen omdat de verschillen tussen steekproef en populatie beperkt zijn.

**Tabel 1.1**

Representativiteit van de respons

	WWB			WW		
	Populatie <sup>10</sup> (186.990)	Steekproef (5.822)	Respons (2.218)	Populatie <sup>11</sup> (263.690)	Steekproef (2.789)	Respons (1.397)
<i>Geslacht</i>						
Man	44%	41%	38%	57%	56%	55%
Vrouw	56%	59%	62%	43%	44%	45%
<i>Leeftijd</i>						
tot 25	<sup>12</sup>	-	-	4%	5%	2%
25 – 34	18%	16%	12%	16%	19%	13%
35 – 44	28%	25%	24%	26%	28%	25%
45 – 54	30%	30%	32%	30%	27%	31%
55+	25%	29%	32%	25%	21%	29%

### Het onderzoeken van ervaringen, attitudes en belevingen

De uitspraken in dit onderzoek zijn gebaseerd op informatie die burgers zelf geven. Het gaat hierbij zowel om informatie over eigen gedrag van de burger als over handelingen door de uitvoering. Een burger 'ervaart' bepaalde hulpvormen wel of niet. Hij heeft bepaalde denkbeelden en meningen die zijn 'attitudes' beïnvloeden. Bijvoorbeeld over het belang van werk en de voorwaarden waaronder hij werk wil accepteren. Belevingen komen alleen daar aan de orde wanneer er normatieve uitspraken over de kwaliteit van verschillende onderdelen van de dienstverlening worden gevraagd.

<sup>10</sup> Bron: CBS Statline. Algemene bijstand; uitkeringen op grond van de WWB, december 2010.

<sup>11</sup> Bron: CBS Statline. Aantal WW-uitkeringen per maand naar geslacht, leeftijd, december 2010.

<sup>12</sup> Cliënten die een uitkering ontvangen in het kader van de Wet investeren jongeren (tot 27 jaar) maken geen deel uit van deze studie. Daarom is deze leeftijdscategorie bij de WWB leeg.

In de enquêtes in het kader van dit onderzoek is voornamelijk gevraagd naar uitspraken over feiten. Hier en daar zijn ook belevingsuitspraken gebruikt. Wanneer een uitspraak een vaststelling is, dan is de kans groot dat deze uitspraak weergeeft wat er werkelijk gebeurd is. Bij uitspraken over beleving kan een ieder een eigen interpretatie van de werkelijkheid hebben en speelt de subjectiviteit van de cliënt een belangrijkere rol.

#### **1.4 Normenkader selectiviteit**

Er is sprake van een selectieve inzet van middelen als re-integratie-instrumenten worden ingezet voor die mensen die daar het meeste baat bij hebben. Er is echter slechts beperkt zicht op de precieze effecten van verschillende instrumenten bij verschillende groepen cliënten.

In het Plan van Aanpak Re-integratie<sup>13</sup> (2008) worden twee groepen genoemd die voor een re-integratietraject in algemene zin in aanmerking komen namelijk: a) langdurig werklozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die (enige) ondersteuning nodig hebben bij het vinden van werk, en b) langdurig werklozen voor wie de afstand tot de arbeidsmarkt nog te groot is en waar werken nog geen optie is. De laatstgenoemde groep komt in aanmerking voor re-integratietrajecten die gericht zijn op het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt.

In de rijksbegroting 2011 worden categorieën werkzoekenden onderscheiden. Daarbij wordt gespecificeerd voor welke vormen van re-integratieondersteuning deze groepen in aanmerking komen. Dit biedt aanknopingspunten voor het beoordelen van de selectiviteit van de geboden ondersteuning. Bij een selectieve inzet ontvangen mensen met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt vaker basisondersteuning en mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt intensievere ondersteuning.

De eerste groep die wordt onderscheiden bestaat uit cliënten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt die ondersteuning nodig hebben bij het zoeken naar regulier werk. Deze groep kan gebruik maken van de basisondersteuning die wordt geboden op het Werkplein, in de vorm van intensieve vacaturebemiddeling en hulp bij het zoeken naar werk (brieven schrijven, sollicitatiegesprek voeren etc.). De tweede groep bestaat uit cliënten die hulp nodig hebben om de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te verkleinen. Alleen voor deze cliënten wordt re-integratieondersteuning ingezet in de vorm van een individueel re-integratietraject.

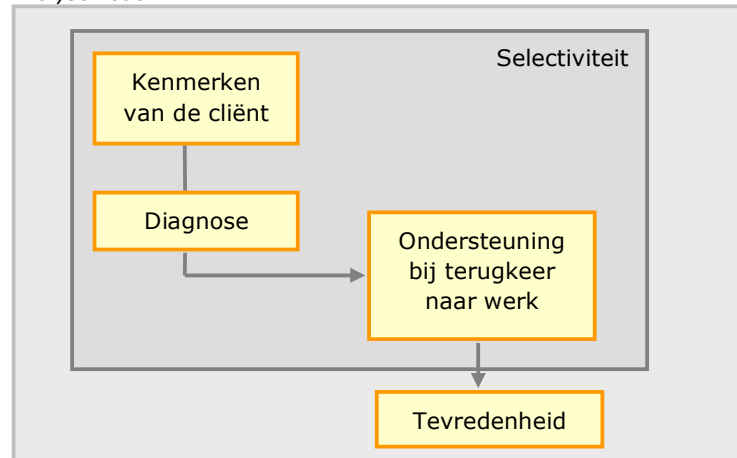
In dit onderzoek benadert de inspectie de dienstverlening en selectiviteit vanuit het perspectief van de cliënt. In de enquête is aan cliënten gevraagd welke instrumenten het afgelopen jaar zijn ingezet om hen te ondersteunen. De mate van selectiviteit wordt bepaald door na te gaan in hoeverre er een relatie is tussen het soort en de intensiteit van de ondersteuning enerzijds en de afstand tot de arbeidsmarkt van de cliënten anderzijds. Er is sprake van selectiviteit als cliënten op grotere afstand vaker en intensievere ondersteuning ontvangen, en dat cliënten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt vaker bemiddelingstrajecten ontvangen of op eigen kracht naar werk zoeken.

<sup>13</sup> Plan van Aanpak Re-integratie; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; Kamerstuk II 2008/09, 28719, nr. 60.



De diagnose is een belangrijke voorwaarde voor dat traject. Zonder zicht op de eigenschappen van de cliënt kan een afdoende selectieve inzet niet tot stand komen. Schematisch is onze visie op selectiviteit weergegeven in onderstaand conceptueel model (figuur 1.1).

**Figuur 1.1**  
Analysemodel



## 1.5 Onderzoeksgroep

Dit hoofdstuk eindigt met een korte beschrijving van de onderzoeksgroep. Alle tabellen met de verdeling van de respondenten op achtergrondkenmerken zijn weergegeven in bijlage I. Deze kenmerken worden in de multivariate analyses meegenomen als achtergrondkenmerken van de cliënt. Van onderstaande variabelen wordt in het algemeen aangenomen dat ze gerelateerd zijn aan de afstand die de cliënt heeft tot de arbeidsmarkt. Waar in de nota over afstand tot de arbeidsmarkt, of over de kansrijkheid van de cliënt wordt gesproken zijn deze kenmerken betrokken bij de analyses.

### Uitkering

Ruim zestig procent van de respondenten ontvangt of ontving een WWB-uitkering, een kleine veertig procent een uitkering in het kader van de WW. Bij de WWB'ers is in bijna alle gevallen (96 procent) sprake van een lopende uitkering op het moment van enquêtering. Bij de WW'ers is dit minder vaak het geval (65 procent). Zij zijn veel vaker weer uitgestroomd naar werk of om een andere reden. De duur van de uitkeringsafhankelijkheid is bij WWB'ers langer dan bij WW'ers. Dertien procent van de WWB-uitkeringen loopt een jaar of korter. Uit gegevens van het CBS<sup>14</sup> blijkt dat 19 procent van de bijstandsuitkeringen (in december 2010) één jaar of korter duurde. Binnen de onderzoeksgroep loopt negenenvijftig procent van de WW-uitkeringen korter dan een jaar. Drieënvijftig procent van de WWB-uitkeringen loopt vijf jaar of langer. Omdat de duur van WW-uitkeringen gemaximeerd is op 38 maanden komt dit bij de WW'ers niet voor.

<sup>14</sup> CBS Statline (2011). *Algemene bijstand; uitkeringen op grond van de WWB*.

## Participatie

De mate van participatie is gemeten door te bepalen op welke trede van de participatieladder cliënten zich bevinden. Met behulp van de participatieladder<sup>15</sup> kan vastgesteld worden wat diens mate van participatie in de samenleving is. De ladder is onderverdeeld in zes treden, van werkend zonder ondersteuning tot sociaal geïsoleerd.

**Trede 6:** Werknemer of zzp'er / ontvangt geen aanvullende uitkering van gemeente of andere uitkeringsinstantie / geen begeleiding door anderen dan leidinggevende of collega's / geen gebruik van Wsw of participatie-instrumenten van gemeenten (voor WWB'ers) of UWV (voor WW'ers).

**Trede 5:** Werknemer of zzp'er / maakt gebruik van participatie-instrumenten, aanvullende uitkering, werkt in Wsw-verband of volgt een reguliere opleiding met arbeidscomponent (onder het niveau van de startkwalificatie).

**Trede 4:** Onbetaald werk (geen arbeidscontract, geen taken en verantwoordelijkheden naar anderen) / minimaal eens per week fysiek contact met anderen bij het uitvoeren van onbetaald werk.

**Trede 3:** Deelname aan activiteiten in georganiseerd verband (verenigingen of opleidingen) / voert minimaal eenmaal per week taken uit waarbij hij in fysiek contact komt met anderen / bij deze taken is echter geen sprake van verantwoordelijkheden naar anderen (dat wil zeggen het is geen werk).

**Trede 2:** Minimaal eens per week fysiek contact met mensen die geen huisgenoten zijn / die contacten vinden niet plaats in georganiseerd verband / voert geen taken uit met verantwoordelijkheden naar anderen (dat wil zeggen het is geen werk) / contacten beperken zich niet alleen tot functioneel contact met winkelpersoneel, hulpverleners etc.

**Trede 1:** Niet of nauwelijks contact met anderen dan huisgenoten / contacten buiten de huisgenoten beperken zich tot functionele contacten (winkelpersoneel, hulpverleners, buschauffeurs etc.)

In de vragenlijst zijn vragen opgenomen om de positie van de respondent op de participatieladder te bepalen. Voor de klantgroep WW wordt formeel niet met dit instrument gewerkt. Om te kunnen bepalen in welke mate de cliënten in deze uitkeringsgroep sociaal participeren is ook voor deze groep de positie op de ladder vastgesteld. In tabel 1.2 is weergegeven op welke trede van de participatieladder de WW'ers en WWB'ers die aan het onderzoek hebben deelgenomen zich bevinden.

**Tabel 1.2**

*Participatie*

	WWB	WW
<i>Positie op de participatieladder</i>		
Trede 1: Geïsoleerd	21%	7%
Trede 2: Sociale contacten buitenshuis	42%	26%
Trede 3: Deelname georganiseerde activiteiten	9%	10%
Trede 4: Onbetaald werk	12%	11%
Trede 5: Betaald werk met ondersteuning	15%	23%
Trede 6: Betaald werk	1%	24%

<sup>15</sup> Voor het beoordelen van de positie op de participatieladder is gebruik gemaakt van informatie van Divosa met betrekking tot het gebruik van hun model participatieladder.

### **Belemmeringen en zelfredzaamheid**

Acht procent van de WWB-cliënten en 49 procent van de WW-cliënten meldt geen enkele belemmering om het werk te hervatten. Twintig procent tot een kwart van de WWB'ers noemt wel belemmeringen in de vorm van schulden, zorg voor kinderen of andere familieleden, taalproblemen of een gebrek aan werkervaring. Bij WW'ers komt dit minder vaak voor (vier tot tien procent). De voornaamste belemmeringen voor WWB'ers bij werkaanvaarding zijn psychische belemmeringen (42 procent) of lichamelijke belemmeringen (62 procent). Ook dit type belemmeringen komt bij WW'ers minder vaak voor (8 en 18 procent).

De zelfredzaamheid van cliënten is gemeten met een schaal bestaande uit vier stellingen. WW'ers zijn zelfredzamer dan WWB'ers. Zij kunnen vaker alles goed aan (WW: 73 procent, WWB, 34 procent), en kunnen vaker prima voor zichzelf opkomen (WW: 86 procent, WWB: 58 procent). Verder zijn WW'ers het vaker oneens met de stelling dat het hen allemaal teveel wordt (WW: 53 procent, WWB 20 procent) en dat ze vaak hulp van anderen nodig hebben (WW: 70 procent, WWB: 30 procent).

### **Werkhouding**

Ongeacht de uitkeringsachtergrond geeft ongeveer de helft van de cliënten aan dat werk voor hen de belangrijkste bezigheid is. Daarnaast zou ongeveer de helft van de WWB'ers graag een betaalde baan hebben, zelfs als ze het geld niet nodig hebben. Bij WW'ers ligt dit percentage hoger, namelijk op zeventig procent.

## **1.6 Leeswijzer**

Dit onderzoeksrapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk twee gaat over de diagnose. Dit is de fase in het dienstverleningsproces waarin de klantmanager of werkcoach de kenmerken van de cliënt in kaart brengt en vaststelt of ondersteuning bij terugkeer naar de arbeidsmarkt gewenst is. Hoofdstuk drie gaat over de wijze waarop cliënten ondersteund worden. We onderscheiden daarbij basisondersteuning, intensieve ondersteuning en dwang en drang. Ook wordt aandacht besteed aan vraaggerichte ondersteuning. In hoofdstuk vier komt de selectiviteit van de ondersteuning aan de orde.



## 2 Diagnose

### 2.1 Inleiding

Het diagnoseproces begint wanneer een werkzoekende zich meldt bij het WERKplein. RWI<sup>16</sup> onderscheidt twee stappen in het diagnoseproces: screening en diagnose. Screening gaat vooraf aan diagnose. In deze fase van het diagnoseproces wordt vastgesteld of de cliënt zelfredzaam is of niet. De zelfredzaamheid wordt beoordeeld met behulp van een vaststaande maar beperkte set van gegevens over de werkzoekende. De indeling in fase A/B (tot 2009) is een voorbeeld van screeningsinstrument. Zelfredzame cliënten worden geacht zelf een nieuwe baan te vinden, eventueel met gebruikmaking van de basisondersteuning van UWV of de ondersteuning van uitzendbureaus.

In de diagnosefase vindt een nadere beoordeling plaats van de vaardigheden en belemmeringen van de cliënt. De werkcoach of klantmanager kan zijn oordeel baseren op zijn eigen expertise. Hij kan ook gebruik maken van een diagnose-instrument. Generieke diagnose-instrumenten geven een algemeen beeld van de cliënt. Specifieke diagnose-instrumenten geven informatie over een bepaald aspect van de cliënt, bijvoorbeeld fysieke belastbaarheid, sociale en werknemersvaardigheden, motivatie, houding of schoolbaarheid.

Uit het onderzoek *Naar de methodische diagnose*<sup>17</sup> blijkt dat er een grote verscheidenheid aan diagnose-instrumenten is. De meeste instrumenten brengen cliëntkenmerken in kaart die van invloed zijn op de kans om het werk te hervatten. De onderzoekers hebben veertien diagnose-instrumenten bestudeerd en vastgesteld dat de instrumenten gericht zijn op het verzamelen van informatie ten aanzien van één of enkele van de onderstaande hoofdcategorieën: competenties, capaciteiten, belemmeringen, attitudes en voorkeuren/interesses.

In dit onderzoek beschrijven we in hoeverre cliënten diagnose hebben ervaren en hoeveel belang ze hechten aan diagnose. We hebben aansluiting gezocht bij de diagnosecategorieën zoals onderscheiden in het onderzoek *Naar de methodische diagnose*. Competenties en capaciteiten zijn samen genomen in een paragraaf over diagnose op het gebied van de mogelijkheden van de cliënt. Ten tweede onderscheiden we diagnose ten aanzien van belemmeringen op het gebied van betaalde arbeid. En ten derde is de diagnose op het gebied van de wensen met betrekking tot betaalde arbeid in kaart gebracht. Hierbij gaat het om de houding van de cliënt en zijn voorkeuren en interesses. In de navolgende paragrafen komen deze diagnoseonderdelen achtereenvolgens aan de orde.

### 2.2 Diagnoseonderdelen

#### 2.2.1 *Mogelijkheden*

De respondenten hebben aangegeven of in hun ervaring de begeleider of contactpersoon op de hoogte is van hun mogelijkheden op het gebied van betaalde arbeid.

<sup>16</sup> Raad voor Werk en Inkomen (2009). *Diagnose bij re-integratie: Analyse en aanbevelingen*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.

<sup>17</sup> Kemper, D. R., S.M. de Visser, M.W.H. Engelen & E. Flapper (2009). *Naar de methodische diagnose. Een onderzoek naar de werking van diagnose-instrumenten bij re-integratie*. Zoetermeer: Research voor Beleid in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen.

Onder mogelijkheden verstaan we de cognitieve capaciteiten (rekenkundige, taalkundige en/of technische aanleg) van cliënten. Daarnaast worden competenties onder deze noemer geschaard. In de context van diagnose gaat het bij competenties om algemene werknemersvaardigheden (communicatie, samenwerken, bereidheid te leren en probleemoplossend vermogen), technische vaardigheden, (typen of lassen) en zachte competenties. Zachte competenties zijn combinaties van persoonlijke factoren die bijdragen aan inzetbaarheid, zoals betrouwbaarheid, flexibiliteit, initiatief en organisatietalent.

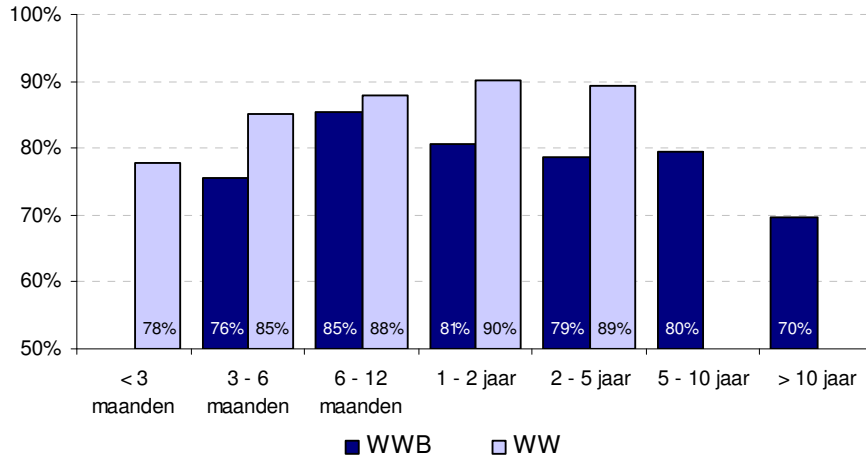
In tabel 2.1 is weergegeven in hoeverre de begeleider op de hoogte is van de competenties en de capaciteiten van de cliënt. De percentages geven weer hoeveel procent van de cliënten vindt dat de begeleider van het genoemde aspect op de hoogte is. Uit de tabel blijkt dat WW'ers vaker vinden dat de contactpersoon op de hoogte is van hun mogelijkheden dan WWB'ers.

*Tabel 2.1*

*Is de begeleider/contactpersoon bekend met... (%ja)*

	<b>WWB</b>	<b>WW</b>
de vaardigheid die u hebt	63%	76%
het werk dat u in het verleden hebt gedaan	59%	81%
de opleidingen die u hebt gevolgd	57%	76%
het soort werk dat u kunt doen	57%	73%
de cursussen die u hebt gevolgd	54%	70%
de kennis (vakspecifieke kennis) die u hebt	50%	72%
waar uw talenten liggen	50%	66%
uw mogelijkheden om verder te komen in uw werk	50%	64%

Ongeveer een kwart van de WWB'ers en 13 procent van de WW'ers geeft aan dat de begeleider van geen enkele van de in tabel 2.1 genoemde mogelijkheden op de hoogte is. Uit het onderzoek blijkt geen relatie tussen de bekendheid van de contactpersoon met de mogelijkheden van de cliënt, of de samenloop met andere uitkeringen of werk. De onbekendheid met de mogelijkheden van de cliënt blijkt ten eerste samen te hangen met de duur van de uitkering. Het kost tijd om de diagnose tot stand te brengen.

**Figuur 2.1***Relatie duur van de uitkering en diagnose op het gebied van mogelijkheden*

Contactpersonen van WW'ers en WWB'ers die korter dan zes maanden een uitkering hebben, hebben volgens de cliënten minder vaak zicht op de mogelijkheden van de cliënt. WWB'ers die langer dan 10 jaar een uitkering hebben geven ook minder vaak aan dat de contactpersoon zicht heeft op hun mogelijkheden.

### 2.2.2

#### *Belemmeringen*

Een tweede diagnoseonderdeel betreft het achterhalen van de belemmeringen van cliënten op weg naar werk. Het onderzoek onderscheidt in dit onderzoek verschillende problemen die het de cliënt moeilijk maken om het werk te hervatten. Dat kunnen problemen zijn in de sfeer van schulden, verslaving, taalachterstand, fysieke en/of psychische gezondheid. Maar ook verplichtingen zoals zorg voor de kinderen of anderen kunnen werkhervatting in de weg staan.

In tabel 2.2 is weergegeven in hoeverre de contactpersoon op de hoogte is van de problemen van de cliënt om weer aan het werk te komen. In beide uitkeringsgroepen geeft slechts een zeer beperkt aantal cliënten met problemen aan dat de contactpersoon niet op de hoogte is van problemen bij de terugkeer naar de arbeidsmarkt. WWB'ers zijn iets uitgesprokener en geven vaker dan WW'ers aan dat de contactpersoon volledig op de hoogte is.

**Tabel 2.2**

*Is de contactpersoon of begeleider op de hoogte van problemen die het de cliënt moeilijk maken om weer aan het te komen?*<sup>18</sup>

	WWB	WW
Volledig op de hoogte	82%	72%
Een beetje op de hoogte	13%	21%
Niet op de hoogte	5%	8%

Slechts vier procent van de cliënten die aangeven dat de contactpersoon niet op de hoogte is van hun problemen vindt het wel belangrijk dat de contactpersoon op de hoogte is van deze problemen. Bij twee procent van de cliënten is de contactpersoon niet op de hoogte, maar vindt de cliënt dit ook niet belangrijk.

<sup>18</sup> De tabel heeft alleen betrekking op de cliënten die hebben aangegeven dat ze een probleem hebben die het hen lastig maakt om aan het werk te komen.

### 2.2.3 Wensen

In de vorige subparagrafen is diagnose op het gebied van de mogelijkheden en belemmeringen van cliënten aan de orde geweest. Met betrekking tot diagnose op het gebied van de wensen van de cliënt worden de werkhouding en de motivatie van de cliënt in kaart gebracht, evenals zijn voorkeuren en interesses.

Voor beide uitkeringsgroepen geldt dat de hobby's, vrijetijdsbesteding en toekomstdromen van de cliënt het minst bekend zijn bij contactpersoon of begeleider.

#### **Tabel 2.3**

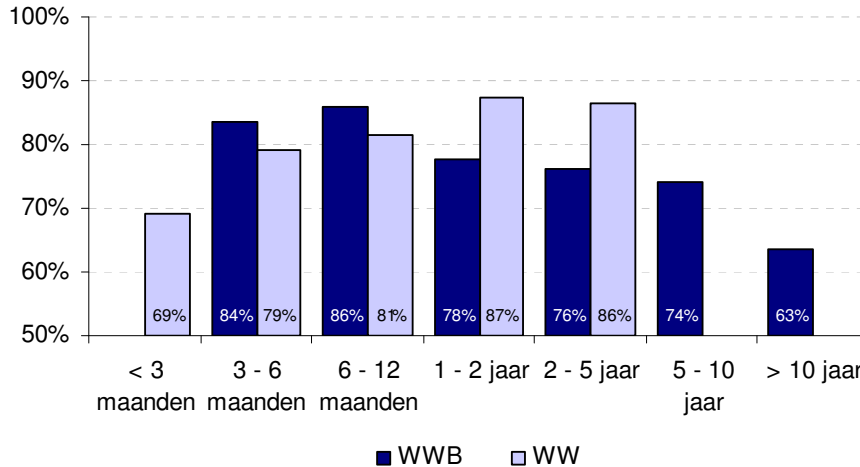
*Is uw contactpersoon op de hoogte van uw wensen met betrekking tot betaalde arbeid? Bijvoorbeeld: (% ja)*

	<b>WWB</b>	<b>WW</b>
hoe belangrijk het vinden van werk voor u is	63%	78%
uw motivatie om dingen te doen	60%	69%
uw interesses	58%	67%
wat u leuk vindt in werk	57%	67%
uw voorkeuren	57%	70%
uw hobby's of vrijetijdsbesteding	52%	47%
uw ambities	51%	63%
uw toekomstdromen	49%	50%

Iets meer dan een kwart van de WWB'ers en 18 procent van de WW'ers geeft aan dat de contactpersoon in het geheel niet op de hoogte is van zijn voorkeuren en interesses. Bij ruim een kwart van beide uitkeringsgroepen (WWB: 24 procent, WW: 29 procent) is de contactpersoon volledig op de hoogte.

De bekendheid met de wensen van de cliënt is afhankelijk van de uitkeringsduur. Deze relatie is voor WW'ers echter anders dan voor WWB'ers. Bij WW'ers neemt de bekendheid met de wensen op het gebied van betaalde arbeid toe naarmate de cliënt langer in de uitkering verblijft. Bij WWB'ers neemt de bekendheid met de wensen echter af van ongeveer 85 procent naar 63 procent.



**Figuur 2.2***Relatie duur van de uitkering en diagnose op het gebied van wensen*

Negentien procent van de cliënten geeft aan geen diagnose te hebben ervaren met betrekking tot hun wensen, maar hecht hieraan wel belang. Vier procent van de cliënten heeft geen diagnose ervaren, maar hecht ook geen waarde aan diagnose van de wensen.

#### 2.2.4 Combinatie van diagnose-onderdelen

In de meeste gevallen (58 procent) is de begeleider volgens de cliënt op de hoogte van de 'score' van de cliënt op alle drie diagnoseonderdelen. Bij een kleine minderheid van de cliënten (drie procent) is de begeleider niet op de hoogte van de mogelijkheden, belemmeringen en de wensen met betrekking tot betaalde arbeid.

**Tabel 2.4***Percentage cliënten waarbij sprake is van diagnose op de genoemde onderdelen<sup>19</sup>*

Diagnoseonderdelen <sup>20</sup>	Percentage
Mogelijkheden, belemmeringen en wensen	58%
Mogelijkheden en wensen	15%
Belemmeringen	11%
Belemmeringen en mogelijkheden	7%
Geen	3%
Andere combinaties	6%

## 2.3 Belang van diagnose

Ruim zeventig procent van de cliënten vindt het belangrijk dat de begeleider of contactpersoon op de hoogte is van zowel de wensen, mogelijkheden en belemmeringen. Tien procent vindt het belangrijk dat de contactpersoon op de hoogte is van de mogelijkheden en wensen, maar vindt het niet belangrijk dat hij op de hoogte is van de belemmeringen. Slechts twee procent vindt het onbelangrijk dat de contactper-

<sup>19</sup> De opsomming van combinaties is niet uitputtend. In verband met de overzichtelijkheid zijn alleen de meest voorkomende combinaties in de tabel opgenomen.

<sup>20</sup> Er is sprake van diagnose op de onderdelen wensen en mogelijkheden als er tenminste 1 positief antwoord is gegeven, en bij belemmeringen als de contactpersoon volledig of een beetje op de hoogte is van aanwezige belemmeringen.

soon of begeleider op de hoogte is van zowel mogelijkheden, belemmeringen als wensen.

**Tabel 2.5**

*Percentage cliënten dat de verschillende combinaties van diagnoseonderdelen belangrijk vindt<sup>21</sup>*

<b>Diagnoseonderdelen</b>	<b>Percentage belangrijk</b>
Mogelijkheden, belemmeringen en wensen	71%
Mogelijkheden en wensen	10%
Mogelijkheden en belemmeringen	4%
Geen enkele	2%
Andere combinaties	13%

Een grote meerderheid van de cliënten vindt het belangrijk dat de contactpersoon op de hoogte is van hun kansen en belemmeringen. Kansrijke cliënten hechten iets minder waarde aan diagnose op het gebied van belemmeringen dan kansarmere cliënten. Voor diagnose op het gebied van mogelijkheden en wensen is deze relatie andersom. Kansrijke cliënten vinden diagnose op het gebied van wensen en mogelijkheden iets belangrijker dan kansarmere cliënten. Omdat bijna alle cliënten waarde hechten aan diagnose zijn deze verschillen klein.

**Tabel 2.6**

*Percentage cliënten dat diagnose belangrijk vindt onderscheiden naar soort en duur van de uitkering en afstand tot de arbeidsmarkt*

	<b>Mogelijkheden</b>	<b>Belemmeringen</b>	<b>Wensen</b>
<i>Uitkering</i>			
WWB	94%	94%	94%
WW	97%	87%	96%
<i>Uitkeringsduur</i>			
Tot 1 jaar	97%	87%	97%
1 tot 2 jaar	97%	90%	97%
2 tot 5 jaar	96%	94%	97%
5 jaar of langer	92%	94%	91%
<i>Afstand tot de arbeidsmarkt</i>			
Trede 1: Geïsoleerd	93%	92%	92%
Trede 2	94%	93%	94%
Trede 3	97%	93%	96%
Trede 4	97%	93%	97%
Trede 5	97%	89%	97%
Trede 6: Betaald werk	97%	84%	97%

## 2.4 Conclusie

Bijna alle cliënten (92 tot 95 procent) geven aan dat de contactpersoon of begeleider (gedeeltelijk) op de hoogte is van de belemmeringen die de cliënt ervaart bij het zoeken naar werk. Het komt vaker voor dat cliënten aangeven dat de contactpersoon niet op de hoogte is van de wensen en mogelijkheden op het gebied van betaalde arbeid (13 tot 25 procent).

<sup>21</sup> De opsomming van combinaties is niet uitputtend. In verband met de overzichtelijkheid zijn alleen de meest voorkomende combinaties in de tabel opgenomen.

De aandacht voor de wensen en mogelijkheden neemt bij WW'ers toe naarmate men langer in de uitkering verblijft. Bij WWB'ers neemt het percentage van de contactpersonen dat op de hoogte is van de wensen en mogelijkheden af met het langer duren van de uitkering.

De meeste cliënten (71 procent) vinden het belangrijk dat de contactpersoon op de hoogte is van mogelijkheden, wensen en belemmeringen. Kansrijke cliënten vinden het belangrijker dan kansarmere cliënten dat de contactpersoon op de hoogte is van de mogelijkheden en wensen. Zij vinden het echter minder belangrijk dat de contactpersoon op de hoogte is van belemmeringen.



## 3 Ondersteuning bij het zoeken naar werk

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de ondersteuning die WW'ers en WWB'ers ontvangen bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt.

In de volgende paragrafen komt de ondersteuning die WW'ers en WWB'ers het afgelopen jaar hebben ontvangen om terug te keren naar de arbeidsmarkt aan de orde. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de basisondersteuning, die UWV verplicht is aan alle werkzoekende te verlenen, en intensieve(re) ondersteuningsvormen die krachtens het beleid voorbehouden is aan mensen die zonder hulp, of met alleen basisondersteuning niet in staat zijn weer werk te vinden. Binnen deze categorieën van ondersteuning is speciale aandacht voor vraaggerichte instrumenten.

Daarnaast onderscheiden we een aparte vorm van ondersteuning die in de meeste beleidsstukken en onderzoeken niet tot re-integratieondersteuning wordt gerekend: namelijk dwang- en drangmiddelen. Deze ondersteuningscategorie is opgenomen omdat motivering, overreding en dwang een belangrijk deel uitmaken van het instrumentarium dat een klantmanager tot zijn beschikking heeft om iemand te ondersteunen op weg naar de arbeidsmarkt. In de diagnosefase wordt niet voor niets de werkhouding van de cliënt vastgesteld om te bezien of zich hierin een belemmering voor werkaanvaarding voordoet.

### 3.2 Ondersteuning bij de terugkeer naar de arbeidsmarkt

Het merendeel van de cliënten heeft in 2010 ondersteuning ontvangen bij het zoeken naar werk. Dit geldt ook voor de cliënten die al wat langer in de uitkering verblijven. Na vijf jaar in de uitkering neemt het percentage WWB'ers dat ondersteuning heeft ontvangen af.

**Tabel 3.1**

*Ondersteuning of begeleiding naar duur van de uitkering (% cliënten dat ondersteuning heeft ontvangen)*

<b>Uitkeringsduur</b>	<b>WWB</b>	<b>WW</b>
tot 1 jaar	87%	94%
1 tot 2 jaar	87%	96%
2 tot 5 jaar	87%	92%
5 jaar of langer	71%	-
Totaal	78%	94%

#### 3.2.1 Basisondersteuning

Basisondersteuning is ondersteuning die UWV aan uitkeringsgerechtigden en werklozen moet bieden. RWI<sup>22</sup> specificeert basisondersteuning als volgt: "De basisondersteuning van UWV omvat (sollicitatie) workshops, banenmarkten, competentietestcentra, vacaturebemiddeling en de online ondersteuning die UWV biedt (e-werkmap,

<sup>22</sup> RWI (2009). *Diagnose bij re-integratie: analyse en aanbevelingen*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.

*e-coaching*). *Bemiddeling zonder aanvullende ondersteuning kan onder de basisondersteuning vallen.* Basisondersteuning sec is bedoeld voor mensen met een geringe afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen hebben weinig ondersteuning nodig om het werk te hervatten. In dit onderzoek is vacaturebemiddeling, sollicitatievaardigheden, netwerkvaardigheden en bemiddeling ondergebracht bij de basisondersteuning.<sup>23</sup>

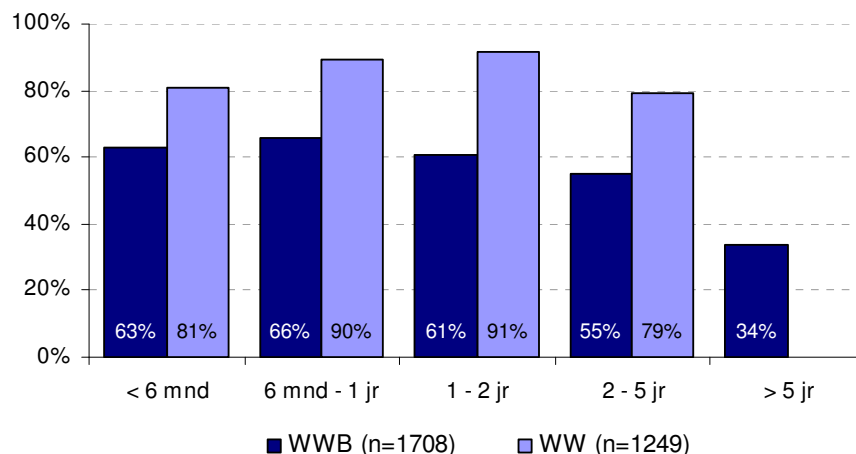
**Tabel 3.2**  
Basisondersteuning (% ja)

	WWB	WW
Sollicitatievaardigheden	32%	61%
Zoeken naar vacatures	30%	73%
Netwerkvaardigheden	28%	57%
Bemiddeling	15%	16%

Meer WW'ers dan WWB'ers hebben het afgelopen jaar gebruik gemaakt van één van de in tabel 3.2 genoemde vormen van basisondersteuning. Zeventien procent van de WW'ers heeft geen enkele vorm van basisondersteuning gebruikt. Hetzelfde geldt voor 55 procent van de WWB'ers. Hulp bij het zoeken naar vacatures, het verbeteren van de sollicitatievaardigheden en netwerkvaardigheden zijn voor WW'ers veelgebruikte vormen van ondersteuning. Bemiddeling komt het minst vaak voor. Dit geldt voor beide uitkeringsgroepen.

In figuur 3.1 is weergegeven hoe het gebruik van basisondersteuning zich ontwikkelt naar de uitkeringsduur. Het gebruik van basisondersteuning door WWB'ers neemt af naarmate ze langer in de uitkering verblijven. Bij WW'ers is sprake van een afname na twee jaar.

**Figuur 3.1**  
Relatie uitkeringsduur en het gebruik van basisondersteuning



<sup>23</sup> Het betreft een clustering van activiteiten. Een overzicht van de ondersteuningsactiviteiten en de daarin aangebrachte clustering is opgenomen in bijlage II.

### 3.2.2 *Intensieve ondersteuning*

Intensieve ondersteuning is erop gericht om de employability van niet-werkenden te verhogen. Het gaat bijvoorbeeld om het opdoen van werkervaring, hulp bij het regelen van een stageplek, training om vaker op tijd op het werk te komen, etc.<sup>24</sup>.

De belangrijkste vorm van intensieve ondersteuning bij WWB'ers betreft het wegnemen van persoonlijke belemmeringen. Activiteiten die onder deze categorie vallen zijn: 'coachende gesprekken of gesprekken met een psycholoog', 'hulp om aan mezelf te werken', of 'meedoen aan groepsactiviteiten'. Ongeveer de helft van de WWB'ers heeft in 2010 werkervaring opgedaan om de kansen op een baan te vergroten. Ze hebben bijvoorbeeld een stage of vrijwilligerswerk gedaan, of gewerkt met behoud van uitkering of loonkostensubsidie. Bij WW'ers komt ondersteuning met als doel de Nederlandse taal te leren spreken, schrijven of lezen bijna niet voor. De meest voorkomende vorm van intensieve dienstverlening is het opdoen van werkervaring.

**Tabel 3.3**

*Intensieve ondersteuning (% ja)*

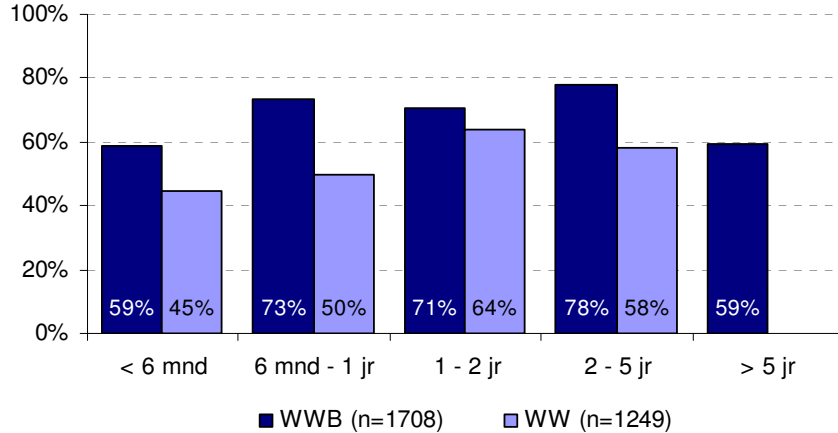
	<b>WWB</b>	<b>WW</b>
wegnemen persoonlijke belemmeringen	45%	28%
opdoen van werkervaring	39%	32%
Nederlands leren spreken/schrijven/lezen	26%	4%
werkvaardigheden	24%	9%
scholing of cursus gericht op specifieke baan met of zonder baangarantie	15%	13%

Intensieve ondersteuning komt vaker voor bij WWB'ers dan bij WW'ers. Vijfenzestig procent van de WWB'ers en 52 procent van de WW'ers heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van één van de in tabel 3.3 genoemde vormen van intensieve ondersteuning. Als we de duur van de uitkering in beschouwing nemen blijkt in alle groepen dat meer WWB'ers gebruik maken van intensieve ondersteuning. In beide groepen neemt het gebruik van intensieve ondersteuning na het eerste uitkeringsjaar toe om na 2 jaar weer licht af te nemen.

<sup>24</sup> Een compleet overzicht van de activiteiten en de wijze van clustering vindt u in bijlage II.

Figuur 3.2

Relatie uitkeringsduur en het gebruik van intensieve ondersteuning



### 3.2.3 Dwang en drang

Tot slot onderscheiden we in deze paragraaf de dwang- en dranginstrumenten. Onder dwang en drang wordt verstaan het instrumentarium dat de klantmanagers en werkcoaches tot hun beschikking hebben om de cliënt te overreden zich in te spannen bij het zoeken naar werk. Het gaat enerzijds om motivering door gesprekken en het bieden van ondersteuning, anderzijds om dwang in de vorm van een korting als cliënten zich niet voldoende inspannen om werk te vinden. Wij richten ons in deze paragraaf specifiek op dwang en drang in het kader van de activering. In dat kader zijn de begrippen sollicitatieplicht en passende arbeid (WW) of algemeen geaccepteerde arbeid (WWB) van belang. In tabel 3.4 is weergegeven hoe vaak de respondenten met dwang en drang in aanraking zijn geweest.

Ongeveer vijftig procent van de WWB'ers en tachtig procent van de WW'ers ervaart dwang en drang in zijn contacten met zijn contactpersoon of begeleider.

**Tabel 3.4**

Dwang en drang (% ja)

	Uitkering < 1 jaar		Uitkering > 1 jaar	
	WWB	WW	WWB	WW
Wordt u verplicht om te solliciteren	43%	71%	20%	67%
Ik heb gesprekken gehad over de noodzaak om werk in een andere richting te gaan zoeken	27%	20%	16%	35%
Er zijn afspraken gemaakt over wat ik moet gaan doen om werk te vinden	35%	40%	20%	41%
Ik heb motiverende gesprekken gehad	30%	16%	27%	28%
Voelt u zich door uw begeleider of contactpersoon gedwongen om werk te gaan doen waar u eigenlijk geen zin in heeft	24%	12%	17%	12%
Voelt u zich door uw begeleider of contactpersoon gedwongen om mee te doen aan ondersteuning waar u het nut niet van inziet?	21%	10%	19%	10%

In het eerste jaar van de uitkering geeft 71 procent van de WW'ers en 43 procent van de WWB'ers aan dat zij verplicht worden te solliciteren. Na het eerste uitkeringsjaar neemt dit percentage bij WW'ers iets af tot 67 procent. Onder WWB'ers is een sterkere daling. Twintig procent van de WWB'ers die een jaar of langer een uit-



kering ontvangen geeft aan dat zij verplicht worden te solliciteren. Vooral onder WWB-cliënten zijn deze percentages laag gezien de generieke sollicitatieplicht die op beide uitkeringen van toepassing is.

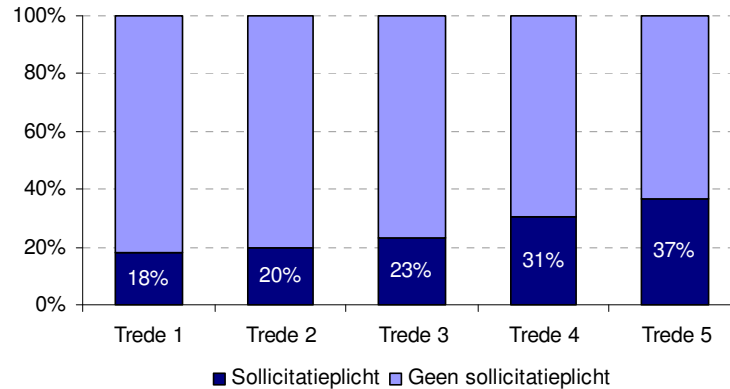
WW'ers en WWB'ers hebben de plicht om alles te doen wat in hun vermogen ligt om betaalde arbeid te krijgen. Onderdeel van deze verplichting is de plicht om te solliciteren. Voor beide uitkeringsgroepen is sprake van een generieke sollicitatieplicht. Gemeenten en UWV kunnen ontheffing verlenen op basis van een individuele afwijking. Een WWB'er kan onder andere vrijgesteld worden bij dringende redenen of als de cliënt ziek is of moet zorgen voor een ernstig ziek familielid. Ook alleenstaande ouders met kinderen jonger dan 5 krijgen vooralsnog een ontheffing. UWV kan ontheffing verlenen bij vrijwilligerswerk, mantelzorg of een crisissituatie in de privé-sfeer. Uit de Divosamonitor 2010<sup>25</sup> blijkt dat in 2009 33 procent van het cliëntenbestand WWB is vrijgesteld van de arbeidsplicht. Het percentage WWB-cliënten dat naar eigen zeggen niet hoeft te solliciteren is hoger dan het percentage officiële vrijstellingen.

Een mogelijke verklaring voor het lage percentage sollicitatieplichtigen kan gelegen zijn in het feit dat cliënten bezig zijn met re-integratieactiviteiten om hun employability te vergroten. Uit nadere analyse blijkt echter dat WWB'ers die moeten solliciteren, het afgelopen jaar ook vaker hebben deelgenomen aan scholing en activiteiten die zijn gericht op het wegnemen van persoonlijke belemmeringen of het leren van de Nederlandse taal. Bovendien rapporteren de sollicitatieplichtige WWB'ers vaker deelname aan vraaggerichte ondersteuning.

Omdat deelname aan ondersteuning geen verklaring is voor het lage percentage cliënten met een sollicitatieplicht is gekeken naar een relatie tussen achtergrondkenmerken. Uit de analyse blijkt dat een aantal cliëntkenmerken gerelateerd is aan het wel of niet ervaren van een sollicitatieplicht. Ten eerste blijkt dat het percentage cliënten dat aangeeft verplicht te worden te solliciteren afneemt naarmate cliënten langer in de uitkering verblijven. Het percentage WWB-cliënten dat zich verplicht voelt te solliciteren loopt sterk terug naarmate de uitkeringsduur langer is. Met een uitkeringsduur korter dan een jaar betreft dit percentage 43%, na één tot twee jaar 32%, na twee tot vijf jaar 27%, na vijf tot tien jaar 22%, en na meer dan tien jaar nog slechts 12%.

Verder rapporteren cliënten met psychische of lichamelijke problemen veel minder vaak een sollicitatieplicht. Het percentage cliënten met een psychische belemmering en een sollicitatieplicht (15%) is tweemaal zo laag als voor cliënten die geen psychische belemmering rapporteren (31%). Ook cliënten met lichamelijke problemen rapporteren minder vaak een sollicitatieplicht (18%) dan cliënten zonder lichamelijke problemen (35%). Tot slot blijkt dat WWB-cliënten die hoger op de participatieladder staan vaker een sollicitatieplicht ervaren (zie figuur 3.3).

<sup>25</sup> Westerhof, E. & B. Schudde (2010). *Divosamonitor 2010 - deel 1, Scherp aan de wind, Sociale diensten en participatiebevordering*. Utrecht: Divosa.

**Figuur 3.3***Relatie trede participatieladder en sollicitatieplicht**Passende arbeid/algemeen geaccepteerde arbeid*

Verder is relevant dat WW'ers in het eerste uitkeringsjaar mogen zoeken naar passende arbeid.<sup>26</sup> Dat wil zeggen dat WW'ers in het eerste jaar mogen zoeken naar werk dat past bij hun opleidingsniveau en ervaring. Naarmate men langer werkloos is, wordt steeds meer arbeid als 'passend' beschouwd. Voor WWB'ers geldt vanaf het begin dat ze algemeen geaccepteerde arbeid moeten aanvaarden. Voor deze uitkeringsgroep is het begrip passende arbeid niet aan de orde.

Veertig procent van de WW'ers en 22 procent van de WWB'ers heeft afspraken gemaakt over wat ze moeten doen om nieuw werk te vinden. Ruim een kwart van de WW'ers heeft gesproken over het zoeken van werk in een andere richting. Het percentage cliënten dat gesprekken voert over de noodzaak om werk in een andere richting te zoeken neemt toe van 20 procent in het eerste jaar, tot 35 procent onder cliënten die meer dan een jaar een WW-uitkering ontvangen. Ook het percentage motiverende gesprekken neemt toe van 16 naar 28 procent. WWB'ers voelen zich vaker dan WW'ers gedwongen om werk te accepteren waar ze geen zin in hebben en mee te doen aan begeleiding waar ze het nut niet van inzien.

*Acceptatie dwang en drang*

Ongeacht de uitkeringsgroep, accepteert ongeveer een kwart van de respondenten dat ze werk moeten aanvaarden waar ze eigenlijk geen zin in hebben of dat ze mee moeten doen aan ondersteuning waar ze het nut niet van inzien.

**Tabel 3.5***Acceptatie dwang en drang (% ja)*

	WWB	WW
Vindt u dat u werk moet accepteren waar u eigenlijk geen zin in heeft	25%	31%
Vindt u zelf dat u mee moet doen aan ondersteuning waar u eigenlijk het nut niet van inziet?	26%	26%

Na twaalf maanden moet voor WW'ers alle arbeid als passend beschouwd worden. Tweederde van de cliënten die korter dan zes maanden WW ontvangt vindt niet dat ze werk hoeven te accepteren waar ze eigenlijk geen zin in hebben. Dit percentage neemt niet af naarmate de uitkeringsafhankelijkheid langer duurt.

<sup>26</sup> Richtlijn passende arbeid, SZW 2008, resp. Besluit passende arbeid schoolverlaters en academici WW en ZW.

### 3.3 Vraaggerichte ondersteuning

De vraaggerichte ondersteuning overlapt met de basis- en intensieve ondersteuning<sup>27</sup>. Het wordt afzonderlijk behandeld omdat vraaggerichte ondersteuning een speerpunt is in het re-integratiebeleid. Het behoort tot één van de vier kernbegrippen in het Plan van Aanpak Re-integratie (2008). In het rapport Participatie in crisistijd stelt IWI dat "Dalende re-integratiebudgetten vragen om een hogere mate van selectiviteit bij de inzet van die budgetten. Door selectief en vraaggericht instrumenten te gebruiken kan de effectiviteit van het participatiebeleid worden vergroot. Vraaggerichtheid in de ondersteuning kan ondermeer vorm krijgen door gebruik te maken van instrumentarium waarbinnen een sterke werkcomponent plaats heeft."

Het uitgangspunt van vraaggerichtheid is samenwerking met de vraagzijde van de arbeidsmarkt (werkgevers of organisaties van werkgevers). Vraaggerichtheid bij re-integratie wil zeggen dat gemeenten of UWV afspraken maken met sectoren of bedrijven om werkzoekenden te begeleiden naar (te verwachten) vacatures. In dit onderzoek wordt een instrument als vraaggericht beschouwd als er een duidelijke relatie is met de vraagkant van de arbeidsmarkt. Het gaat om de volgende vormen van ondersteuning: vacaturebemiddeling, bemiddeling en scholing gericht op een specifieke baan.

Vijftig procent van de WWB'ers en 85 procent van de WW'ers heeft gebruik gemaakt van vraaggerichte ondersteuning. De meest gebruikte vorm van vraaggerichte ondersteuning is vacaturebemiddeling.

**Tabel 3.6**  
*Vraaggerichte ondersteuning*

	<b>WWB</b>	<b>WW</b>
Vacaturebemiddeling	30%	73%
Scholing of cursus gericht op specifieke baan met of zonder baangarantie	15%	13%
Bemiddeling	15%	16%

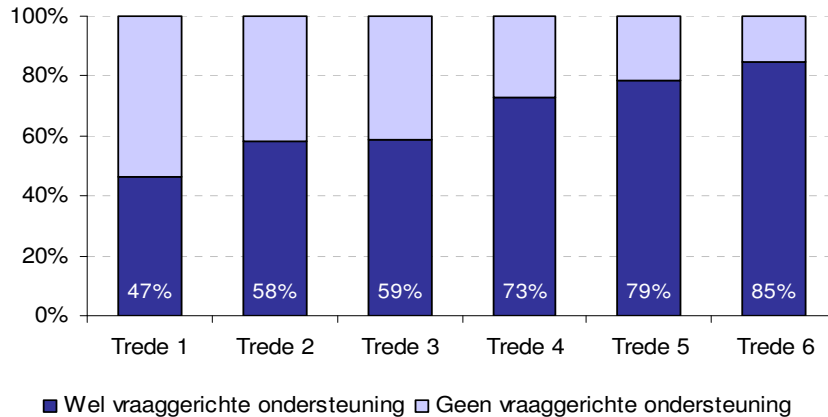
Uit het onderzoek blijkt dat 28 procent van de ondersteuningactiviteiten die door de respondenten worden genoemd vraaggericht is. Voor WW'ers wordt meer vraaggerichte ondersteuning ingezet (35%) dan voor WWB'ers (24%). Het percentage vraaggerichte ondersteuning varieert nauwelijks met de uitkeringsduur. Alleen WWB'ers die langer dan 10 jaar in de uitkering verblijven, maken minder gebruik van vraaggerichte ondersteuning (18%) dan andere WWB'ers.

De inzet van vraaggerichte ondersteuning hangt wel samen met de afstand tot de arbeidsmarkt. Naarmate cliënten verder van de arbeidsmarkt zijn verwijderd, wordt er minder vraaggerichte ondersteuning ingezet. Mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben over het algemeen hulp nodig bij het verbeteren van hun employability voor ze in staat zijn om een baan te vinden en te aanvaarden. Naarmate cliënten stijgen op de participatieladder gaat de inzet van intensieve aanbodversterkende dienstverlening vaker samen met de inzet van vraaggerichte ondersteuning.

<sup>27</sup> De activiteiten zijn op verschillende dimensies geclassificeerd. Bij basis- en intensieve dienstverlening is sprake van een uitsluitende classificatie in twee categorieën. Bij de classificatie van vraaggerichte instrumenten zijn activiteiten opgenomen die bij de eerdere classificatie als basisdienstverlening of intensieve dienstverlening zijn aangemerkt.

**Figuur 3.4**

Percentage cliënten dat gebruik heeft gemaakt van vraaggerichte ondersteuning naar positie op de participatieladder



### 3.4 Tevredenheid met ondersteuning

Deze paragraaf gaat over de tevredenheid van de cliënten met de ondersteuning die ze hebben gekregen. WWB'ers zijn over het algemeen iets positiever over hun ondersteuning dan WW'ers, zo valt af te lezen uit tabel 3.7.

**Tabel 3.7**

Tevredenheid ondersteuning (% mee eens)

	WWB	WW
De ondersteuning past goed bij mijn situatie	67%	60%
Er wordt echt iets met mijn wensen gedaan	48%	35%
Er wordt voldoende tijd aan mij besteed	60%	53%
Ik heb meer hulp nodig om weer aan het werk te komen	41%	36%
De ondersteuning was te intensief	18%	7%
Ik had eerder ondersteuning willen krijgen	35%	22%
Ik word netjes behandeld door mijn begeleider of contactpersoon	80%	87%
De begeleider of contactpersoon was moeilijk te begrijpen	15%	7%
De ondersteuning was niet zinvol	23%	22%
Ik heb veel aan de begeleiding	32%	26%

Ongeveer tweederde van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning goed aansluit bij hun persoonlijke situatie. Echter, slechts één derde van de WW-cliënten vindt dat er bij de ondersteuning rekening gehouden wordt met hun wensen.

Een aantal stellingen heeft betrekking op de intensiteit van de ondersteuning. Uit deze stellingen blijkt dat meer dan de helft van de cliënten vindt dat de klantmanager of werkcoach voldoende tijd besteed aan de ondersteuning. Iets meer dan een derde heeft meer hulp nodig om weer aan het werk te komen. Een minderheid vindt de ondersteuning te intensief. Een kwart tot een derde had eerder ondersteuning willen krijgen.

De meeste cliënten vinden dat ze netjes worden behandeld door hun contactpersoon of begeleider. Een minderheid heeft moeite om de contactpersoon te begrijpen.

De laatste twee stellingen uit de tabel indiceren de overall tevredenheid met de ondersteuning. In beide uitkeringsgroepen vindt ongeveer een kwart de ondersteuning die ze hebben ontvangen niet zinvol. Een kwart tot een derde van de cliënten geeft aan dat ze juist veel profijt hebben van de begeleiding bij het zoeken naar werk.

### **3.5 Conclusie**

Het merendeel van de cliënten heeft in het afgelopen jaar ondersteuning ontvangen bij het zoeken naar werk. Dit geldt ook voor de cliënten die al wat langer in de uitkering verblijven. Na vijf jaar in de uitkering neemt het percentage WWB'ers dat ondersteuning heeft ontvangen af.

Meer WW'ers (83%) dan WWB'ers (45%) maken gebruik van basisdienstverlening zoals werken aan sollicitatievaardigheden, zoeken naar vacatures, en netwerkvaardigheden. Dit is ongeacht de uitkeringsduur. Bemiddeling komt bij beide uitkeringsgroepen even vaak voor. Verder maken meer WWB'ers (65%) dan WW'ers (52%) gebruik van intensieve ondersteuning, ongeacht de uitkeringsduur. WWB'ers ontvangen vaker ondersteuning met als doel om persoonlijke belemmeringen weg te nemen, werkervaring op te doen of werkvaardigheden aan te leren. Het gebruik van intensieve ondersteuning neemt in beide uitkeringsgroepen na het eerste jaar toe om na twee jaar weer iets terug te lopen.

Bij vraaggerichte ondersteuning staat samenwerking met de vraagzijde van de arbeidsmarkt centraal. Vijftig procent van de bijstandgerechtigden en 85 procent van de WW'ers heeft gebruik gemaakt van vraaggerichte ondersteuning. Achtentwintig procent van de ondersteuning die aan de respondenten is verleend is, is vraaggericht geweest. Naarmate cliënten verder van de arbeidsmarkt zijn verwijderd, wordt er minder vraaggerichte ondersteuning ingezet. Bij mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt moet eerst de employability worden verbeterd.

Ongeveer vijftig procent van de WWB'ers en tachtig procent van de WW'ers ervaart dwang en drang in zijn contacten met zijn contactpersoon. Het percentage dat naar eigen zeggen verplicht wordt te solliciteren is laag, vooral binnen de groep WWB'ers. Voor beide groepen geldt in beginsel een sollicitatieplicht. Zeventig procent van de WW'ers en iets minder dan een kwart van de WWB'ers geeft aan dat ze verplicht moeten solliciteren en dit percentage neemt af naarmate cliënten langer in de uitkering verblijven.

Het lage percentage WWB-clieënten dat aangeeft een sollicitatieplicht opgelegd te krijgen kan niet worden verklaard door deelname aan re-integratieactiviteiten waarbij de sollicitatieplicht tijdelijk wordt opgeschort. WWB'ers die moeten solliciteren hebben het afgelopen jaar vaker deelgenomen aan zowel intensieve dienstverlening als basisdienstverlening. Er is wel een relatie tussen de ervaren sollicitatieplicht en de duur van de uitkering en de aanwezigheid van psychische of lichamelijke problemen. Tot slot blijkt dat WWB-clieënten die hoger op de participatieladder staan vaker een sollicitatieplicht ervaren.

Ruim een kwart van de WW'ers heeft gesproken over het zoeken van werk in een andere richting. Naarmate men langer werkloos is, wordt steeds meer arbeid als 'passend' beschouwd. Het percentage WW-clieënten dat gesprekken voert over de

noodzaak om werk in een andere richting te zoeken neemt toe van 20 procent in het eerste jaar, tot 35 procent onder cliënten die meer dan een jaar een WW-uitkering ontvangen.

WWB'ers zijn over het algemeen iets positiever over hun ondersteuning dan WW'ers. In beide uitkeringsgroepen vindt ongeveer de helft de ondersteuning die ze hebben ontvangen zinvol.

## 4 Selectiviteit

### 4.1 Inleiding

In de vorige hoofdstukken zijn achtereenvolgens klantkenmerken, ervaren diagnose en ondersteuning bij de terugkeer naar de arbeidsmarkt beschreven. Dit hoofdstuk gaat over de relatie tussen klantkenmerken en diagnose enerzijds en de ondersteuning anderzijds. In dit hoofdstuk wordt de volgende vraag beantwoord: is er een relatie tussen de afstand tot de arbeidsmarkt en het soort ondersteuning dat de cliënt ontvangt?

Zoals in het toetsingskader selectiviteit (paragraaf 1.4) al is aangegeven: er is sprake van selectiviteit als de ondersteuning is toegesneden op de behoefte van de cliënt. De vraag is echter op welke manier klantkenmerken en ondersteuning op elkaar aan moeten sluiten om te spreken van selectiviteit.

Om een indicatie te krijgen van de verbanden tussen de afstand tot de arbeidsmarkt en ondersteuning, zijn (met behulp van logistische regressie) de kenmerken van cliënten die een bepaalde vorm van ondersteuning wel ontvangen met de kenmerken van cliënten die deze vorm van ondersteuning niet ontvangen, vergeleken.

### 4.2 Afstand tot de arbeidsmarkt en ondersteuning

In deze paragraaf stellen we vast of er sprake is van selectieve inzet van re-integratieondersteuning. Selectiviteit wil zeggen dat er een relatie is tussen de kans om gebruik te maken van bepaalde vormen van ondersteuning en de afstand tot de arbeidsmarkt. In alle analyses zijn de volgende onafhankelijke variabelen opgenomen:

#### **Uitkering**

- Uitkering
- Uitkeringsduur

#### **Persoonskenmerken**

- Leeftijd
- Geslacht
- Opleidingsniveau

#### **Overig**

- Positie op participatieladder
- Werkhouding
- Zelfredzaamheid
- Subjectieve afstand tot de arbeidsmarkt

#### **Belemmeringen**

- Schulden
- Verslaving
- Zorg voor kinderen en/of andere familieleden
- Taalproblemen
- Psychische problemen
- Lichamelijke problemen
- Gebrek aan werkervaring

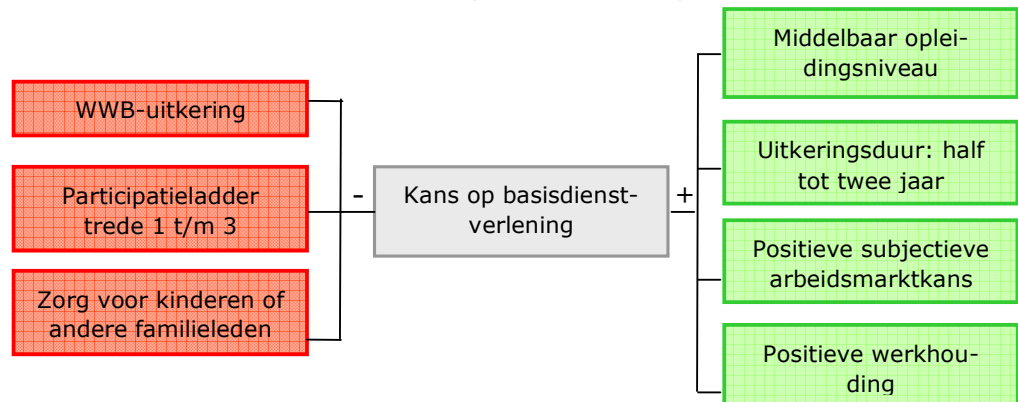
#### 4.2.1 Basisondersteuning

Allereerst is een model getoetst waarin zowel de soort uitkering als de persoonskenmerken, belemmeringen en de overige kenmerken zijn opgenomen. Uit dit model blijkt dat WW'ers een grotere kans hebben op basisondersteuning dan WWB'ers. Het soort uitkering dat de cliënt ontvangt en de duur van de uitkering hangen samen: de uitkeringsduur van WWB'ers is langer dan de uitkeringsduur van WW'ers, mede omdat de uitkeringsduur van WW'ers gemaximeerd is op 38 maanden. Niettemin is er een relatie tussen uitkeringsduur en de kans om gebruik te maken van basisondersteuning, ook als er voor soort uitkering wordt gecorrigeerd. De klantkenmerken die een relatie hebben met het gebruik van basisondersteuning zijn weergegeven in figuur 4.1<sup>28</sup>.

De kans op basisondersteuning is het grootst voor mensen bij wie de uitkeringsafhankelijkheid zes maanden tot twee jaar bedraagt. Cliënten met een positieve werkhouding en een hogere positie op de participatieladder (hogere dan trede 3) hebben een grotere kans op zowel basisondersteuning als intensieve ondersteuning. De kans op basisondersteuning neemt toe als cliënten positiever zijn over hun eigen kansen om het werk binnen een half jaar te hervatten. Verder hebben cliënten met een middelbaar opleidingsniveau een grotere kans op basisondersteuning dan hoog- of laagopgeleiden. De kans op basisondersteuning is kleiner voor mensen die in hun werkhervatting belemmerd worden door zorg voor kinderen of andere familieleden. Er is geen relatie tussen de aanwezigheid van belemmeringen en de inzet van basisondersteuning.

**Figuur 4.1**

Relatie afstand tot de arbeidsmarkt en kans op basisondersteuning



#### 4.2.2 Intensieve ondersteuning

Eveneens met behulp van een logistische regressie-analyse is bepaald welke persoonskenmerken samenhangen met de kans om gebruik te maken van intensieve dienstverlening. De klantkenmerken die een relatie hebben met het gebruik van intensieve ondersteuning zijn weergegeven in figuur 4.2.

Ten eerste blijken soort uitkering en duur van de uitkering samen te hangen met de kans op het gebruik van intensieve ondersteuning. WWB'ers hebben een grotere kans op intensieve ondersteuning. Mensen die langer dan 2 jaar een uitkering heb-

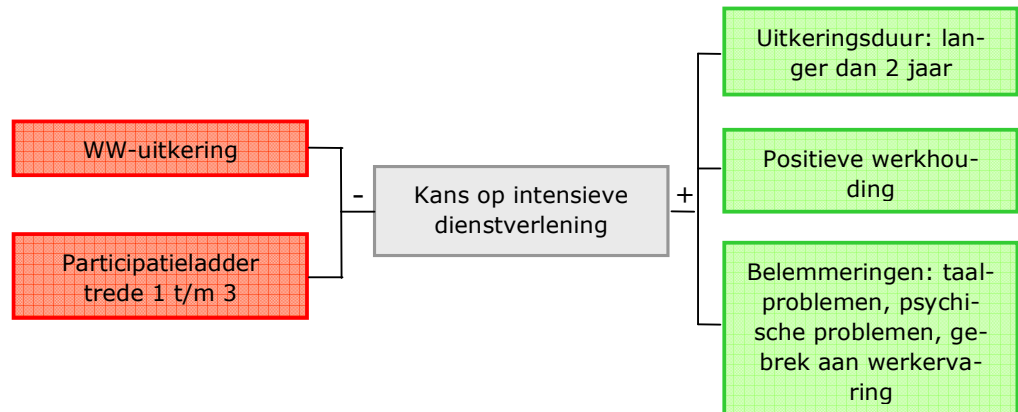
<sup>28</sup> Een compleet overzicht van de uitkomsten van alle gepresenteerde regressie-analyses is weergegeven in Bijlage III.



ben, hebben een grotere kans om gebruik te maken van intensieve ondersteuning dan mensen die korter dan twee jaar een uitkering hebben. Indien er sprake is van taalproblemen, psychische problemen of een gebrek aan werkervaring wordt er vaker intensieve ondersteuning ingezet. Verder blijkt dat cliënten met een positieve werkhouding en een hogere positie op de participatieladder (hoger dan trede 3) een grotere kans hebben op intensieve ondersteuning.

**Figuur 4.2**

*Relatie afstand tot de arbeidsmarkt en kans op intensieve ondersteuning*

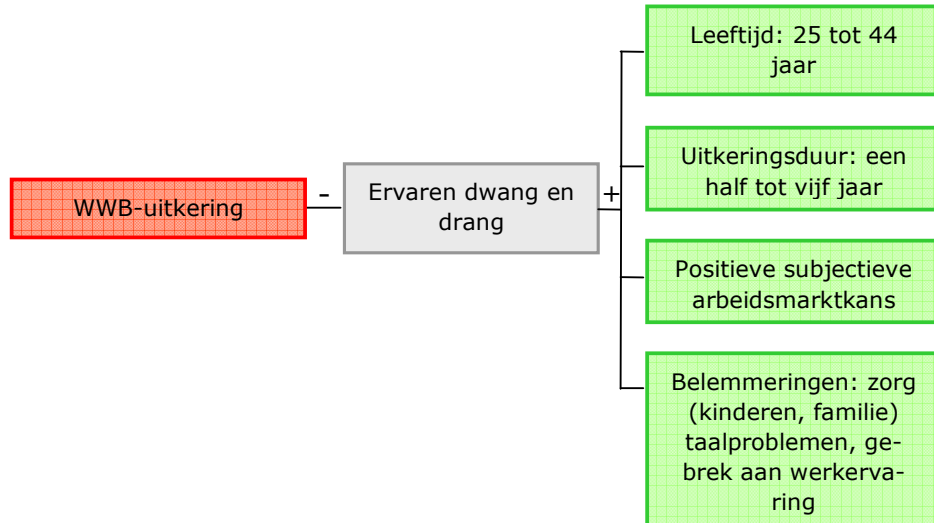


#### 4.2.3 *Dwang en drang*

Tot slot is er een regressie-analyse uitgevoerd om de relatie tussen klantkenmerken en ervaren dwang en drang vast te stellen. Uit deze analyse blijkt dat WWB'ers minder dwang en drang ervaren dan WW'ers. Mensen die kort (korter dan zes maanden) of lang (langer dan vijf jaar) in de uitkering zitten, ervaren minder dwang en drang dan de mensen die een half jaar tot vijf jaar in de uitkering zitten. Er is een relatie tussen de aanwezigheid van belemmeringen en de gepercipieerde dwang en drang. Mensen met zorgtaken, taalproblemen en een gebrek aan werkervaring ervaren meer dwang en drang. Ook ervaren cliënten tot 45 jaar meer dwang en drang dan cliënten ouder dan 45 jaar. Tot slot blijkt dat cliënten die binnen een half jaar het werk denken te hervatten meer dwang en drang ervaren.

**Figuur 4.3**

Relatie afstand tot de arbeidsmarkt en ervaren dwang en drang



### 4.3 Conclusie

#### *Basisondersteuning en intensieve ondersteuning*

Selectiviteit bij de inzet van ondersteuning verloopt in grote lijnen zoals gespecificeerd in het Plan van Aanpak Re-integratie (2008). Mensen met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt maken vaker gebruik van basisondersteuning en mensen met een grotere afstand maken vaker gebruik van intensievere ondersteuning.

Als we de relatie tussen de persoonskenmerken van cliënten en de inzet van ondersteuning vergelijken dan blijkt het volgende. WW'ers hebben een grotere kans op basisondersteuning en WWB'ers hebben een grotere kans op intensieve ondersteuning. Mensen die tussen de zes maanden en twee jaar een uitkering hebben, hebben een grotere kans op basisondersteuning dan mensen die langer dan 5 jaar een uitkering hebben. De kans op basisondersteuning is het grootst voor mensen bij wie de uitkeringsafhankelijkheid zes maanden tot twee jaar bedraagt. Mensen die langer dan twee jaar een uitkering hebben, hebben een grotere kans om gebruik te maken van intensieve ondersteuning dan mensen die korter dan twee jaar een uitkering hebben.

Een positieve werkhouding en een hogere positie op de participatieladder (hoger dan trede 3) lijken een voorwaarde te zijn voor ondersteuning. Cliënten die aan deze voorwaarden voldoen hebben een grotere kans op zowel basisondersteuning als intensieve ondersteuning.

De kans op basisondersteuning neemt toe als cliënten positiever zijn over hun eigen kansen om het werk binnen een half jaar te hervatten. Verder hebben cliënten met een middelbaar opleidingsniveau een grotere kans op basisondersteuning dan hoog- of laagopgeleiden. De kans op basisondersteuning is kleiner voor mensen die in hun werkherhvatting belemmerd worden door zorg voor kinderen of andere familieleden.

Indien er sprake is van taalproblemen, psychische problemen of een gebrek aan werkervaring wordt er wel vaker intensieve ondersteuning ingezet. Er is geen relatie tussen de aanwezigheid van deze belemmeringen en de inzet van basisondersteuning.

ning. Dit impliceert dat bij cliënten met dergelijke belemmeringen basisondersteuning gepaard gaat met intensieve ondersteuning.

*Dwang en drang*

Uit deze analyse blijkt dat WWB'ers minder dwang en drang ervaren dan WW'ers. Cliënten met kenmerken die duiden op kansrijkdom zoals cliënten tot 45 jaar en cliënten die binnen een half jaar het werk denken te hervatten, ervaren meer dwang en drang.

Daarentegen blijkt ook uit de analyse dat mensen die kort (korter dan zes maanden) of lang (langer dan vijf jaar) in de uitkering zitten minder dwang en drang ervaren dan de mensen die een half jaar tot vijf jaar in de uitkering zitten. Tot slot blijkt dat mensen met belemmeringen voor het betreden van de arbeidsmarkt zoals zorgtaken, taalproblemen en een gebrek aan werkervaring meer dwang en drang ervaren.



**Bijlage I****Beschrijving onderzoeksgroep**

In deze bijlage worden enkele kenmerken van de onderzoeksgroep weergegeven.

**Tabel I.1***Persoonskenmerken*

	<b>WWB (n=2150)<sup>29</sup></b>	<b>WW (n=1346)</b>
<i>Leeftijd</i>		
tot 25 jaar	1%	2%
25 – 34	12%	13%
35 – 44	23%	25%
45 – 54	32%	31%
55 en ouder	32%	29%
<i>Geslacht</i>		
Man	35%	55%
Vrouw	62%	45%
<i>Opleidingsniveau</i>		
	(n=1815)	(n=1199)
Geen / lager / basisonderwijs	36%	7%
LBO / Middelbaar onderwijs	30%	28%
MBO	13%	27%
HAVO / VWO / HBS	6%	9%
HBO / WO	10%	27%
Anders, namelijk:	5%	2%

**Tabel I.2***Uitkering*

	<b>WWB (n=2267)</b>	<b>WW (n=1417)</b>
<i>Uitkeringsstatus</i>		
Lopende uitkering	96%	65%
Uitkering gestopt vanwege betaald werk	2%	24%
Uitkering gestopt om een andere reden	2%	10%
<i>Duur van de uitkering</i>		
Korter dan drie maanden	1%	10%
Drie tot zes maanden	3%	20%
Zes maanden tot één jaar	9%	29%
Een tot twee jaar	13%	29%
Twee tot vijf jaar	21%	10%
Vijf tot tien jaar	18%	1%
Langer dan tien jaar	35%	0%

<sup>29</sup> Omdat niet alle respondenten alle vragen hebben beantwoord kan de N in de tabellen variëren.

**Tabel I.3***Positie op de participatieladder*

	<b>WWB (n=2150)</b>	<b>WW (n=1346)</b>
Trede 1: Geïsoleerd	21%	7%
Trede 2: Sociale contacten buitenshuis	42%	26%
Trede 3: Deelname georganiseerde activiteiten	9%	10%
Trede 4: Onbetaald werk	12%	11%
Trede 5: Betaald werk met ondersteuning	15%	23%
Trede 6: Betaald werk	1%	24%

**Tabel I.4***Belemmeringen (% ja)*

	<b>WWB (n=2011)</b>	<b>WW (n=1294)</b>
Schulden	21%	6%
Verslaving	7%	1%
Zorg voor kinderen en/of andere familieleden	20%	10%
Taalproblemen	24%	4%
Psychische problemen	42%	8%
Lichamelijke problemen	62%	18%
Gebrek aan werkervaring	27%	9%

**Tabel I.5***Zelfredzaamheid*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>WWB</b>			
Ik kan alles goed aan (n=1901)	34%	29%	37%
Soms wordt het mij allemaal te veel (n=1897)	58%	22%	20%
Ik heb vaak hulp van anderen nodig (n=1934)	47%	23%	30%
Ik kan prima voor mezelf opkomen (n=1920)	58%	26%	16%
<b>WW</b>			
Ik kan alles goed aan (n=1299)	73%	18%	9%
Soms wordt het mij allemaal te veel (n=1278)	24%	23%	53%
Ik heb vaak hulp van anderen nodig (n=1273)	11%	19%	70%
Ik kan prima voor mezelf opkomen (n=1303)	86%	10%	4%

1 = (helemaal) eens

2 = niet eens / niet oneens

3 = (helemaal) oneens

**Tabel I.6***Werkhouding*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
WWB			
Ik zou graag een betaalde baan hebben, zelfs als ik het geld niet nodig heb (n=1941)	51%	27%	22%
Werk is voor mij de belangrijkste bezigheid (n=1975)	50%	30%	20%
WW			
Ik zou graag een betaalde baan hebben, zelfs als ik het geld niet nodig heb (n=1323)	69%	18%	12%
Werk is voor mij de belangrijkste bezigheid (n=1311)	52%	31%	17%
1 = (helemaal) eens			
2 = niet eens / niet oneens			
3 = (helemaal) oneens			





**Bijlage II****Instrumentgebruik****Tabel II.1***Verskillende vormen van basisondersteuning*

	WWB		WW	
	N	%ja	N	%ja
<i>Sollicitatievaardigheden</i>				
Algemene uitleg over het schrijven van sollicitatiebrieven	1471	27%	1211	43%
Sollicitatietraining	1449	20%	1191	22%
Solliciteren geoefend	1429	22%	1187	26%
Hulp bij het schrijven van brieven voor specifieke vacatures	1426	16%	1190	23%
Advies op welke functies ik zou kunnen solliciteren	1453	28%	1213	46%
Assessments geoefend	1398	9%	1176	12%
Geleerd om een overzicht te maken van mijn werkervaring	1449	29%	1202	44%
Gesprekken met werkgevers geoefend	1422	10%	1211	8%
<i>Netwerkvaardigheden</i>				
Ik heb hulp gekregen bij het solliciteren via netwerksites	1426	14%	1196	27%
Ik heb gesprekken met mijn vrienden en kennissen over wat zij voor mij kunnen betekenen bij het zoeken naar werk	1465	31%	1205	40%
Deelgenomen aan netwerkbijsamelingen van het Werkplein	1440	14%	1197	40%
Gesprekken over het belang van netwerksites bij het vinden van werk	1459	16%	1204	31%
<i>Matching / bemiddeling</i>				
Ik ben voorgesteld aan werkgevers	1459	13%	1224	11%
Er zijn voor mij gesprekken geregeld bij werkgevers	1418	12%	1211	7%
Er is voor mij gebeld met werkgevers	1413	14%	1206	12%
Een begeleider is met mij langs werkgevers geweest	1425	10%	1211	2%
<i>Vacaturebemiddeling</i>				
Ik ben geweest op vacaturesites	1459	31%	1217	74%
Ik heb begeleiding gehad bij het zoeken naar vacatures	1435	23%	1200	31%
Er zijn mij vacatures aangeboden	1407	20%	1200	52%
Informatie over wat voor werk ik in mijn regio kan doen	1425	24%	1193	31%
Informatie over wat voor werk ik in andere regio's kan doen	1414	11%	1196	18%

**Tabel II.2***Verskillende vormen van intensieve ondersteuning*

	WWB		WW	
	N	%ja	N	%ja
<i>Werkervaring</i>				
Ik heb werkervaring opgedaan	1376	32%	1186	20%
Ik heb hulp gekregen bij het regelen van een stageplek	1304	17%	1138	3%
Ik heb hulp gekregen bij het regelen van vrijwilligerswerk	1407	29%	1142	5%
Ik heb werkactiviteiten geoefend	1308	23%	1141	9%
Werk met behoud van uitkering	1359	14%	1126	12%
Tijdelijk werk (om werkvaardigheden op te doen)	1331	7%	1120	8%
Stage	1338	8%	1112	4%
Werk met loonkostensubsidie	1312	2%	1110	2%
Work First	1297	1%	1098	0%

	WWB		WW	
	N	%ja	N	%ja
<i>Werkvaardigheden</i>				
Ik heb geleerd om beter mijn afspraken na te komen	1414	30%	1186	6%
Ik heb geleerd om vaker op tijd op mijn werk te komen	1387	20%	1173	4%
Ik heb een training werkvaardigheden gehad	1429	13%	1195	4%
<i>Wegnemen van belemmeringen</i>				
Ik heb gesprekken gehad met een psycholoog	1479	37%	1205	6%
Gesprekken over het oplossen van mijn problemen	1457	46%	1186	12%
Ik krijg hulp om eerst aan mezelf te werken	1459	29%	1196	7%
Ik heb coachende gesprekken gehad	1420	26%	1198	25%
Ik doe mee aan groepsactiviteiten	1477	24%	1206	14%
<i>Nederlands leren</i>				
Ik heb Nederlands leren praten/schrijven/lezen	1432	40%	1174	5%
<i>Scholing</i>				
Scholing of cursus gericht op een specifieke baan	1450	18%	1201	12%
Een combinatie van scholing en werk	1382	9%	1169	6%
Scholing met baangarantie	1379	4%	1169	3%

**Bijlage III****Regressie-analyse****Tabel III.1***Basisondersteuning*

	Exp(B)	df	Sig.	95% C.I. for EXP(B)	
				Lower	Upper
Uitkering: WWB	0,284	1	0,000	0,190	0,422
Duur: > 5 jaar		3	0,001		
Duur: <0,5 jaar	1,448	1	0,179	0,844	2,483
Duur: 0,5 tot 2 jaar	2,008	1	0,000	1,413	2,853
Duur: 2 tot 5 jaar	1,302	1	0,116	0,937	1,808
Leeftijd: > 55 jaar		4	0,821		
Leeftijd: < 25 jaar	0,750	1	0,642	0,223	2,519
Leeftijd: 25 – 34 jaar	0,950	1	0,820	0,613	1,475
Leeftijd: 35 – 44 jaar	0,845	1	0,354	0,592	1,206
Leeftijd: 45 – 55 jaar	1,017	1	0,915	0,740	1,398
Geslacht: man	1,050	1	0,713	0,811	1,359
Opleidingsniveau: laag		2	,001		
Opleidingsniveau: midden	1,644	1	0,000	1,254	2,154
Opleidingsniveau: hoog	1,232	1	0,273	0,848	1,791
Schulden	1,131	1	0,467	0,812	1,575
Verslaving	1,090	1	0,757	0,630	1,886
Zorg voor kinderen of familie	1,434	1	0,027	1,041	1,976
Taalproblemen	0,888	1	0,461	0,647	1,219
Psychische problemen	0,961	1	0,785	0,722	1,279
Lichamelijke problemen	0,870	1	0,330	0,658	1,151
Gebrek aan werkervaring	1,234	1	0,157	0,922	1,652
Werkhouding (schaal)	0,703	1	0,000	0,595	0,830
Zelfredzaamheid (schaal)	1,203	1	0,087	0,974	1,486
Trede 6: betaald werk		5	0,002		
Trede 1: geïsoleerd	1,167	1	0,635	0,616	2,211
Trede 2: sociale contacten buitenshuis	1,692	1	0,084	0,931	3,074
Trede 3: georganiseerde activiteiten	1,240	1	0,521	0,643	2,393
Trede 4: onbetaald werk	2,124	1	0,022	1,112	4,057
Trede 5: betaald werk met ondersteuning	2,486	1	0,005	1,318	4,689
Denkt u dat u binnen een half jaar werk heeft?: Ja	2,504	1	0,000	1,779	3,524
Constant	2,906	1	0,043		

**Tabel III.2**  
Intensieve ondersteuning

	Exp(B)	df	Sig.	95% C.I. for EXP(B)	
				Lower	Upper
Uitkering: WWB	2,197	1	0,000	1,567	3,080
Duur: <0,5 jaar		3	0,004		
Duur: 0,5 tot 2 jaar	1,318	1	0,072	,975	1,781
Duur: 2 tot 5 jaar	2,163	1	0,001	1,390	3,365
Duur: > 5 jaar	2,091	1	0,004	1,274	3,430
Leeftijd: > 55 jaar		4	0,112		
Leeftijd: < 25 jaar	1,499	1	0,374	0,614	3,658
Leeftijd: 25 – 34 jaar	1,762	1	0,008	1,163	2,669
Leeftijd: 35 – 44 jaar	1,184	1	0,319	0,850	1,650
Leeftijd: 45 – 55 jaar	1,141	1	0,390	0,844	1,542
Geslacht: man	1,163	1	0,202	0,922	1,466
Opleidingsniveau: hoog		2	0,120		
Opleidingsniveau: laag	1,403	1	0,041	1,014	1,939
Opleidingsniveau: midden	1,224	1	0,157	0,925	1,619
Schulden	1,180	1	0,421	0,789	1,765
Verslaving	1,709	1	0,244	0,693	4,211
Zorg voor kinderen of familie	0,992	1	0,961	0,713	1,380
Taalproblemen	2,194	1	0,001	1,400	3,439
Psychische problemen	1,960	1	0,000	1,367	2,809
Lichamelijke problemen	0,970	1	0,839	0,722	1,303
Gebrek aan werkervaring	1,437	1	0,035	1,027	2,012
Werkhouding (schaal)	0,749	1	0,001	0,636	0,882
Zelfredzaamheid (schaal)	0,748	1	0,007	0,607	0,923
Trede 6: betaald werk		5	0,000		
Trede 1: geïsoleerd	1,066	1	0,795	0,659	1,722
Trede 2: sociale contacten buitenshuis	0,919	1	0,656	0,632	1,334
Trede 3: georganiseerde activiteiten	0,969	1	0,894	0,615	1,527
Trede 4: onbetaald werk	1,772	1	0,014	1,121	2,801
Trede 5: betaald werk met ondersteuning	2,259	1	0,000	1,525	3,348
Denkt u dat u binnen een half jaar werk heeft?: Ja	1,055	1	0,729	0,781	1,425
Constant	3,768	1	0,007		

**Tabel III.3**  
Dwang en drang

	Exp(B)	df	Sig.	95% C.I. for EXP(B)	
				Lower	Upper
Uitkering: WWB	0,268	1	0,000	0,194	0,371
Duur: > 5 jaar		3	0,000		
Duur: <0,5 jaar	0,878	1	0,557	0,569	1,355
Duur: 0,5 tot 2 jaar	1,522	1	0,007	1,124	2,060
Duur: 2 tot 5 jaar	1,486	1	0,009	1,103	2,001
Leeftijd: > 55 jaar		4	0,057		
Leeftijd: < 25 jaar	0,882	1	0,789	0,352	2,211
Leeftijd: 25 – 34 jaar	1,520	1	0,029	1,044	2,213
Leeftijd: 35 – 44 jaar	1,481	1	0,010	1,097	2,000
Leeftijd: 45 – 55 jaar	1,151	1	0,289	0,888	1,492
Geslacht: man	0,928	1	0,493	0,748	1,150
Opleidingsniveau: hoog		2	0,376		
Opleidingsniveau: laag	0,865	1	0,362	0,633	1,182
Opleidingsniveau: midden	1,013	1	0,934	0,748	1,372
Schulden	1,173	1	0,294	0,871	1,580
Verslaving	1,292	1	0,295	0,800	2,086
Zorg voor kinderen of familie	1,398	1	0,021	1,052	1,857
Taalproblemen	1,448	1	0,013	1,081	1,940
Psychische problemen	0,980	1	0,875	0,763	1,260
Lichamelijke problemen	0,827	1	0,119	0,652	1,050
Gebrek aan werkervaring	1,396	1	0,012	1,077	1,809
Werkhouding (schaal)	0,970	1	0,671	0,842	1,117
Zelfredzaamheid (schaal)	1,129	1	0,178	0,946	1,346
Trede 6: betaald werk		5	0,000		
Trede 1: geïsoleerd	2,871	1	0,000	1,763	4,673
Trede 2: sociale contacten buitenshuis	3,238	1	0,000	2,088	5,020
Trede 3: georganiseerde activiteiten	4,218	1	0,000	2,501	7,114
Trede 4: onbetaald werk	3,882	1	0,000	2,383	6,326
Trede 5: betaald werk met ondersteuning	3,650	1	0,000	2,306	5,775
Denkt u dat u binnen een half jaar werk heeft?: Ja	2,764	1	0,000	2,058	3,712
Constant	0,623	1	0,270		