



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Opdrachtnemer

Inspectie SZW

Onderzoek

Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+

Einddatum – 27 september 2013

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+

Doel en vraagstelling

Dit onderzoek verschaft een beeld van de dienstverlening van gemeenten aan oudere werklozen. Onder oudere werklozen verstaat de inspectie de groep 45-plussers die een bijstandsuitkering ontvangt. Centrale vraagstelling: In hoeverre dragen de dienstverlening en samenwerking door professionals W&I bij aan het vergroten

Conclusie

Dit onderzoek verschaft een beeld van de dienstverlening van gemeenten aan oudere werklozen. Onder oudere werklozen verstaat de inspectie de groep 45-plussers die een bijstandsuitkering ontvangt. Centrale vraagstelling: In hoeverre dragen de dienstverlening en samenwerking door professionals W&I bij aan het vergroten

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/tp032lsy>

Nota van Bevindingen

Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+

Datum September 2013

Status Definitief

Colofon

Programma
Projectnummer

Dienstverlenende Overheid
R13/05c, september 2013

Inhoud

Colofon—2

1 Samenvatting en conclusie—4

1.1 Wat is het verloop van de dienstverlening aan oudere
bijstandsgerechtigden?—5

1.2 Wat zijn de resultaten van de dienstverlening en de samenwerking ten
aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere
werklozen?—7

2 Inleiding—11

2.1 Aanleiding—11

2.2 Probleemstelling—11

2.3 Onderzoeksverantwoording retrospectief onderzoek—12

3 Verloop dienstverlening aan ouderen—14

3.1 Maatwerk—14

3.2 Zelfredzaamheid—19

3.3 Duidelijkheid—26

3.4 Vraaggerichte dienstverlening—31

3.5 Continuïteit en samenwerking—36

3.6 Conclusies—42

4 Resultaten dienstverlening ten aanzien van kansen arbeidsmarkt—45

4.1 Belemmeringen—45

4.2 Houding—49

4.3 Gedrag—59

4.4 Participatie—63

4.5 Conclusie—68

5 Bijlage methodische verantwoording—72

5.1 Operationalisatie van de belangrijkste begrippen—72

5.2 Uitvoering onderzoek—75

1 Samenvatting en conclusie

Vraagstelling

Dit onderzoek verschaft een beeld van de dienstverlening van gemeenten aan oudere werklozen. Onder oudere werklozen verstaat de inspectie de groep 45-plussers die een bijstandsuitkering ontvangt.

Door het bieden van (onafhankelijk) inzicht op landelijk niveau draagt de inspectie met haar toezicht bij aan mogelijkheden om de dienstverlening door gemeenten aan ouderen te verbeteren. De dienstverlening kan eraan bijdragen dat de kansen voor oudere werkzoekenden op de arbeidsmarkt worden vergroot.

Centrale vraagstelling:

In hoeverre dragen de dienstverlening en samenwerking door professionals W&I bij aan het vergroten van de kansen voor oudere werklozen (45+, 55+, WWB) op de arbeidsmarkt?¹

Deelvragen:

1. Hoe verlopen de dienstverlening en de samenwerking ten behoeve van oudere werklozen (45+, 55+, WWB)?
2. Wat zijn de resultaten van de dienstverlening en de samenwerking ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen?
3. Welke werkzame bestanddelen zijn aanwijsbaar in de dienstverlening en de samenwerking voor oudere werklozen ten aanzien van het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt?

Onderzoeksmethode

Om de vragen te kunnen beantwoorden heeft de inspectie gekozen voor een kwalitatief retrospectief onderzoek. Er is in eerste instantie gekozen voor een kwalitatieve methode en aanpak, namelijk casestudies en diepte-interviews. Het kwalitatieve retrospectief onderzoek is uitgevoerd in zestien gemeenten, acht gemeenten in een betere arbeidsmarktregio (lage werkloosheid en hoog aantal banen per 1000 inwoners) en acht gemeenten in een minder goede arbeidsmarktregio (hoge werkloosheid en laag aantal banen per 1000 inwoners). In deze gemeenten zijn uitgestroomde en niet-uitgestroomde WWB-klanten en hun klantmanager bevraagd. Indien van toepassing is ook de re-integratiebegeleider en de werkgever geïnterviewd. Er zijn in totaal 38 cases bestudeerd waarvoor bijna 100 personen zijn geïnterviewd.

De respondenten zijn in twee gelijke groepen verdeeld. Een groep die is uitgestroomd naar werk en een (controle) groep die niet is uitgestroomd naar werk. Op die manier heeft de inspectie getracht na te gaan of er verschillen in dienstverlening en samenwerking zijn geweest die mogelijk hebben bijgedragen aan de uitstroom van de groep oudere werklozen die zijn uitgestroomd. Voor beide groepen respondenten is nagegaan in hoeverre de dienstverlening door klantmanagers aan de oudere werklozen heeft bijgedragen aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt: vergroting participatie, verbetering houding en gedrag, en vermindering belemmeringen. Met deze aanpak kunnen er patronen en

mechanismen in de dienstverlening worden herleid die een bijdrage leveren aan de verbetering van de positie op de arbeidsmarkt.

Het voordeel van casestudies is dat er verschillende perspectieven aan bod komen. Zowel vanuit het oogpunt van de klant als zijn/haar begeleider als de werkgever wordt nagegaan hoe de dienstverlening eruit zag, ervaren is en wat opbrengsten waren. Om de uitkomsten uit de kwalitatieve interviews te toetsen en te verdiepen is er een korte enquête uitgezet onder een representatieve groep klantmanagers en zijn er vier focusgroepen gehouden. Dit geeft een beter zicht op de landelijke geldigheid van de getrokken conclusies.

De interviews zijn grotendeels face-to-face gehouden. De interviews zijn opgenomen en er zijn transcripten gemaakt. In een aantal gevallen zijn er korte telefonische interviews gehouden, ook hiervan zijn opnames en transcripten gemaakt. Vervolgens zijn de interviews thematisch gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve analyse programma Atlasti. Hierbij is de opzet van de operationalisatie van het normenkader gevolgd. Op vijf aspecten van dienstverlening (maatwerk, zelfredzaamheid, duidelijkheid vraaggerichtheid en samenwerking en continuïteit) is nagegaan welke rode draden er in de gegeven antwoorden zitten. Daarbij is gekeken welke dienstverlening oudere klanten ontvangen en wat de opbrengsten van deze dienstverlening volgens de respondenten zijn.

1.1 **Wat is het verloop van de dienstverlening aan oudere bijstandsgerechtigden?**

Bij de beantwoording van de eerste deelvraag heeft de inspectie zich gericht op de volgende aspecten van dienstverlening: maatwerk, zelfredzaamheid, vraaggerichtheid, duidelijkheid en continuïteit en samenwerking.

Maatwerk

Maatwerk houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de kenmerken van de klant. Een voorwaarde voor het bieden van maatwerk is dat de dienstverlener een goed beeld heeft van de kenmerken, beperkingen en kansen van de klant.

Ten aanzien van maatwerk concludeert de inspectie dat er in beperkte mate sprake is van maatwerk voor oudere bijstandsgerechtigden, zoals dat in dit onderzoek is geoperationaliseerd. Uit zowel de casestudie als enquête kwam naar voren dat klantmanagers meestal gebruik maken van hun eigen inzicht en/of (aangevuld met) een globale checklist om te bepalen wat de afstand tot de arbeidsmarkt is en kiezen vervolgens op basis hiervan uit twee of drie standaard re-integratietrajecten. Binnen deze trajecten wordt incidenteel een uitgebreidere diagnose uitgevoerd om na te gaan op welke terreinen een klant ondersteuning behoeft. Er zijn in de casestudies weinig voorbeelden aangetroffen van trajecten waarin sprake is van een uitgebreide diagnose bij de start of waarin gedurende het traject continue herbeoordeling van de situatie plaatsvindt. Uit de focusgroepen bleek dat indien er sprake is van een uitgebreidere diagnose dit vaak gebeurt in een Work First traject. In zo'n traject werken klanten deeltijd en de resterende tijd wordt besteed aan activiteiten die gericht zijn op het verbeteren van de vaardigheden van klanten. In die gevallen krijgen vooral de re-integratiebegeleiders een goed beeld van de klant.

In meerdere cases kwam naar voren dat achteraf de diagnose onjuist was of dat er een aanvullende diagnose nodig was. Het kwam in de cases regelmatig voor dat uitgestroomde klanten aanvankelijk als niet kansrijk werden geschat en niet uitgestroomde klanten als kansrijk.

Zelfredzaamheid

Stimuleren en faciliteren van de zelfredzaamheid betekent dat de dienstverlening erop gericht is de klant zoveel mogelijk zijn eigen verantwoordelijkheid te laten nemen in de re-integratie. Uiteindelijk moet de werkzoekende in staat zijn om zelfstandig de weg naar werk of sociale activering te vinden.

Het ondersteunen van de zelfredzaamheid gebeurt vooral in het begin van de trajecten en richt zich vooral op het ondersteunen bij sollicitatieactiviteiten. Voor klanten met persoonlijke problemen wordt ook gewerkt aan het versterken van het zelfvertrouwen. De ondersteuning op zelfredzaamheid neemt af als klanten langer in de uitkering zitten. Er wordt dan wel gevraagd naar sollicitatieactiviteiten, maar er is geen actieve begeleiding bij het solliciteren meer. Het is onduidelijk of klanten na de eerste intensieve periode van dienstverlening wel voldoende handvatten hebben om zelf een baan te vinden. De uitgestroomde klanten blijken wel meer gebruik te maken van die handvatten dan niet uitgestroomde klanten.

Duidelijkheid

Duidelijkheid houdt in dat de werkzoekende op de hoogte wordt gesteld van de eigen rechten en plichten en tevens van die van UWV of gemeente. Als het gedrag van de werkzoekende daartoe aanleiding geeft, kan handhavend worden opgetreden. Handhaving wordt gezien als bijdrage aan activering. De veronderstelling is dat werkzoekenden zo meer dwang en drang ervaren om te solliciteren.

Ten aanzien van duidelijkheid geldt dat klanten worden geïnformeerd over hun rechten en plichten binnen de WWB en klanten zijn zich ook bewust van hun sollicitatieplicht. De overige regelgeving binnen de WWB is echter minder duidelijk en kan in sommige gevallen, zoals het werken op basis van een nulurencontract, ook tot financiële problemen leiden. De bevindingen laten zien dat het handhaven van de sollicitatieplicht zich vooral richt op het bespreken van sollicitaties en klanten aanmoedigen om breder te solliciteren. Er is geen sprake van sancties wanneer het zoekgedrag te beperkt is. Die bevindingen uit de enquête en focusgroepen zijn hiermee in overeenstemming. Klantmanagers gaven daarbij aan dat het opleggen van een sanctie een tijdrovend en secuur proces is, waarbij het regelmatig voorkomt dat de maatregel wordt teruggedraaid, omdat er niet volledig aan de eisen zou zijn voldaan.

Vraaggerichte dienstverlening

Vraaggerichte dienstverlening houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt. Voor de gemeenten geldt dat de klantmanager de analyse maakt van de kansen en belemmeringen op de arbeidsmarkt van de WWB-gerechtigde.² Ook de klantmanager kan gebruik maken van de informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en – plannen en advies vragen aan de bedrijfsadviseurs op de werkgeversservicepunten.

De inspectie heeft uit de cases een aantal niveaus herleid waarbinnen vraaggerichte dienstverlening kan worden vormgegeven. Dit loopt van het aanbieden van vacatures tot het actief werven van arbeidsplaatsen voor bijstandsgerechtigden. De vraaggerichte dienstverlening wordt door klantmanagers veelal ingevuld op het eerste niveau, het aandragen van vacatures. Uit de enquête blijkt evenwel dat ook dit eerste niveau van vraaggerichte dienstverlening, lang niet door alle klantmanagers wordt uitgevoerd. Uit de casestudies kwam naar voren dat bij het

² Als sprake is van instroom vanuit de WW, kan de klantmanager gebruik maken van de analyse die UWV heeft gemaakt, of deze actualiseren.

aanbieden van vacatures veel aandacht is voor de richting waarin de klant graag een baan wil en in mindere mate voor de kansrijkheid van sectoren. Circa de helft van de klantmanagers in de enquête gaven aan dat zij vaak klanten direct in contact brengen met werkgevers die vacatures hebben. In de casestudies is die wijze van 'bemiddeling' niet vaak aangetroffen, maar waar dit wel het geval was leek het wel opbrengsten te bieden met het oog op de vergroting van kansen op de arbeidsmarkt. Slechts in enkele casestudies bleek dat klanten worden opgeleid voor een specifieke vacature. Van het specifiek werven van arbeidsplaatsen voor oudere werknemers zijn geen voorbeelden aangetroffen.

Continuïteit en samenwerking

Een langere duur van de werkloosheid verkleint voor oudere werkzoekenden de kansen op werk. Het is daarom van belang dat er geen onderbrekingen zijn in het proces van werk zoeken. Bij de samenwerking met andere partijen binnen en buiten de Suwi-keten is het van belang dat continuïteit in het zoekproces is gewaarborgd, om te voorkomen dat de werkloosheidsduur langer wordt. De professionals W&I zijn verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van het zoekproces.

Van continuïteit in de dienstverlening is vooral sprake wanneer klanten worden begeleid door re-integratiebureaus. Re-integratiebegeleiders hebben regelmatig contact met de klant, veelal wekelijks. De contacten tussen het re-integratiebureau en de klantmanager zijn incidenteel en vaak weinig inhoudelijk. Tijdens het traject is er alleen persoonlijk contact als er zich problemen voordoen, zoals weerstand of ziekteverzuim. In de meeste gevallen wacht de klantmanager de periodieke rapportages af of worden ze betrokken bij evaluatiemomenten. De rapportages geven op hoofdlijnen het verloop weer van het traject en gaan niet in op hoe de klant zich ontwikkelt tijdens het traject, bijvoorbeeld ten aanzien van sollicitatie- en sociale vaardigheden en/of het opdoen van arbeidsritme. Wanneer de begeleiding uitsluitend plaatsvindt door een klantmanager zijn er vaak hiaten in de dienstverlening en is er weinig en onregelmatig contact. Uit de enquête en focusgroepen kwam naar voren dat klantmanagers vaak (tenminste) eens in de drie maanden contact hebben met hun klanten. Uit de focusgroepen bleek verder dat er met name regelmatig contact is met klanten die niet te dichtbij en niet te ver af van de arbeidsmarkt staan, maar die net een duwtje in de rug nodig hebben.

De inspectie concludeert tot slot dat er in de onderzochte cases weinig sprake is van samenwerking met andere partijen, het onderwijs en de gezondheidszorg. Dit had voor klanten met psychische of fysieke beperkingen evenwel voor de hand gelegen.

1.2 **Wat zijn de resultaten van de dienstverlening en de samenwerking ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen?**

In dit hoofdstuk is nagegaan in hoeverre de kansen op de arbeidsmarkt van de geïnterviewde klanten verbeterd zijn en in hoeverre de dienstverlening hieraan heeft bijgedragen. De situatie op het gebied van belemmeringen, houding, gedrag en participatie is in kaart gebracht bij de start, gedurende en na een jaar van dienstverlening door de betrokken gemeenten. Vervolgens is gekeken of de dienstverlening heeft bijgedragen aan eventuele veranderingen op deze vier aspecten.

Ontwikkeling belemmeringen

Om te beginnen de ontwikkelingen op het gebied van belemmeringen. Bijna alle klanten hebben bij de instroom in de WWB volgens de klantmanager en/of zichzelf

één of meer belemmeringen die re-integratie op de arbeidsmarkt bemoeilijken. Relatief vaak zijn dit problemen van psychische en of maatschappelijke aard, zoals burn-out, ontbreken van (relevante) werkervaring en leeftijd. De inspectie ziet weinig verschillen in het aantal en de aard van de belemmeringen tussen uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten. De manier waarop de belemmeringen worden ervaren door uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten lijkt wel te verschillen. Voor sommige uitgestroomde klanten vormden het gebrek aan opleiding en werkervaring geen belemmering om zelf een werkervaringsplaats te regelen in een 'nieuwe' sector. Een andere klant deed ondanks zijn fysieke belemmeringen toch schoonmaakwerk.

Uit de bestudeerde cases blijkt dat de meerderheid van de klanten dienstverlening heeft ontvangen gericht op het verminderen van belemmeringen. De dienstverlening gericht op het wegnemen van belemmeringen neemt veel vormen aan, zoals sollicitatietrainingen, opleidingen, motiverende gesprekken en rustperiodes. In hoeverre de dienstverlening daadwerkelijk een bijdrage heeft geleverd aan het wegnemen van belemmeringen is vaak moeilijk objectief vast te stellen, met uitzondering van enkele gevallen waarin de klant bijvoorbeeld een opleiding mocht volgen die vereist was om de baan te krijgen en een klant die een gebit en een nieuwe bril kreeg. Wel zijn de meeste klanten en klantmanagers positief over de bijdrage van de dienstverlening aan het verminderen van belemmeringen. Zo zijn er een aantal voorbeelden van klanten die veel baat hebben gehad bij een rustperiode om psychische belemmeringen te verminderen. Hoewel, een rustperiode alleen meestal niet voldoende is om ernstige psychische klachten te verminderen. De rustperiode moet gepaard gaan met bijvoorbeeld psychische hulpverlening. Dienstverlening die ook een bijdrage hebben geleverd aan het wegnemen van belemmeringen zijn: een sollicitatietraining waar een klant werd gewezen op netwerken (in zijn eigen netwerk) als manier van solliciteren, en het aanbieden van kleine baan waardoor klant werkritme op deed en meer zelfvertrouwen kreeg.

Ontwikkeling houding (motivatie, verantwoordelijkheidsgevoel en acceptatiebereidheid)

De geïnterviewde klanten zijn, bij aanvang van de WWB, over het algemeen gemotiveerd om te werken en voelen ze zich ook verantwoordelijk om een baan te vinden. Hoewel, in de voorafgaande WW-periode, veel geïnterviewde werklozen het gevoel hadden dat ze er alleen voor stonden en zich voelden afgeschreven, helemaal na vele afwijzingen. Er zijn hierin geen grote verschillen aangetroffen tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten bij aanvang van instroom in de Wwb.

De bevindingen laten ook zien dat oudere bijstandsgerechtigden in het algemeen niet erg bereidwillig zijn om zich breed op te stellen. Hun acceptatiebereidheid beperkt zich veelal tot een baan in de branche of sector waar ze altijd hebben gewerkt, omdat ze het vaak niet zien zitten om op latere leeftijd een nieuwe start te maken. Alleen als de geïnterviewden slechte ervaringen hebben opgedaan bij hun vroegere werk of werkgever, dan willen ze juist wel naar een andere branche. En een enkele klant maakt het niet uit waar hij al dan niet tijdelijk werkt, als het maar aansluit op zijn of haar persoonlijk interesses. Doorgaans zijn dat klanten die vaker periodes van werkloosheid hebben gekend. Uitgestroomde klanten is het vaak gelukt om een baan in hun voorkeurssector te vinden, maar voor niet uitgestroomde klanten kan de beperkte acceptatiebereidheid een belemmering zijn om werk te vinden. Voorbeelden waarin de dienstverlening zich richt op het vergroten van het verantwoordelijkheidsgevoel en/of de acceptatiebereidheid heeft de inspectie niet gevonden.

De dienstverlening die helpt om de motivatie te vergroten komt overeen met de dienstverlening die wordt ingezet om belemmeringen weg te nemen. Ouderen zijn positief over de persoonlijke begeleiding, groepstrainingen en rustperiode, het bood ze weer perspectief. Een enkeling noemt een geboden (standaard) re-integratietraject weggegooid geld, en had liever een andere opleiding naar wens gevolgd. Toch is het moeilijk voor de klant en de klantmanager om een optimistische houding vast te houden als de periode van bijstand voortduurt. Het traject is afgelopen, de werkervaringsplek heeft niet tot uitstroom geleid, en de intensiteit en frequentie van de persoonlijk gesprekken nemen af. Vooral de niet-uitgestroomde klanten kunnen daardoor weer terugvallen in een negatieve stemming en houding ten opzichte van betaald werk. De door de dienstverlening opgestuwde houding lijkt derhalve niet duurzaam.

Ontwikkeling gedrag

Veel klanten solliciteren en zoeken actief naar werk bij aanvang van de bijstandperiode. Naast het schrijven van sollicitatiebrieven op concrete vacatures, schrijven ze zich soms in bij uitzendbureaus. Met name de uitgestroomde klanten maken tevens gebruik van hun netwerk bij het zoeken van een baan. Het feitelijke zoekgedrag van veel klanten komt veelal overeen met hun gelimiteerde acceptatiebereidheid. Veel klanten zoeken in eerste instantie met toestemming van de klantmanager uitsluitend naar functies die passen bij hun wensen (sector en beroep). Klanten die zich wel breder opstellen, hebben hier vaak een financiële reden voor. In de dienstverlening wordt op den duur benadrukt dat de klanten zich breder moeten opstellen, maar er wordt in de praktijk nauwelijks op de inhoud, kwaliteit en breedte van het zoekgedrag gecontroleerd. Zo ziet de inspectie dat klanten (al dan niet met toestemming van de klantmanager) blijven solliciteren naar gewenste functies.

Bij ongeveer de helft van de klanten heeft de dienstverlening, gericht op de ondersteuning van de zelfredzaamheid bijgedragen, aan het actiever en op andere manieren solliciteren. Dat gold in het bijzonder voor uitgestroomde klanten. Voorbeelden hiervan zijn trainingen waar wordt gewerkt aan andere vormen van solliciteren, bijvoorbeeld netwerken, en motiverende gesprekken waardoor de klant meer inzicht in zich zelf krijgt, weer kansen ziet (ondanks de belemmeringen) en gemotiveerd is om te solliciteren. Desalniettemin, heeft bij enkele niet-uitgestroomde klanten de teleurstelling over het niet kunnen uitstromen na het traject, juist geleid tot minder sollicitaties.

Ontwikkeling participatie

Ten aanzien van participatie bleek dat de meeste klanten een beperkt participatieniveau (trede 2 van de participatieladder) hadden en niet deelnamen aan georganiseerde sociale activiteiten of vormen van vrijwilligerswerk. Er waren hierin geen grote verschillen tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten bij aanvang van de dienstverlening.

Na afloop van de dienstverlening hadden de uitgestroomde klanten een vorm van betaalde arbeid die voldoende was om niet langer afhankelijk te zijn van de uitkering. Bestanddelen in de dienstverlening die hebben bijgedragen aan de re-integratie van de uitgestroomde klanten, zijn het in contact brengen van de klant met een werkgever en het mogelijk maken van participatie met een loonkostensubsidie of werken met behoud van uitkering. Hierbij moet evenwel worden benadrukt dat de klanten veelal zelf die werkplekken hebben gevonden, waarbij de subsidie van de gemeenten het mogelijk maakte dat de werkgever de klant ook aannam. Het lijkt ook zinvol als klanten een kleine deeltijdbaan accepteren, en het contract, zodra ze aan het werk zijn, proberen uit te breiden. Tenslotte bleek scholing waarbij uitzicht was op een concrete functie ook in enkele gevallen succesvol.

Voor de niet-uitgestroomde klanten geldt dat ze nog steeds uitkeringsafhankelijk zijn. Een aantal van hen heeft wel een hoger participatieniveau dan bij aanvang van de uitkering, bijvoorbeeld doordat ze gestart zijn met vrijwilligerswerk of een baan hebben met behoud van uitkering. Het merendeel zit evenwel opnieuw op trede 2 van de participatieladder. Desalniettemin zijn er ook voor de niet-uitgestroomde klanten een aantal werkzame bestanddelen aangetroffen die - al dan niet tijdelijk - hebben geleid tot een verhoogd participatieniveau. Het aanbod van een traject aan niet-uitgestroomde klanten leidde vaak tot een aantal treden hoger op de participatieladder, en tot het opdoen van werkervaring en arbeidsritme. Een verschil tussen de niet-uitgestroomde en uitgestroomde klanten is dat niet-uitgestroomde klanten vaker een concreet aanbod van werk hebben geweigerd. Als reden werd aangedragen dat ze het liefst duurzaam uit de uitkering willen stromen en een vast contract willen hebben in een baan die ze zelf wensen. Ze nemen minder vaak genoegen met deeltijdcontracten waarbij ze deels afhankelijkheid van de uitkering blijven. Uitgestroomde klanten kiezen hier juist wel vaker voor.

Werkzame bestanddelen

Concluderend is het van belang om op te merken dat er geen grote verschillen zijn aangetroffen in de dienstverlening die is geboden aan uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten. Dienstverlening droeg in veel gevallen indirect - al dan niet tijdelijk - bij aan het vergroten van kansen op de arbeidsmarkt door hen te motiveren, stimuleren en een concreet re-integratietraject aan te bieden.

Uitgestroomde klanten vielen in het bijzonder op door hun getoonde initiatief. In hun houding en gedrag bleken zij vaak meer zelfredzaam dan niet-uitgestroomde klanten. Door die zelfredzaamheid, veelal ondersteund door de geboden dienstverlening, lukte het hen om een werkplek te vinden, vaak via hun eigen netwerk, en in eerste instantie tijdelijk en in deeltijd. De geboden dienstverlening droeg daaraan bij door loonkostensubsidies aan te bieden, de mogelijkheid te creëren te werken met behoud van uitkering, de opleidingskosten te betalen indien er een baangarantie was, en in sommige gevallen door hen in contact te brengen met werkgevers.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

De inspectie SZW heeft in haar Meerjarenplan 2013-2014 een aantal hoge en midden risico's benoemd. Als hoog risico is de dienstverlening aan kwetsbare groepen aangemerkt. Hieraan gerelateerde middenrisico's die de inspectie heeft benoemd zijn: afname dienstverlening en digitalisering en de beperkte samenwerking sector werk en inkomen en andere sectoren.

Kwetsbare groepen bestaan uit mensen met belemmeringen om aan het werk te komen, zoals onvoldoende of eenzijdige werkervaring, een taalachterstand, beperkingen in de gezondheid evenals vooroordelen over leeftijd, etnische achtergrond of geslacht. De inspectie acht het risico aanwezig dat dienstverlening aan kwetsbare groepen door de economische recessie en door veranderingen in de dienstverlening bij de uitvoeringsorganisaties onder druk staat.

Bij de risicoanalyse heeft de inspectie ondermeer gekeken naar de samenstelling van de bestandspopulaties van de Werkloosheidswet (WW) en van de Wet werk en bijstand (WWB). Op basis hiervan legt de inspectie in dit onderzoeksprogramma de focus op oudere werklozen. Na verlies van werk, is het risico op blijvende werkloosheid sterk aanwezig voor deze groep werkzoekenden. Hoe ouder men is, des te kleiner de kans op het vinden van werk. Er is weinig bekend over de invulling van de dienstverlening van gemeenten om deze groep te bemiddelen en te begeleiden naar werk en hoe daarbij wordt samengewerkt met andere partijen binnen of buiten de SUWI-keten. Gelet op de voorziene krimp van de beroepsbevolking en de noodzaak om langer door te werken, heeft ook het huidige kabinet aandacht voor de groep.

In deze rapportage gaat de inspectie SZW in op de dienstverlening van gemeenten aan oudere werklozen. De dienstverlening van UWV wordt in een vervolgrapportage beschreven.

2.2 Probleemstelling

Doelstelling

Dit onderzoek verschaft een beeld van de dienstverlening van gemeenten aan oudere werklozen. Onder oudere werklozen verstaat de inspectie de groep 45-plussers die een bijstandsuitkering ontvangt.

Door het bieden van (onafhankelijk) inzicht op landelijk niveau draagt de inspectie met haar toezicht bij aan mogelijkheden om de dienstverlening door gemeenten aan ouderen te verbeteren. De dienstverlening kan eraan bijdragen dat de kansen voor oudere werkzoekenden op de arbeidsmarkt worden vergroot.

Centrale vraagstelling:

In hoeverre dragen de dienstverlening en samenwerking door professionals W&I bij aan het vergroten van de kansen voor oudere werklozen (45+, 55+, WWB) op de arbeidsmarkt?

Deelvragen:

1. Hoe verlopen de dienstverlening en de samenwerking ten behoeve van oudere werklozen (45+, 55+, WWB)?
2. Wat zijn de resultaten van de dienstverlening en de samenwerking ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen?

3. Welke werkzame bestanddelen zijn aanwijsbaar in de dienstverlening en de samenwerking voor oudere werklozen ten aanzien van het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt?

2.3 Onderzoeksverantwoording retrospectief onderzoek

De inspectie heeft gekozen voor een retrospectief onderzoek, omdat dat de mogelijkheid biedt om bij twee respondentengroepen, een groep die is uitgestroomd naar werk en een (controle) groep die niet is uitgestroomd naar werk, na te gaan hoe de dienstverlening en samenwerking zijn geweest en of er aanwijzingen zijn dat de dienstverlening/samenwerking hebben bijgedragen aan het vergroten van de kansen van de oudere werklozen op de arbeidsmarkt.

Er is daarnaast gekozen voor een kwalitatieve methode en aanpak, namelijk casestudies en diepte-interviews. Met deze aanpak kunnen er patronen en mechanismen in de dienstverlening worden herleid die een bijdrage leveren aan de verbetering van de positie op de arbeidsmarkt. Het voordeel van casestudies is dat er verschillende perspectieven aan bod komen. Zowel vanuit het oogpunt van de klant als zijn/haar begeleider als de werkgever wordt nagegaan hoe de dienstverlening eruit zag, ervaren is en wat opbrengsten waren. Om de uitkomsten uit de kwalitatieve interviews te toetsen en te verdiepen is er een korte enquête uitgezet onder een representatieve groep klantmanagers en zijn er vier focusgroepen met klantmanagers gehouden. Dit geeft een beter zicht op de landelijke geldigheid van de bevindingen.

Het kwalitatieve retrospectief onderzoek is uitgevoerd in zestien gemeenten, acht gemeenten in een betere arbeidsmarktregio (relatief lage werkloosheid en hoog aantal banen per 1000 inwoners) en acht gemeenten in een minder goede arbeidsmarktregio (hoge werkloosheid en laag aantal banen per 1000 inwoners). Op deze manier is geprobeerd zoveel mogelijk diversiteit in de dienstverlening te bewerkstelligen en de invloed van andere factoren, zoals de kenmerken van de arbeidsmarkt, te beperken. In deze gemeenten zijn uitgestroomde en niet-uitgestroomde WWB-klanten en hun klantmanager bevroegd. Indien van toepassing is ook de re-integratiebegeleider en de werkgever geïnterviewd. Er zijn in totaal 38 cases bestudeerd waarvoor bijna 100 personen zijn geïnterviewd.

Interviews

De selectie van de respondenten is gemaakt aan de hand van door de gemeente aangeleverde bestanden. De betrokken gemeenten is gevraagd om op basis van bepaalde kenmerken een selectie te maken van hun klanten (zie bijlage 5.3). Uit deze selectie heeft de inspectie vervolgens random uitgestroomde klanten getrokken die zijn benaderd voor een interview. Wanneer er met 1 à 2 uitgestroomde klanten een interview was gepland, is uit de groep niet-uitgestroomde klanten een selectie gemaakt van klanten die globaal dezelfde kenmerken hebben als de uitgestroomden. Dit om te voorkomen dat verschillen in uitstroom vooral te wijten zijn aan achtergrondkenmerken.

In de interviews is vervolgens door middel van een semi-gestructureerde vragenlijst nagegaan hoe de dienstverlening eruit ziet als het gaat om maatwerk, zelfredzaamheid, duidelijkheid, vraaggerichtheid continuïteit en samenwerking³. De inspectie wil met de interviews inzicht krijgen in:

- De uitvoering van de dienstverlening: op welke manier en door wie worden oudere klanten geholpen vanaf het moment van melding en diagnose.

³ Zie voor een operationalisatie van deze begrippen bijlage 7.

- De resultaten: wat draagt de dienstverlening bij aan het vergroten van de kansen van oudere werklozen op de arbeidsmarkt?

De interviews zijn grotendeels face-to-face gehouden. De interviews zijn opgenomen en er zijn transcripten gemaakt. In een aantal gevallen zijn er korte telefonische interviews gehouden, ook hiervan zijn opnames en transcripten gemaakt.

Vervolgens zijn de interviews thematisch gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve analyse programma Atlasti. Hierbij is de opzet van de operationalisatie van het normenkader gevolgd. Op de verschillende aspecten van dienstverlening is nagegaan welke rode draden er in de gegeven antwoorden zitten. Daarbij is gekeken welke dienstverlening oudere klanten ontvangen en wat de opbrengsten van deze dienstverlening volgens de respondenten zijn. Op basis van de gecodeerde interviews zijn vervolgens caseverslagen gemaakt. Een case bestaat uit een klant, zijn/haar klantmanager en eventueel een re-integratiebegeleider en/of werkgever. In de caseverslagen is de invulling van de dienstverlening in die case beschreven, is gekeken in hoeverre die dienstverlening volgens de betrokkenen bijdroeg aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt en is een conclusie getrokken over de werkzame bestanddelen in de geboden dienstverlening. Op basis van de caseverslagen is vervolgens een totaalanalyse per aspect gemaakt.

Focusgroepen

Aan de hand van de caseverslagen zijn eerste conclusies getrokken over de kwaliteit van de dienstverlening en de mate waarin deze bijdraagt aan het vergroten van kansen op de arbeidsmarkt. Deze conclusies zijn in ruim 20 stellingen voorgelegd aan 125 klantmanagers die werkzaam zijn bij (a-selecte steekproef van) 92 gemeenten. In totaal 85 klantmanagers, respons van 68%, hebben meegewerkt aan dit deel van het onderzoek. In vier focusgroepen met steeds ongeveer 12 deelnemers zijn de meest opvallende uitkomsten vervolgens besproken.

3 Verloop dienstverlening aan ouderen

In dit hoofdstuk wordt de invulling van de verschillende aspecten van dienstverlening beschreven. De basis voor dit hoofdstuk wordt gevormd door de 38 casestudies. Per aspect wordt aangegeven wat de inspectie eronder verstaat en hoe er door klantmanagers en re-integratiebegeleiders invulling wordt gegeven aan dit aspect. Vervolgens wordt nagegaan of er verschillen zijn in de dienstverlening aan uitgestroomden en niet-uitgestroomden. De bevindingen vanuit de focusgroepen en de enquête onder klantmanagers worden per aspect in een tekstbox gepresenteerd. De paragraaf wordt afgesloten met een korte conclusie waarin wordt samengevat hoe een bepaald aspect van dienstverlening wordt ingevuld en in hoeverre dit overeenstemt met de gekozen normen in de operationalisatie.

3.1 **Maatwerk**

Maatwerk houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de kenmerken van de klant. Een voorwaarde voor het bieden van maatwerk is dat de dienstverlener een goed beeld heeft van de kenmerken, beperkingen en kansen van de klant. Maatwerk is verankerd in de WWB.⁴ Voor WWB-gerechtigden geldt in principe dat in een persoonlijk contact tussen de werkzoekende en de klantmanager wordt beoordeeld welke dienstverlening nodig is.⁵

In dit onderzoek is maatwerk als volgt geoperationaliseerd:

- De klantmanager maakt gebruik van een objectief diagnose-instrument om een analyse te maken van de competenties, kansen en belemmeringen van de werkzoekende.
- De klantmanager stemt de dienstverlening en de aangeboden instrumenten af op de diagnose.

Bij een screening of diagnose van een klant wordt op systematische wijze relevante informatie verzameld over de klant. Screening en diagnose zijn hulpmiddelen voor klantmanagers om de dienstverlening te kunnen afstemmen op de kenmerken van de klant en om het vervolgtraject te kunnen bepalen. Screening en diagnose blijven in principe niet beperkt tot één moment. Er wordt ook wel gesproken over een diagnoseproces dat start wanneer een werkzoekende zich meldt bij de gemeente. De diagnose wordt meestal door de klantmanager gesteld. Een onderzoeksrapport van SEOR meldt hierover het volgende. "Tijdens het eerste "verdiepende" gesprek tussen de klant en de klantmanager of werkcoach worden de omstandigheden, wensen en mogelijkheden van de klant geïnventariseerd. Daarbij wordt onder andere gebruikgemaakt van de informatie die in het klantendossier is opgenomen. Bij "eenvoudige" gevallen wordt dit eerste gesprek toereikend geacht voor de diagnose en het maken van keuzes rond het vervolg van het traject. Bij meer gecompliceerde situaties zijn vaak enkele vervolggesprekken hiervoor noodzakelijk."⁶

Aan de hand van de diagnose-instrumenten en/of het diagnoseproces zou de klantmanager moeten vaststellen welke aanpak het best van toepassing is voor de desbetreffende klant. Goede kennis van het klantenbestand en een accurate diagnose zijn cruciaal voor effectieve re-integratie.

⁴ Memorie van toelichting WWB, TK vergaderjaar 2002-2003, 28 870 nr. 3

⁵ In dit onderzoek wordt maatwerk niet opgevat als een perfecte match tussen werkzoekende en vacature

⁶ Zandvliet, K., Gravesteyn, J., Tanis, O., Collewet, M. & Jong, N. de. (2011). Procesanalyse re-integratie. Reconstructie van re-integratiedienstverlening. Rotterdam: SEOR.

In de volgende paragraaf wordt nagegaan in hoeverre er in de onderzochte cases sprake was van maatwerk, volgens de hierboven beschreven operationalisatie.

Algemene bevindingen

Diagnose

In de meeste onderzochte cases maakt de klantmanager in zijn of haar eerste gesprek een algemene inschatting van de kansen en beperkingen van de klant. Op basis hiervan wordt de afstand tot de arbeidsmarkt bepaald en gekeken of en binnen welke termijn de klant kan uitstromen naar werk. Klantmanagers maken in dit verkennende gesprek soms gebruik van een globale vragenlijst of checklist.

Een klantmanager over een niet uitgestroomde klant (case 28)

Interviewer: Toen zij voor het eerst in de uitkering kwam, is er toen een soort diagnose gemaakt?

Klantmanager: Ik heb nog gekeken in de werkprocessen. Volgens mij hebben ze wel een gesprek met haar gevoerd. En volgens mij hebben ze toen wel geschat dat ze wel aan het werk zou kunnen. Toen hebben ze haar op een stagetraject gezet. Dus dat is een vrij lage stap nog, om haar zo door te geleiden naar werk.

Interviewer: Want werkten jullie toen met een participatieladder of

Klantmanager: Nee, toen nog niet. Helemaal niks. Het was puur een kwestie van kijken: wat kan iemand, wat heeft iemand gedaan, waarvoor komt hij en in hoeverre kunnen we diegene dan doorplaatsen, hetzij via begeleiding, hetzij via gewoon werk.

Slechts in enkele gevallen was er sprake van een uitgebreide diagnose, waarin tests zijn uitgevoerd om zicht te krijgen op iemands fysieke of psychische beperkingen of op zijn arbeidsmarktmogelijkheden. Deze tests worden meestal gedurende het traject uitgevoerd, door de re-integratiebegeleider omdat dan blijkt dat iemand bijvoorbeeld toch minder goed te re-integreren is dan gedacht of omdat er aanvullende instrumenten worden ingezet. Voorbeelden hiervan zijn een klant die een opleiding kreeg aangeboden en waarvan eerst werd gekeken of hij voldoende competenties had om deze uit te voeren en klanten die gedurende het traject psychisch of fysiek minder belastbaar bleken te zijn. In deze gevallen is een test uitgevoerd door een arts en een psycholoog.

Wanneer een klant wordt doorverwezen naar een re-integratiebureau, vindt daar vaak een nieuwe diagnose plaats waarbij opnieuw in kaart wordt gebracht wat de klant kan en wil. Ook dit is meestal een globale diagnose. In een aantal gevallen vinden er bijvoorbeeld beroepskeuzetests plaats of wordt er uitgebreider gekeken wat de mogelijkheden van een klant zijn:

Een re-integratiebegeleider over niet uitgestroomde klant (case 32)

Mijnheer is in de middencategorie ingedeeld. [...] Ik heb in dit geval een korte briefing gehad van de klantmanager, want wij hebben redelijk goed contact met de klantmanagers, ook in het voorbespreken van: ik heb iemand en ik denk dat die persoon die en die stap moet maken. Dan wordt er vaak van tevoren even kort voorbesproken.

Dat is ook een bewuste keuze. Wij zijn samenwerkingspartner van de gemeente op het gebied van ondersteuning van alleenstaande ouders in het kader van een aantal aanbestedingen op rij. Dus dan ontwikkel je ook die samenwerkingsrelatie. In het geval van mijnheer is er eerst mondeling overleg geweest tussen de klantmanager en mij en zij heeft mij gevraagd: ik heb een mijnheer en ik weet niet zo goed welke stappen ik met hem moet gaan nemen. Hij heeft een zoon in de puberteit. Hij heeft vraagstukken op het gebied van de arbeidsmarkt benaderen, maar nog veel belangrijker nog een aantal andere vraagstukken op psychisch gebied. Dus er speelt nogal wat. Zie jij het zitten om met hem te gaan praten, om een intake

te doen en dan ook te kijken van, en dat is dan ook het voordeel van de samenwerkingsrelatie van af en toe doe je een intake en dan geef je hem terug en dan zag je van: goh, ik heb met deze persoon gesproken en eerlijk gezegd denk ik dat en dat en dat een beter spoor is en de andere keer zeg je...

Diagnose: uitkomsten enquête en focusgroepen.

Uit de landelijke enquête blijkt eveneens dat veel klantmanagers meestal hun eigen mensenkennis en ervaring toepassen om diagnoses van hun klanten vast te stellen. Zij diagnosticeren dus vooral op basis van hun eigen inzicht (44procent). Wat minder klantmanagers gebruiken daarbij een globale vragenlijst of checklist (33 procent) en nog minder hanteren meestal een specifiek diagnose-instrument (23 procent). Op basis van deze eerste inschatting en het gesprek wordt een conclusie getrokken hoe men verder gaat met de klant. In de focusgroepen wordt regelmatig verwezen naar een manier van werken waarbij de klant wordt ingedeeld in drie klantcategorieën: kansrijk, nog niet kansrijk, kansarm (of vergelijkbare termen). Veelal zijn het de kansrijken die worden doorgestuurd naar een traject, andere groepen krijgen veel minder intensieve begeleiding of worden ontheven. Dit gaat volgens de in de focusgroep betrokken klantmanagers vooral ten koste van de middengroep die wel enige afstand tot de arbeidsmarkt heeft, maar nog wel bemiddelbaar is.

Diagnose-instrumenten worden zodoende relatief minder gebruikt (23%). Klantmanagers die op basis van eigen inzicht diagnoses stellen, noemden een aantal bezwaren tegen diagnose-instrumenten. Volgens hen zijn het vaak standaard vragenlijstjes die de klant of de klantmanager 'op de automatische piloot' invult, maar die geen goed inzicht in de problematiek van de klant bieden. Dat is ook de reden waarom sommige gemeenten deze weer hebben afgeschaft. Men acht eigen inzicht vaak ook effectiever omdat men dan maatwerk kan leveren waarbij de wisselwerking met de klant van belang is. Een deelnemer aan de focusgroepen vraagt zich af of wel de juiste diagnose-instrumenten worden ingezet omdat er onvoldoende resultaat van de re-integratietrajecten is.

Gefaseerde diagnose / Specifiek diagnose-instrument

Deelnemers aan de focusgroepen die bij het eerste gesprek gebruik maken van een specifiek diagnose-instrument, noemen een instrument (Dariuz) waarbij de klant zelf een vragenlijst moet invullen. Voordeel daarvan vinden zij dat er voor het eerste gesprek al veel informatie van de klant bekend is. Nadeel is dat de klant zijn eigen beleving opschrijft wat niet perse de werkelijkheid hoeft te zijn. Verder zijn er gemeenten die werken met een 'gefaseerde' diagnose waarbij bij plaatsing van een klant en tijdens een traject, meestal 'work first' of een soortgelijke werkwijze, aan het licht komt wat kansen en belemmeringen zijn. Klanten werken dan met behoud van uitkering, meestal gecombineerd met trainingen. In de loop van het traject wordt de klant getest op (werknemers- en sollicitatie-) vaardigheden, houding e.d. Doordat iemand tijdens zo'n traject al aan het werk is, kan een diagnose worden bijgesteld. Het continue bijstellen van de diagnose wordt door een van deelnemers aan de focusgroepen als noodzakelijk gezien: door het volgen van het traject veranderen iemands competenties. Ook bij dergelijke tests is aan subjectieve elementen niet helemaal te ontkomen. Na afloop van het traject heeft men niettemin een realistisch beeld van kansen en mogelijkheden van de klant, vinden de klantmanagers uit gemeenten waar men zo te werk gaat.

Aansluiting op traject

In het merendeel van de onderzochte cases is er sprake van een standaardaanbod dat is afgestemd op de ruwe inschatting van de re-integratiemogelijkheden van de klant. Klanten die direct bemiddelbaar zijn, gaan naar een matcher/jobhunter of workfirsttraject en klanten met een wat grotere afstand tot de arbeidsmarkt krijgen bijvoorbeeld een werkervaringsplaats aangeboden.

Interviewer: En waarom heb je gekozen om hem voor het leer/werktraject aan te melden?
Klantmanager (case 25): Omdat hij al 4 jaar thuis zat. Dat hij, zeg maar, wel blij was rustig aan te doen thuis. Niet vroeg op te staan bijvoorbeeld. Omdat hij onzeker was geworden, ontmoedigd op zijn eigen kansen. Omdat hij heel veel gesolliciteerd had en afgewezen was. Hij wilde wel graag maar had niet veel vertrouwen. Ook omdat de begeleiding van de UWV ook niet goed is geweest. En omdat hij bij de gemeente een half jaar op de plank had gelegen. In feite had hij niet zo veel vertrouwen dat het iets zou worden. Dus ik dacht deze man heeft een zetje nodig. Dus laten we met hem rustig aan de slag gaan. Via een traject in plaats van direct middelen naar werk. Dat dit beter bij hem paste.

Als er geen kansen op regulier werk zijn is er sprake van bijvoorbeeld zorgtrajecten of wordt gekozen om geen dienstverlening aan te bieden⁷. Slechts in een enkele case is er sprake van een specifiek aanbod voor een bepaalde doelgroep, zoals een traject voor alleenstaande ouders.

Bij klanten die om persoonlijke redenen een moeilijke periode achter de rug hebben, bijvoorbeeld een scheiding of burn out, houdt de klantmanager hier meestal rekening mee. Dit soort klanten krijgt vaak een periode van rust aangeboden. Het wordt evenwel uit de gehouden interviews niet duidelijk hoe wordt bepaald of rust noodzakelijk is en hoe lang die rustperiode zou moeten duren. Dit varieert van een paar maanden tot een jaar. Een klantmanager geeft aan dat het ervaring is. Zij heeft wel regelmatig contact gehouden met de klant om na te gaan of er rust kwam in de thuissituatie en of de stap naar de arbeidsmarkt kon worden gemaakt. De klant had echter vrij snel zelf werk gevonden, waardoor er geen overgang meer nodig was van de rustperiode naar actieve re-integratie. In een ander geval werd de beslissing om weer contact op te nemen aan de klant zelf overgelaten, met als gevolg dat er ruim een jaar geen contacten waren.

Het aanbod dat de gemeente doet, is dus in eerste instantie globaal afgestemd op de mogelijkheden van de klant. De trajecten bevatten vaak standaard sollicitatietrainingen en cursussen en in veel gemeenten ook algemene eenvoudige werkzaamheden om het werkritme te behouden.

Binnen de trajecten wordt er vaak rekening gehouden met de wensen en het arbeidsverleden van de klant. Dat houdt in dat bij het solliciteren en het aanbieden van vacatures de klant meestal werk mag zoeken in de door hem/haar gewenste richting en/of in de richting waar de klant werkervaring heeft (zie ook vraaggerichte dienstverlening). Uit de korte enquête blijkt daarnaast dat 66 procent van de klantmanagers vaak of altijd bij het aanbieden van trajecten of cursussen ook rekening houden met het opleidingsniveau en de vaardigheden van de deelnemers.

Met wensen ten aanzien van het volgen van een opleiding of het starten van een eigen bedrijf wordt in de onderzochte cases meestal geen rekening gehouden. Klantmanagers en re-integratiebureaus vinden de kosten te hoog of schatten de kansen op succes als te laag in.

⁷ De bevindingen ten aanzien van maatwerk komen overeen met eerdere bevindingen van de Inspectie Werk en Inkomen (zie ook inspectieonderzoek 2012, samenwerken klanten psychische problematiek)

Een klantmanager over een niet uitgestroomde klant:

Interviewer 1: En waar ik ook nieuwsgierig naar ben, is of de gemeente over het algemeen nog mogelijkheden heeft om andere instrumenten of cursussen in te zetten?

Klantmanager: Nou ja, wij zetten cursussen in, we zetten opleidingen in. Maar in alle gevallen kijken wij naar in hoeverre is dit een investering waar de kans op uitstroom een mogelijkheid is. Is er een redelijke kans op een baan? Is er een bankgarantie of een baanintentie? Is er werk wat hier gewoon in de buurt is? Nu ga je niemand opleiden voor kinderopvang want dat sluit overal dus daar investeer je niet in. Maar als je een jonge vent in de techniek bent en wat wil en er is een opleiding hier in de buurt en het werkt dan doe ik dat direct

Of klanten de standaardonderdelen binnen de trajecten als maatwerk ervaren, verschilt van klant tot klant. Zo is er een gemeente onderzocht waar vier personen hetzelfde traject hebben gevolgd. Drie van hen voelden zich persoonlijk benaderd, goed ondersteund en zeiden baat te hebben gehad bij het traject. De vierde vond het echter te standaard, vond dat hij voldoende vaardigheden had en dat hij de cursus niet nodig had.

In enkele onderzochte cases is er sprake van een continue diagnose, in die zin dat er gedurende het traject steeds opnieuw wordt gekeken wat nodig is en wat de volgende stap moet zijn. Zo is er een voorbeeld van een alleenstaande vader die intensief wordt begeleid door een re-integratiebureau. Er wordt steeds gekeken in hoeverre hij al in staat is om een volgende stap te nemen, en wanneer dit niet mogelijk is, wordt dit uitgesteld. Op deze manier wordt door voortdurende inschatting van kansen en mogelijkheden geprobeerd de klant weer te re-integreren:

Klantmanager over een niet uitgestroomde klant (case 32):

Ik vond het tot die tijd verstandig om in ieder geval recente werkervaring op te doen bij werkervaringsplekken. Daar was meneer het mee eens. Toen hebben we contact gezocht met een liftenbedrijf en daar hebben we een kennismakingsgesprek gehad over een werkervaringsplek waarin bleek dat behalve administratieve taken er ook commercieel-administratieve taken zouden zijn. En in dat gesprek merkte ik dat meneer heel onzeker was of hij dat wel zou kunnen. Ook zijn terugkoppeling naar aanleiding van dat gesprek daar sprak eigenlijk heel erg uit dat hij de stap eigenlijk nog niet durfde te nemen.

En in overleg hebben wij toen gezegd: dan moeten wij dat ook niet doen. Dan is het dus te vroeg. Dan is het dus goed om op het spoor van Humanitas door te gaan, nieuwe cliënten te gaan ondersteunen en we gaan een andere werkervaringsplek zoeken. Die hebben we toen gevonden bij een school op de administratie. We wisten allebei van tevoren dat het eenvoudig administratief werk was. Maar het doel van de plek was om weer onder de mensen te komen, om weer samen te werken met iemand anders, om twee dagen in de week ook echt de deur uit te moeten en ook om gewaardeerd te worden om de toegevoegde waarde die je hebt.

Verschillen uitgestroomd en niet-uitgestroomd

Er zijn in de dienstverlening op het aspect maatwerk geen opvallende verschillen aangetroffen tussen de uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten. Wat wel opvalt, is dat ook binnen de uitgestroomde klanten in eerste instantie een aanzienlijk deel als niet kansrijk werd ingeschat op basis van beperkingen. En bij de niet-uitgestroomde groep klanten behoren mensen die minder kansrijk zijn dan aanvankelijk gedacht. Het roept de vraag op of de gestelde diagnoses wel voldoende handvatten bieden om iemands arbeidsmarktmogelijkheden in te schatten. In het onderstaande voorbeeld was in eerste instantie geschat dat mevrouw kansrijk zou zijn. Gedurende de dienstverlening bleek ze toch niet belastbaar en werd besloten dat ze niet hoefde te solliciteren. Uiteindelijk stroomt ze toch uit naar betaald werk:

Een klantmanager over een uitgestroomde klant (case 15):

[...] En zo is het dus gegaan dat we eigenlijk in begin traject al hebben besloten van nee, [...] deze vrouw is op dit moment niet bemiddelbaar richting werk. En tenminste dat was dan richting zorg, dat had ze niet helemaal goed afgesloten en ze raakte in paniek. Maar feit dat ze dus bij de Nederlandse Spoorwegen toch nog een kans kreeg en op hele andere manier met mensen bezig zou zijn dat gaf haar weer voldoening en weer de kans om toch nog erin te blijven en wat te gaan doen. Dat was het leuke bij deze klant, ze was eerst eigenlijk niet in staat bemiddeld te worden [...]. Maar omdat zij zelf - maar dat was echt helemaal aan klant zelf hoor, wat ons betreft hoefde ze niet te solliciteren want wij zagen dat het gewoon heel veel met haar deed - heel graag in de markt wilde blijven en niet wilde opgeven en bleef ze doorgaan en gaf ze dit gewoon kans en heeft het gewoon heel mooi uitpakket voor haar.

Conclusie

In de meeste cases is sprake van ruwe vorm van maatwerk. De klantmanager maakt veelal een algemene inschatting van de arbeidsmogelijkheden van de klant, waarna hij/zij op een traject wordt geplaatst dat past bij deze mogelijkheden. In de onderzochte gemeenten worden deze trajecten nog vaak aangeboden door re-integratiebureaus. De trajecten bevatten een standaardaanbod, waarbij het maatwerk meestal bestaat uit het rekening houden met de wensen en het arbeidsverleden van de klant. Uit de focusgroepen bleek dat er ook veelal rekening wordt gehouden met het opleidingsniveau van de klanten. In een enkele case is er sprake van een voortdurende diagnosestelling en daarop gebaseerde aanpassing van het traject. Uit de focusgroepen bleek dat diagnosetrajecten soms onderdeel uitmaken van 'work first' trajecten die veelal 6 weken tot enkele maanden in beslag kunnen nemen. De klanten werken in deeltijd, en de resterende tijd krijgen ze allerlei trainingen aangeboden gericht op de sollicitatievaardigheden en het inzicht krijgen in de competenties.

In het geval van persoonlijke problematiek kiest een klantmanager meestal voor een korte rustperiode. Het is niet duidelijk waarop de inschatting dat dit zinvol is en de gekozen duur van de periode, zijn gebaseerd.

Opvallend is dat de uitgestroomde klanten ook regelmatig als niet kansrijk werden geschat en vice versa. Ook zijn er verschillende cases waar gedurende het traject aanvullend medisch of psychisch onderzoek nodig bleek naar de belastbaarheid van de klant. Dit roept, gecombineerd met de bevinding dat de afstemming van diagnose en traject erg algemeen blijft, de vraag op of de huidige vorm van diagnosestelling wel voldoende is om een goede inschatting te maken van iemands arbeidsmarktmogelijkheden en het vervolgtraject.

3.2 **Zelfredzaamheid**

Algemene inleiding zelfredzaamheid

Stimuleren en faciliteren van de zelfredzaamheid betekent dat de dienstverlening erop gericht is de klant zoveel mogelijk zijn eigen verantwoordelijkheid te laten nemen in de re-integratie. Uiteindelijk moet de werkzoekende in staat zijn om zelfstandig de weg naar werk of sociale activering te vinden. Dat geldt ook voor de oudere werkzoekende. De coach of klantmanager moet de klant faciliteren, zodat hij in staat is de eigen regie over de re-integratie te voeren. Onder het stimuleren van zelfredzaamheid verstaat de inspectie dat de dienstverlener zorgt dat de uitkeringsgerechtigde voldoende kennis en vaardigheden heeft om zelfstandig werk te zoeken. Het gaat om kennis van de arbeidsmarkt (Waar zijn de vacatures en hoe vind ik die?) en vaardigheden, zoals solliciteren en netwerken. Het stimuleren van zelfredzaamheid betekent ook dat de klant gemotiveerd wordt en dat er wordt gewerkt aan zijn zelfvertrouwen, zodat hij in staat is de eigen verantwoordelijkheid te nemen.

Voor de gemeente geldt dat de inspectie heeft gekeken naar in hoeverre:

- de werkzoekende wordt gefaciliteerd in het gebruik van het elektronische vacaturesysteem.
- de klantmanager de werkzoekende stimuleert de eigen verantwoordelijkheid te nemen tijdens het zoeken naar werk en/of participatie in de vorm van sociale activering.
- de klantmanager de werkzoekende aanspreekt de eigen verantwoordelijkheid te nemen tijdens het zoeken naar werk en/of participatie in de vorm van sociale activering.
- de klantmanager de werkzoekende stimuleert en begeleidt om zijn of haar kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. De digitale instrumenten die UWV voor de WW- uitkeringsgerechtigden inzet, zijn ook beschikbaar voor WWB- uitkeringsgerechtigden.
- de klantmanager het zelfvertrouwen van de werkzoekende stimuleert.
- de klantmanager zo nodig bijdraagt aan de kennis van de WW-gerechtigde op het gebied van de arbeidsmarkt, opleidingen en sollicitatievaardigheden.

Algemene bevindingen ondersteuning van de zelfredzaamheid

Uit het onderzoek blijkt dat de klanten nagenoeg altijd worden ondersteund om zelfstandig de weg naar werk te kunnen vinden. Ondersteuning van de zelfredzaamheid wordt veelal geboden door het beschikbaar stellen van trainingen en instrumenten, specifiek gericht op sollicitaties en het verbeteren van sollicitatievaardigheden. Alle geïnterviewde klanten zijn door de klantmanagers of de re-integratiebegeleiders gestuurd op het gebruik van één of meerdere van deze trajecten. Klanten kunnen daarbij ook persoonlijk begeleid worden. Hoe intensief de persoonlijke begeleiding is, is afhankelijk van de inschatting van de mate van zelfredzaamheid van de klant, door de klantmanager of re-integratiebegeleider. Intensiviteit kan betekenen: 1 op 1 begeleiding, veel persoonlijke aandacht. Klanten die redelijk zelfredzaam worden geacht, krijgen minder vaak persoonlijke aandacht.

Zo geeft een klantmanager aan, over een niet uitgestroomde klant (case 26):

De collega klantmanager heeft met gebruikmaking van instrument een diagnose gesteld en klant aangemeld bij het werkgevers service team, omdat klant job ready was. Daar werken zogenaamde 'matchmakers' die vacatures koppelen aan werkzoekenden en bemiddelen naar werk.

Maar, als wordt ingeschat dat klanten een goede kans maken op uitstroom, kan de begeleiding juist wel even intensief zijn, omdat de klantmanager of re-integratiebegeleider weet dat met net wat meer begeleiding uitstroom kan worden gerealiseerd.

Klantmanager over een uitgestroomde klant (case 16):

De werkgever had een beetje twijfels aan haar rapportagevaardigheden. Nou dat hebben we haar teruggegeven van de werkgever zegt dat. Dat had zij ook gehoord. Wat vind jij daarvan? Zij zei ook van: dat vind ik wel kloppen want ik ben al een hele tijd uit Nederland weg en ik vind het zelf ook lastig. Toen hebben wij een korte cursus spelling en grammatica voor haar ingezet. Die hebben wij ook betaald. Dat heeft gewoon geholpen dat zij ook weer zich zekerder ging voelen, weer eventjes wist hoe zit het ook weer precies met de d's en de t's en wanneer is het een sterk werkwoord en wanneer is het een zwak werkwoord zodat die rapportagetechniek ondersteund kon worden en zij heeft daarna gewoon contracten gekregen. Dat was gewoon hartstikke mooi.

Een andere bevindingen is dat naarmate klanten verder van de arbeidsmarkt afstaan, al langer werkloos zijn en veel persoonlijke belemmeringen hebben, er minder dienstverlening gericht op zelfredzaamheid wordt ingezet.

Zo geeft een klantmanager aan over een niet uitgestroomde klant (case 5):

Hij solliciteert nog steeds zelf, hij probeert zijn kennis op peil te houden. Hij was informaticaspecialist. Het is wel moeilijk, hij heeft veel meegemaakt. Ik denk dat de kans op uitstroom uiterst klein is. Door zijn psychische gesteldheid, lijkt hij niet in staat een betaalde functie te vervullen. Er is veel met hem aan de hand.

En even later:

Ik heb geen sollicitatiecursussen voor hem ingezet, meneer is zo gemankeerd. Ik hoop dat alles beter voor hem gaat in de toekomst. Er is iets gebeurd in het verleden en daardoor is hij erg in de war geraakt. Ook een cursus arbeidsvaardigheden is niet aan de orde. Ik denk dat hij zich niet in een groep kan handhaven, er speelt heel veel, dat zie ik niet zitten. De cursussen die hij doet, doet hij thuis, via de computer.

In die trajecten wordt er soms meer ingezet op het wegnemen van persoonlijke belemmeringen. Klantmanagers en re-integratiebegeleiders vragen in de gesprekken met de klant nog wel naar de sollicitatieactiviteiten, maar bieden er geen actieve ondersteuning op.

Zo geeft de bovenstaande klantmanager verder aan (case 5):

We spreken elkaar een paar keer per jaar. Dan gaat het over sollicitatieactiviteiten, hoe hij zijn week vult, wat hij doet, sociale contacten en dergelijke.

Naast ondersteuning bij sollicitatieactiviteiten en bij het opdoen van sollicitatievaardigheden, is er soms ook sprake van ondersteuning op zaken als verminderd zelfvertrouwen, het (wederom) inzien van eigen kennis en vaardigheden of begeleiding bij het oplossen van persoonlijke problemen. Tot slot kunnen er hele specifieke trajecten worden ingekocht. Hiervan zijn er enkele voorbeelden aangetroffen: een taalcursus voor het opkrikken van de rapportagevaardigheden, een leerwerktraject gericht op de wensen en uitstroomkansen van de klant en het volgen van een opleiding tijdens een ontheffing.

Ondersteuning op sollicitatieactiviteiten en sollicitatievaardigheden

Bij de gemeenten wordt de ondersteuning van de sollicitatieactiviteiten en sollicitatievaardigheden vaak geboden in een vacatureserviceteam of door speciale consultants, die zich meer richten op werkgevers. Bij het ondersteunen gaat het om de volgende zaken:

- Aanreiken van concrete vacatures, voor klanten bellen naar uitzendbureaus, cv's doorsturen naar werkgevers met wie er contacten zijn. De begeleiders leggen de contacten of reiken de klant iets aan, en daarna is de klant zelf aan zet: hij moet er zelf voor zorgen dat hij daadwerkelijk bij de werkgever op gesprek gaat.
- Hulp bij het opstellen van sollicitatiebrieven en cv. Begeleiders helpen klanten met het formuleren van hun motivatie voor betreffende functie en het benadrukken van kennis en vaardigheden op de cv, ook voor betreffende functie.
- Het nakijken van sollicitatiebrieven en cv bijvoorbeeld op taal- en spelfouten.
- Klanten helpen bij de voorbereiding voor sollicitatiegesprekken. Klanten krijgen tips zoals het vooraf zoeken van informatie over de werkgever, en hoe ze zich persoonlijk moeten presenteren.
- Speeddate met werkgevers. Dit zijn bijeenkomsten, georganiseerd door de gemeente. Klanten en werkgevers kunnen kennismaken met elkaar, klanten kunnen hun belangstelling kenbaar maken voor vacatures.
- In sollicitatietrainingen inzicht bieden in de (lokale, regionale) vacaturemarkt en vacaturebronnen (kranten, internet) en leren netwerken. Een concreet voorbeeld van leren netwerken is een klant erop te wijzen om een gesprek altijd

af te sluiten met het uitwisselen van contactgegevens, stage of meeloopdag regelen bij werkgevers door ze te bellen. Verder krijgen klanten tips voor persoonlijke presentatie en tips voor het benaderen van werkgevers. Zo worden klanten gewezen op het feit dat je niet alleen in advertenties vacatures vindt, maar dat het helpt om bij werkgevers persoonlijk langs te gaan.

Over de inrichting van dit onderdeel in het traject zegt een klantmanager:

We hebben een basistraining. Daarna een vervolgtraining. Dat gaat over werk vinden en werk houden. We hebben met de klant samen gewerkt aan het cv, hoe hij brieven kan schrijven en hoe hij zijn motivatie op papier kan zetten.

Resultaten focusgroepen

Ook uit de focusgroepen blijkt dat het gebruik van sociale media als LinkedIn en Twitter, en het leren wat netwerken, juist de oudere klant kan helpen. Zij hebben vaak langdurig bij één bedrijf gewerkt en hebben geen recente ervaring met de moderne wijzen van solliciteren. De aandacht van de klantmanager is daarom het eerst gericht op het aanleren van de vaardigheden die zijn gericht op het netwerken.

In de re-integratietrajecten gaat dit type van ondersteuning nog een stap verder, door in workshops aandacht te besteden aan de arbeidsmarktmogelijkheden: wat voor soort vacatures zijn er, waar zitten de kansen? Verder is er bij de re-integratiebureaus meer sturing en controle op de sollicitatieactiviteiten, in de zin dat klanten bijvoorbeeld verplicht een paar uur per week onder begeleiding moeten solliciteren.

Een uitgestroomde klant zegt over de ondersteuning in het traject (case 16):

[...] Je zoekt op de website naar advertenties, maar heel de wereld leest die. En degene die bij de groenteboer op het raam geplakt zit die leest veel minder mensen dus daar maak je meer kans. Ja dan ook hoe stel jij een baan voor? Wat is voor jou ideale baan?

Verder leren klanten wat hun netwerk is, hoe ze die verder kunnen opbouwen en kunnen inzetten. Er wordt hen vaardigheden bijgebracht om via internet te solliciteren, online hun cv kunnen bijwerken of kunnen uploaden. Klanten worden begeleid in het aanmaken van profielen voor diverse vacaturesites en leren om vacatures te analyseren, leren gebruik te maken van internet en social media (bijvoorbeeld gebruik van LinkedIn).

Een re-integratiebegeleider geeft aan (case 18) :

[...] De klant kan in ons vacaturesysteem, hij gaat kijken en ik kijk mee. Daar is hij voldoende vaardig voor. We geven ook elke week een vacaturekrant uit, daar kijken we ook samen in. Of er andere vacatures bij zitten. De krant is digitaal, die stuur ik door. Maar hij krijgt het ook als hij fysiek hier is. Daar zijn we intensief mee bezig.

Begeleiders gaan soms samen met klanten achter de computer zitten en zoeken samen met hen naar werk. Er zijn re-integratiebureaus waar bijvoorbeeld uitzendbureaus standaard aanwezig zijn en waar klanten naar worden verwezen, met hun cv in de hand.

Gebruik van de vacaturesite www.werk.nl

Een viertal klanten uit een gemeente vermeldt in de interviews dat ze worden gestuurd op het gebruik van www.werk.nl, ze kregen een presentatie van medewerkers achter de website. Klanten hebben geen goede ervaringen met het gebruik van de website: ze krijgen geen reactie op functies waarop ze reageren. Het

komt ook voor dat ze een reactie terugkrijgen dat de functie al vervuld is, maar dat de vacature niet wordt verwijderd.

De kern van de activiteiten is: klanten klaarstomen om zelf actief te (kunnen) solliciteren. Dat wil zeggen dat klanten steeds zelf op zoek moeten gaan naar vacatures. Het valt op dat uitgestroomde klanten de inzichten en vaardigheden beter oppakken en inzetten om de eigen participatie te arrangeren, zoals het inschakelen van hun eigen netwerk. Niet uitgestroomde klanten benoemen dit soort ontwikkelingen meestal niet in de interviews.

Op de vraag of het de zelfredzaamheid heeft ondersteund, geeft een uitgestroomde klant aan (case 19):

[...] Je valt in dat gat van geen werk en de wereld van geen werken hebben en solliciteren ken je niet. Dat heb je je hele leven niet gehad. Ik ben heel actief gestimuleerd om het weer op te pakken en in dat wereldje je weg te vinden en uit dat dal te klimmen. Ze geven je het gereedschap om uit het dal te klimmen maar ze gaan je er niet uittrekken. Dat kunnen ze ook niet, je moet het gereedschap zelf aanpakken en dan kom je verder.

Ontwikkeling zelfredzaamheid door vergroten van zelfvertrouwen

Veel klanten kampen bij aanvang van de bijstandperiode met persoonlijke, sociale en maatschappelijke belemmeringen, waardoor ze (tijdelijk) minder zelfredzaam zijn of dat zo ervaren. Voorbeelden hiervan zijn schulden, echtscheidingsproblemen, psychische problemen, verwerken van ontslag, en beperkte sociale vaardigheden. Het vergroten van de zelfredzaamheid houdt in die gevallen vooral in: het werken aan zelfvertrouwen.

Klantmanagers bieden zodoende verschillende manieren van ondersteuning die zijn gericht op het vergroten van zelfvertrouwen. Dat zijn coachende en motiverende gesprekken, het aanbieden van een rustperiode, speciale re-integratietrajecten, bijvoorbeeld gericht op het vergroten van de competenties, een leerwerktraject (waarin wordt gewerkt aan het arbeidsritme) en in enkele gevallen worden er specifieke scholingscursussen aan geboden.

Coachende gesprekken gericht op het stimuleren en motiveren van de klant zijn vaak intensieve (licht therapeutische) gesprekken, waarin de klantmanagers ingaan op de problemen die klanten hebben of ervaren, ze bieden een "luisterend oor" en bekijken met klanten concrete oplossingen.

Een klantmanager zegt hierover (case 9):

[...]Mijn begeleiding heeft eruit bestaan om elke keer mevrouw weer uit te nodigen en om de zoveel tijd te vragen hoe het ermee stond. En om te kijken of er al wat meer mogelijk was met haar. [...] Dus dat is mijn begeleiding bij haar geweest, alleen maar coachingsgesprekken.

Klantmanagers bieden ook regelmatig een bepaalde 'rustperiode' aan, waarin klanten soms nog niet actief op zoek hoeven te gaan naar werk. Ze krijgen ze de opdracht mee om dan zelf zaken op orde te krijgen, zoals contact opnemen met de schuldhulpverlening of de gezondheidszorg (in geval van lichamelijke en psychische problemen). Die ondersteuning bieden de klantmanagers, omdat het op orde krijgen van problemen een positief effect heeft op de motivatie en het zelfvertrouwen, en daarmee op de zelfredzaamheid van klanten.

Een uitgestroomde klant geeft aan over de ondersteuning van de zelfredzaamheid (case 15):

[...]Zij zei: als er rust is, kun je beginnen met solliciteren. Dan gaan we je begeleiden en zorgen dat je een goed profiel krijgt. Een stukje begeleiding bij opnieuw in de maatschappij

aan het werk komen. Zo is het gebeurd en daar heb ik mijn energie in gestoken. Geen dingen naast of bij gedaan.

Ook in de re-integratietrajecten, is er aandacht voor zaken als werken aan het zelfvertrouwen en de motivatie. Dit doen klanten in bijvoorbeeld workshops, met rollenspellen of door het simuleren van sollicitatiegesprekken.

Een uitgestroomde klant vertelt hierover het volgende (case 15):

[...]Met de begeleiding van het bureau ging ik dan aan de tafel zitten. Dan speelden zij degenen waar ik dan belangstelling voor zou hebben en ik moest gewoon mezelf spelen. Dan zeiden ze: wat brengt jou hier nou in hemelsnaam. Ook de manier waarop, dus of je met elkaar afsprak bij het bedrijf zelf of dat je op een neutrale plek, of bij wijze van spreken bij mij thuis nog. Dat soort dingen werden besproken. Dan werd het voorbereid en dan kon je omdat jij wilt netwerken, jij wilt je naam bekendmaken, dus wat heb jij nodig van dat bedrijf en wat wil je bereiken. Dat is voor mij een hele goeie methode om goed voorbereid dat gesprek in te gaan.

Er wordt in workshops of in de begeleiding aandacht besteed aan competenties van klanten: hun kwaliteiten, capaciteiten en vaardigheden. Vaak hebben ze hier geen zicht (meer) op. Door dit inzicht weten ze wat ze "in huis hebben" en het helpt hen om op zoek te gaan naar geschikte vacatures, ook in bijvoorbeeld andere branches.

Een klantmanager zegt over dit onderdeel (case 11):

[...] De training duurt 10 weken. De eerste 6 weken is de training gericht op vaardigheden, wat iemand wil, wat zijn de capaciteiten, de kwaliteiten. Dat wordt allemaal in beeld gebracht.

Het opbouwen van arbeidsritme wordt ook vaak genoemd als onderdeel van de ondersteuning van de zelfredzaamheid, bijvoorbeeld in een leerwerktraject of (in een enkel geval) een sociale activeringstraject. Klanten hebben weer een doel, krijgen meer structuur in hun leven en hebben het gevoel dat ze er weer toe doen. Dit levert een belangrijke bijdrage aan de motivatie en het zelfvertrouwen. Het is volgens begeleiders én klanten vaak een combinatie van verschillende dienstverleningsonderdelen die bijdragen aan een ondersteuning van de zelfredzaamheid.

Maatwerkondersteuning

In enkele gevallen kregen klanten specifieke ondersteuning op hun specifieke situatie aangeboden. Voorbeelden zijn:

- Het bieden van een taal cursus (spelling en grammatica), zodat de klant haar taalvaardigheid verbetert en daardoor zekerder is in sollicitaties.
- Het aanbieden van individuele trajectbegeleiding, aan een klant die een eigen bedrijf had gehad in een specifieke sector. In dit traject was er aandacht voor sturing en coaching op sollicitatievaardigheden en het opbouwen van een netwerk.
- Zelf invulling geven aan een leerwerktraject. Bij een re-integratiebedrijf was het leerwerktraject een standaard onderdeel van de dienstverlening, met een standaard (en beperkt) aanbod van leerwerkplekken. Maar de re-integratiebegeleider heeft de klant gestimuleerd om een zelf invulling te geven aan de inhoud van het traject en zo mogelijk een leerwerkplek te zoeken wat past bij zijn interesses. De re-integratiebegeleider heeft de klant daarin begeleid en gestimuleerd door met hem te praten over zijn hobby's en zijn interesses, en een link te maken naar de arbeidsmarkt. Verder heeft de begeleider de klant letterlijk 'op pad gestuurd': met zijn cv bij werkgevers langsgaan.

- Een klant kreeg van de klantmanager de mogelijkheid om tijdens een ontheffing een opleiding te volgen. De klant loopt voor de opleiding stage bij de instelling waar ze participeert als vrijwilliger. De opleiding sluit aan bij de interesses en wensen van de klant en op haar vrijwilligerswerk. Ze hoopt dus ook regulier te kunnen uitstromen op haar participatieplek.

Verskil tussen uitgestroomden – niet uitgestroomden

Uit het onderzoek blijkt geen verschil tussen het aanbod op ondersteuning van de zelfredzaamheid tussen de uitgestroomde klanten en de niet uitgestroomde klanten. Wel valt het op dat de uitgestroomde klanten meer gebruik maken van de tools die ze krijgen aangereikt, ten behoeve van de ondersteuning van de zelfredzaamheid.

Uitkomsten enquête en focusgroepen

Uit de enquête en focusgroepen komt hetzelfde beeld naar voren. Klantmanagers zijn gevraagd welke vorm van dienstverlening ze veelal aan oudere werklozen toepassen. Drie vormen worden in vrijwel gelijke mate toegepast: sollicitatietrainingen, op motivatie gerichte trajecten en intensieve dienstverlening. Iets meer dan de helft van de klantmanagers zet die vormen soms in en een derde vaak. Alleen is bij de intensieve dienstverlening het aantal klantmanagers dat die nooit inzet net wat groter en het aantal dat deze vaak inzet net wat kleiner. Het bieden van rusttrajecten wordt door 7 op de 10 klantmanagers soms toegepast, door 2 op de 10 nooit. Een op de 10 geeft vaak een rusttraject, een periode waarin iemand niet hoeft te solliciteren. Het gaat hier zowel om vrij korte periodes die iemand gegund krijgt om bijvoorbeeld na een echtscheiding of een faillissement zaken op een rijtje te krijgen als om langere perioden, bijvoorbeeld als de begeleiding langere tijd geen resultaat heeft gehad, zo bleek uit de focusgroepen.

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de geïnterviewde klanten nagenoeg altijd worden ondersteund om zelfstandig de weg naar werk te kunnen vinden. De ondersteuning van de zelfredzaamheid wordt vooral ingevuld door ondersteuning bij het solliciteren: aandragen vacatures, samen achter de computer, in vacaturecentrum zitten. Verder is er ook een zogenaamde 'zachte kant' van ondersteuning, welke zich meer richt op het verkrijgen van zelfvertrouwen. De ondersteuning is dan gericht op het vergroten van competenties, zoals sociale vaardigheden en het opbouwen van een arbeidsritme.

Er is vooral aandacht voor deze persoonlijke, sociale en/of maatschappelijke belemmeringen aan het begin van de uitkeringsperiode. De ondersteuning op zelfredzaamheid en zelfvertrouwen neemt af als klanten langer in de uitkering zitten. Er wordt dan wel gevraagd naar sollicitatieactiviteiten, maar ze worden niet meer actief begeleid bij het solliciteren. Uit de interviews blijkt wel dat de uitgestroomde klanten meer leren van de ondersteuning dan de niet uitgestroomde klanten. De uitgestroomde klanten maken in de praktijk namelijk meer gebruik van de tools en inzichten die ze krijgen aangereikt tijdens de trainingen.

3.3 Duidelijkheid

Bij aanvang van het onderzoek heeft de inspectie het begrip duidelijkheid als volgt omschreven:

Duidelijkheid houdt in dat de werkzoekende op de hoogte wordt gesteld van de eigen rechten en plichten en tevens van die van UWV of gemeente. Als het gedrag van de werkzoekende daartoe aanleiding geeft, kan handhavend worden

opgetreden.⁸ Handhaving wordt gezien als bijdrage aan activering.⁹ De veronderstelling is dat werkzoekenden zo meer dwang en drang ervaren om te solliciteren.

Voor de manier waarop de gemeenten hiermee om zouden moeten gaan is de inspectie van het volgende uitgegaan:

- De klantmanager informeert de werkzoekende over zijn/haar rechten en plichten.
- De klantmanager spreekt de klant aan als diens gedrag niet in overeenstemming is met deze plichten.
- De handhaving van de gemeente is afgestemd op de mate waarin de werkzoekende aan zijn verplichtingen voldoet.
- Deze verplichtingen omvatten in grote lijnen het in voldoende mate solliciteren en het accepteren van algemeen aanvaarde arbeid (art. 9 lid 1a WWB).

Algemene bevindingen

Zo goed als alle klanten zijn in een van de eerste gesprekken met hun klantmanager geïnformeerd over hun rechten en plichten tijdens de uitkeringsperiode, waaronder de sollicitatieplicht. Klanten geven ook zelf aan dat ze op de hoogte zijn van de sollicitatieverplichtingen. Uit enkele gesprekken blijkt echter dat meer specifieke regels voor de klant vaak onvoldoende helder zijn. In het onderzoek kwam bijvoorbeeld naar voren dat het een klant niet duidelijk was wat het voor de uitkering betekent als je iemand die ziek is in huis neemt om hem te verzorgen.

De klant (niet uitgestroomd, case 8) vertelt hierover:

[...] voor ik die stap nam ben ik langs alle loketten geweest, ze konden geen antwoord geven, telkens werd ik met een kluitje in het riet gestuurd.

Ook was het niet altijd duidelijk bij welke instantie men moest zijn (UWV of gemeente) wanneer er sprake was van een contract met wisselende inkomsten, zoals een nulurencontract, waarbij de inkomsten in sommige periodes zodanig zijn dat een aanvullende uitkering nodig is. Een klant geeft aan spijt te hebben dat ze haar bijstand heeft ingeruild voor een nulurencontract (case 23).

De klantmanager controleert de klant vervolgens meestal niet op zijn sollicitatiegedrag. Hier zijn verschillende redenen voor. Een aantal klantmanagers zegt in te schatten of controle wel of niet noodzakelijk is. Soms concludeert de klantmanager gelijk in het begin dat de klant voldoende gemotiveerd is en controle niet nodig is. De conclusie is gebaseerd op de indruk die de klantmanager in de gesprekken van de klant hij gekregen of op wat de klant vertelt over zijn eigen sollicitatiegedrag. Andere klantmanagers controleren eerst en als blijkt dat de klant goed solliciteert, laat men de controle wat meer los.

Zo vertelt een uitgestroomde klant (case 29):

[...] naderhand hadden ze heel goed in de gaten dat voor mij, ik deed het toch wel. Het had voor mij geen nut om er heel strikt op te letten.

In een geval zegt de klantmanager expliciet dat controle juist averechts zou werken en zou demotiveren. Een andere reden om het sollicitatiegedrag niet te controleren

⁸ Memorie van toelichting wijziging wet Suwi, TK vergaderjaar 2011–2012, 33 065, nr. 3

⁹ Spoorboekje handhavingaanpak WWB 2012

is dat een klant gedurende een bepaalde periode wat rust wordt gegund om bijvoorbeeld een privésituatie te verwerken en in die periode niet hoeft te solliciteren. Ook kan een klant gedurende een bepaalde periode om diverse redenen niet arbeidsplichtig zijn. De klant kan bijvoorbeeld een ontheffing hebben of de klantmanager oordeelt dat de klant nog niet jobready is.

In een paar gevallen werd door de klantmanager niet gecontroleerd omdat hij de klant kansloos achtte, er werd gesteld dat er in het verleden nog wel kansen waren voor de klant, maar op het moment niet meer. Ook wilde in een geval de klantmanager de vertrouwensband niet teniet doen door controle. Tenslotte is er in een aantal gevallen geen sprake van controle omdat de dienstverlening ontbreekt.

Wanneer er wel sprake is van controle op sollicitaties, sturen klantmanagers op het aantal sollicitaties en de breedte van het zoekgedrag, zoals type banen en sectoren. Een klantmanager kan ook met de klant bespreken dat er voor meer uren wordt gesolliciteerd of een klant erop wijzen (meestal in sollicitatietrainingen) wat een effectieve manier van solliciteren is (bijvoorbeeld je netwerk gebruiken of open solliciteren). Het is uit de interviews niet naar voren gekomen dat ook daadwerkelijk wordt gecontroleerd of de klant dit doet. Uit de interviews is slechts een keer naar voren gekomen dat de klantmanager het vermoeden had dat de klant voor de schijn solliciteert, maar hier is verder niets mee gedaan. In hoeverre er echt inhoudelijk naar sollicitaties wordt gekeken, dus naar de kwaliteit van de brieven en de geschiktheid van de vacatures waarop wordt gesolliciteerd, komt niet duidelijk naar voren in de interviews.

Wanneer klantmanagers zicht hebben op het sollicitatiegedrag staan zij over het algemeen toe dat klanten, zeker de eerste periode, alleen solliciteren in de door hen gewenste richting. De gewenste richting is vaak de richting waarin men in het verleden kennis en ervaring heeft opgedaan, maar kan ook juist (door bijvoorbeeld negatieve ervaringen in de eigen richting) een heel andere richting zijn. Een klantmanager zegt bijvoorbeeld dat hij de klant de ruimte heeft gegeven om drie maanden te solliciteren naar een functie passend bij de recent afgeronde opleiding, maar tegelijk wel aangeeft dat dit maar drie maanden mag. Deze klantmanager vult in het interview overigens aan dat hij de situatie continue als "maatwerk" bekijkt en op moment zelf zal kijken of de klant nog extra tijd krijgt of niet.

Uit interviews met klantmanagers komt naar voren zij klanten vaak laten zoeken in de gewenste richting, omdat ze van mening zijn dat een klant de meeste kans maakt op duurzame uitstroom in een richting waar een klant "enthousiast" voor is. Bij hoger opgeleide klanten is de reden om de klant eerst in eigen richting te laten zoeken ook dat de klantmanager inschat dat hier de beste kansen liggen voor de klant en dit ook meer motiverend is voor de klant.

Een klantmanager over een uitgestroomde klant verwoordt dit als volgt (case 13):
 [...] In de wet zijn afspraken gemaakt dat men breed moet solliciteren, ook onder niveau. Dat is in eerste instantie niet gedaan, hoefde van mij ook niet omdat ik dacht dat ze wel in het onderwijs wat zou vinden. Ik laat de eerste twee maanden de mensen op hun eigen niveau een baan zoeken en zeker als mensen goed zijn opgeleid kun je het vaak niet maken om meteen heel erg onder hun niveau te gaan laten solliciteren, dat is geen lekkere binnenkomer, dat hoeft dan ook niet, en afhankelijk van de klant, ook kijken van wie heb je voor je en zijn ze bereid om het zelf te doen, en deze mevrouw was dat en ik had heel erg vertrouwen dat ze wel in het onderwijs terecht kon.

Pas na enige tijd bespreekt de klantmanager de verplichting dat een klant zijn zoekgedrag moet uitbreiden naar alle algemeen aanvaarde arbeid. Deze gesprekken inzake het sollicitatiegedrag zijn over het algemeen begripvol en vriendelijk van toon. Desondanks wordt er wel duidelijkheid gegeven over de verwachtingen en trachten klantmanagers het gedrag om te buigen.

Een klantmanager over een niet uitgestroomde klant vertelt bijvoorbeeld (case 11):
[...] ze zal los moeten laten van, ik wil niet 40 uur werken, dat is waar ik steeds op hamer van, als je een baan wilt doen moet je eerst daarvoor gaan en op het moment dat je denkt van ik maak kans en ik word aangenomen dan moet je kijken van dat heb ik en dit is de thuissituatie, hoe koppel ik dat aan elkaar. Niet gelijk zeggen van 40 uur dat hoeft ik niet, je moet erop reageren.

Maar verderop zegt deze klantmanager ook:

Ik kan nooit controleren of zij op alle vacatures van 40 uur reageert, dus ik wil graag dat zij zich daar zelf van bewust wordt.

Soms wordt een klant erg vrij gelaten om zijn eigen tijd in te delen.

De klantmanager over een niet uitgestroomde klant zegt hier (case 20):
[...] door zijn agenda was het wel eens moeilijk om een afspraak te plannen dus dan zeg ik wel, het is prima dat je gaat fietsen omdat het mooi weer is maar het is wel belangrijk omdat je ook de plicht hebt om vanuit de uitkering op je afspraak te komen.

Verderop zegt dezelfde klantmanager echter:

[...] als ik er rekening mee kan houden dan doe ik het wel, dan houd ik er rekening mee.

In de meeste gevallen wordt de 'vriendelijke' aanpak door de klant gewaardeerd, men voelt zich begrepen.

Zoals een klant (niet uitgestroomd) de klantmanager beschrijft (case 15):
[...] het was een wat ouder iemand, van mijn leeftijd, die ook een zoon had die niet aan werk kon komen. De situatie wordt er niet beter van, maar je voelt wel dat je begrepen wordt en dat maakt het minder erg.

Een andere niet uitgestroomde klant vertelt (case 25):

[...] ik vond dat ze zich redelijk sociaal opstelden, het was niet van : u moet dit en u moet dat en u moet solliciteren, er werd gevraagd: wat wilt u eigenlijk?

Ook zegt deze klant dat hij het prettig vond dat in de bijstand niet de keiharde plicht was van een aantal sollicitaties per week. Nu solliciteerde hij omdat hij dacht op een vacature kans te maken en niet omdat er zoveel per week moesten worden verstuurd. Tegelijkertijd vindt de klant dat het goed is dat er sollicitatieplicht is "want anders wordt het een losgeslagen bende".

Wanneer klanten voor hun gevoel te streng worden toegesproken, vinden ze dit vervelend.

Een klant zegt (niet uitgestroomd) hierover (case 20):

[...] al die dreigementen, alsof er werk is voor mij. Ik bedoel graag, kom maar. Ik heb vijfhonderd brieven verstuurd en het hele land doorgeweest en het is mij niet gelukt. Ik wil die verdachtmakingen niet.

In alle onderzochte gevallen waarin de klantmanager van mening was dat de klant breder moest solliciteren, bleef het bij aanspreken en was er geen sprake van het opleggen van een maatregel of sanctie. Als er gesprekken inzake sollicitatiegedrag plaatsvinden dan is de toon, zoals gezegd, over het algemeen meer begripvol, motiverend dan dreigend. Dit is in alle regio's geconstateerd. De verschillen die er

lijken meer samen te hangen met de persoonlijkheid van de individuele klantmanager.

De inspectie heeft slechts bij een klant kunnen constateren dat in het verleden een sanctie is opgelegd. Wel wordt er in een aantal gevallen gedreigd met een sanctie wanneer de klant zou weigeren om een re-integratietraject te volgen. Uit de uitlatingen van de klanten blijkt in enkele gevallen dat zij door "wat strenger" optreden, waren gemotiveerd of in een ander geval anders zouden handelen.

Een uitgestroomde klant vertelt bijvoorbeeld dat toen zij door de gemeente werd gedwongen bepaalde werkzaamheden te aanvaarden dit haar had gemotiveerd (case 27):

Nou, ik zal u eerlijk zeggen, dat geeft je meer uithoudingsvermogen dat je eigenlijk moet gaan werken.

Een andere klant vertelt dat hij een baan van 16 uur had geweigerd, maar dat hij diezelfde baan zeker had aanvaard als hij hiertoe was gedwongen en er een sanctie was opgelegd. De klantmanager vertelde over die situatie dat het moeilijk was een maatregel op te leggen omdat het verhaal van de klant niet overeen kwam met het verhaal van het uitzendbureau (dat de betreffende vacature had aangereikt).

Verschillen tussen uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten

Al met al is er bij de niet uitgestroomde klanten vaker sprake van controle op sollicitaties en nadere gesprekken dan bij uitgestroomde klanten. Dat kan naast motivatie van de klant ook te maken hebben met snelle uitstroom van uitgestroomde klanten. De klanten zijn vaak al uitgestroomd naar gewenst werk, zodat het niet nodig is om ze aan te spreken op hun zoekgedrag. Bij de niet uitgestroomde klanten was in de helft van de gevallen sprake is van controle op sollicitatiegedrag dan wel nadere gesprekken.

Uitkomsten enquête en focusgroepen

Uit de enquête komt eveneens naar voren dat klantmanagers die 'altijd' het zoekgedrag controleren, op welke manier dan ook, in de minderheid zijn: 17 procent van hen loopt altijd na hoe vaak hun oudere klanten solliciteren, 20 procent bekijkt altijd hun sollicitatiebrieven om te zien of die niet onder de maat zijn, en 32 procent controleert altijd of zij geen sollicitaties verrichten waarbij er geen enkele kans is dat zij worden aangenomen en of zij wel voldoende bereid zijn werk te accepteren dat buiten hun oude vakgebied ligt. In de focusgroepen kwam naar voren dat enkele klantmanagers de hoeveelheid sollicitaties een slechte maatstaf vindt om het zoekgedrag te beoordelen.

De beoordeling van het zoekgedrag kan evenwel tot bijsturing leiden. Een van de manieren om het zoekgedrag te beïnvloeden, is het *zo nodig* dreigen met een sanctie. Een vijfde doet dat nooit, ruim twee derde doet het soms en een op de tien doet het vaak.

Controle op het zoekgedrag	nooit	soms	vaak	altijd
Controle hoe vaak oudere klanten solliciteren	9%	40%	35%	17%
Controle op inhoud en kwaliteit van de brieven	5%	45%	30%	20%
Controle of het zoekgedrag van klanten reëel is	2%	33%	33%	32%
Controle op de acceptatiebereidheid van oudere klanten	2%	33%	33%	32%
Zo nodig dreigen met sancties	20%	71%	9%	0%

De klantmanagers zijn eveneens gevraagd of zij het eens zijn met de uitspraak 'Ik spreek oudere bijstandsccliënten aan op hun zoekgedrag, maar ik leg zelden een

maatregel op, omdat hun kansen op de arbeidsmarkt op dit moment niet groot zijn'. 11 procent is het daar helemaal niet mee eens, 38 procent is het er niet mee eens, 42 procent is het ermee eens, en 10 procent is het er helemaal mee eens. Tijdens de groepsessies bleek dat als men het met de uitspraak helemaal eens of eens is, dat wordt ingegeven doordat men er tot op zekere hoogte begrip voor heeft dat ouderen met een lange staat van dienst moeite hebben om buiten hun vakgebied te solliciteren. In het algemeen vindt men sancties een laatste redmiddel. Sommige klantmanagers hebben een wat groter begrip voor ouderen dan voor jongeren omdat zijn hun bijdrage aan de maatschappij al geleverd hebben. Maar andere klantmanagers vinden dat dit laatste juist geen rol mag spelen; de wet is duidelijk genoeg: niemand hoort langer werkloos te blijven dan volstrekt onvermijdelijk is. Er is een relatie met het gemeentelijke ontheffingenbeleid. Is dit zorgvuldig en niet te beperkt, dan moeten bijstandsgerechtigden zonder ontheffing ook aan hun verplichtingen gehouden worden, ook door een sanctie toe te passen. Enkele klantmanagers voelen zich gehinderd door hun gemeentelijke bezwaarcommissie of wethouder, die wel heel zware eisen stelt aan de situaties waarin een maatregel gepast is. Klantmanagers gaven aan dat het regelmatig voorkomt dat een maatregel wordt teruggedraaid, omdat de maatregel niet volledig aan de eisen zou hebben voldaan, of dat de klanten hun beklag hebben gedaan bij de wethouder.

Conclusies

Over het algemeen worden de klanten in een van de eerste gesprekken door de klantmanager op de rechten en plichten gewezen en is het voor klanten ook helder wat hun sollicitatieverplichting is. Het blijkt wel dat in enkele gevallen meer gedetailleerde regelgeving de klant niet duidelijk is. Uit de interviews blijkt dat hierop geen goede voorlichting, in ieder geval geen voor de klant duidelijke voorlichting, wordt gegeven.

Over het algemeen staat de klantmanager toe dat klanten, zeker de eerste periode, alleen solliciteren in de door hen gewenste richting. Pas na verloop van tijd worden ze door de klantmanager aangesproken om hun zoekgedrag te verbreden. Dit aanspreken heeft in de door de inspectie onderzochte cases nooit geleid tot het opleggen van een maatregel of sanctie. Uit de enquête blijkt dat ook het *zo nodig* dreigen met sancties bijna nooit plaats vindt. De klantmanager communiceert weliswaar duidelijk naar de klant wat de verplichtingen zijn maar de toonzetting is over het algemeen meer begripvol, motiverend dan dreigend. Uit de focusgroepen blijkt dat een reden hiervoor kan zijn dat klantmanagers van mening zijn dat de oudere werklozen al hun bijdrage aan de maatschappij hebben geleverd, gezien hun vaak lange staat van dienst.

Uit de interviews komt naar voren dat bij niet uitgestroomde klanten er vaker sprake is van controle op sollicitaties en nadere gesprekken over sollicitatiegedrag dan bij uitgestroomde klanten. Dit kan naast motivatie van de klant ook te maken hebben met de relatief snelle uitstroom van uitgestroomde klanten. Maar ook bij niet uitgestroomde klanten is er slechts in de helft van de gevallen sprake van controle op sollicitatiegedrag dan wel nadere gesprekken. Niet controleren kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld de klant hoeft niet te solliciteren of de klantmanager acht de klant voldoende gemotiveerd. Ook kan het zijn dat de klantmanager van mening is dat de klant kansloos is op de arbeidsmarkt en tenslotte komt het voor dat de klantmanager de vertrouwensband tussen klant en klantmanager niet teniet wil doen door controle.

3.4 Vraaggerichte dienstverlening

Vraaggerichte dienstverlening houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt. Voor de gemeenten geldt dat de klantmanager de analyse maakt van de kansen en belemmeringen op de arbeidsmarkt van de WWB-gerechtigde.¹⁰ Ook de klantmanager kan gebruik maken van de informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en – plannen en advies vragen aan de bedrijfsadviseurs op de werkgeversservicepunten. De klantmanager onderzoekt de mogelijkheden van sociale activering als de stap naar werk nog te groot is. Hij faciliteert de WWB-gerechtigde de eigen kansen te benutten en biedt ondersteuning bij het wegnemen van belemmeringen, bijvoorbeeld door klant te verwijzen naar andere hulpverlenende instanties of de klant te wijzen op de mogelijkheden voor scholing.

Kader voor gemeenten:

- De WWB- gerechtigde heeft toegang tot het elektronische vacaturesysteem.¹¹
- Indien nodig wordt de werkzoekende hierbij ondersteund door de klantmanager.
- Als via het elektronische vacaturesysteem 'matching' (nog) niet mogelijk is, probeert de klantmanager een 'match' tot stand te brengen of deze te bevorderen.¹²
- Als uitstroom naar werk nog niet mogelijk is, bevordert de klantmanager andere mogelijkheden die (op den duur) de arbeidsmarktkansen - gerelateerd aan de vraag op de arbeidsmarkt- vergroten zoals sociale activering. Dit onderdeel komt uitgebreid aan bod in de paragraaf participatie.

Algemene bevindingen vraaggerichte dienstverlening

Op basis van de vraaggerichte dienstverlening die in de praktijk is aangetroffen, heeft de inspectie een onderscheid gemaakt in vijf niveaus van vraaggerichte dienstverlening:

1. Vacatures aanbieden;
2. Opleiden voor vacature(s);
3. Klant en werkgever met elkaar in contact brengen na aanleiding van concrete vacature;
4. Vacature voor specifieke klant zoeken in netwerk van werkgevers van de klantmanager;
5. Afspraken maken met werkgevers in de regio (bijvoorbeeld over aantal plaatsingen per jaar) eventueel in samenwerkingsverband met bijvoorbeeld UWV.

Hieronder beschrijven we welke vormen van vraaggerichte dienstverlening de Inspectie in de praktijk heeft aangetroffen. Het betreft alleen de dienstverlening die de in dit onderzoek geselecteerde klanten hebben ontvangen en beschrijft dus niet de dienstverlening die conform het gemeentelijk beleid ook mogelijk was geweest. Veel klanten hebben het eerste niveau (vacatures aanbieden) van vraaggerichte dienstverlening ontvangen. Bij de klanten die geen (vraaggerichte) dienstverlening hebben ontvangen, zien we enerzijds klanten die voordat ze eventueel in

¹⁰ Als sprake is van instroom vanuit de WW, kan de klantmanager gebruik maken van de analyse die UWV heeft gemaakt, of deze actualiseren.

¹¹ Behoudens de situatie waarin de WWB- gerechtigde is vrijgesteld van de sollicitatieplicht: daarbij hoeft de betrokkene niet te solliciteren.

¹² De klantmanager betreft hierbij ook zo nodig informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en – plannen

aanmerking zouden kunnen komen voor vraaggerichte dienstverlening al uitgestroomd zijn en anderzijds zien we klanten waar de klantmanager, conform het gemeentelijk beleid, bewust gekozen heeft om (nog) geen vraaggerichte dienstverlening in te zetten, bijvoorbeeld omdat de klant nog niet toe is om uit te stromen vanwege belastbaarheid of klanten in staat worden geacht zonder dienstverlening uit te stromen.

Klant heeft nulurencontract en ontvangt aanvullende WWB-uitkering en er wordt geen vraaggerichte dienstverlening ingezet. De klantmanager van een uitgestroomde klant hierover (case 23):

[...] de gemeente heeft bewust de keuze gemaakt om de klant niet aan te bieden op vacatures, omdat dit het huidige dienstverband in gevaar kan brengen. De gemeente wil ook geen proefplaatsingen inzetten voor deze klanten, omdat dit wanneer dit niet succesvol is, de klant helemaal geen werk meer heeft.

De inspectie heeft in de praktijk geen voorbeelden aangetroffen van vraaggerichte dienstverlening specifiek gericht of aangepast op oudere klanten. Er zijn ook klanten die wel vraaggerichte dienstverlening hebben ontvangen, maar dit zelf niet weten of aangeven dat de verkregen dienstverlening niet vraaggericht was.

De klantmanager heeft de klant verwezen naar het werkgeversteam op het werkplein. De klant (uitgestroomd, case 33) hierover:

[...] Ze hebben nooit contact opgenomen, een vraag gesteld, laat staan mij attent gemaakt op een passende vacature.

Klant (uitgestroomd, case 1) over vacatures die werden aangeboden:

[...] In de vacatures die ik kreeg stond meestal voorkeur voor 17/18 jaar. En dan kan je dat wel doen, maar ja... dan denk ik: dat vind ik heel dom hoor, net of je niet kunt lezen. Als je moet solliciteren, je bent 40 jaar. Ja ik wil daar graag werken als ze vragen om een 17-jarige.

Voor vrijwel alle vormen van vraaggerichte dienstverlening geldt dat de vraaggerichte dienstverlening zich (in eerste instantie) vooral richt op de vraag binnen de eigen sector/wensen van de klant. Met andere woorden er wordt (in eerste instantie) vooral gezocht naar baanopeningen in bedrijven of sectoren waar de klant wil werken en er wordt nauwelijks breed gezocht. Dit onderwerp is al aan de orde geweest in paragraaf 3.3 Duidelijkheid.

Vacatures aanbieden

Voor de meerderheid van de klanten bestaat de vraaggerichte dienstverlening (onder andere) uit het geattendeerd worden op vacatures. Vaak doet de klantmanager dit niet zelf, maar wordt er een matcher ingezet, is dit onderdeel van het (standaard) re-integratietraject of wordt het werkgeversserviceteam hiervoor ingeschakeld (zie voor de beschrijving van deze dienstverlening paragraaf 3.2 zelfredzaamheid).

Alleen het aanbieden van de vacatures heeft in geen enkel geval direct geleid tot uitstroom. In een paar gevallen heeft het aanbieden van een vacature samen met andere vormen van vraaggerichte dienstverlening (onder andere mogelijkheid tot het volgen van een opleiding of klant en werkgever in contact brengen na aanleiding van een concrete vacature) wel geleid tot uitstroom. In de overige gevallen werden er überhaupt geen vacatures aangeboden, solliciteerde de klant niet op de aangeboden vacatures omdat deze volgens de klant niet passend waren, waren de vacatures niet meer actueel of de klant werd niet aangenomen.

Klant (uitgestroomd, case 29) over aangeboden vacature:

Ik moest op een gegeven moment ergens solliciteren en ik dacht dat doe ik niet. Dat was bij een kippenlachterij.

Klant (uitgestroomd, case 16) over vacatures op website werk.nl:

Die website van werk.nl hoe daar mee wordt omgegaan, want dan denk je daar zoeken ze iemand. En dan hoor je niets en dan bel je nog een keer en dan krijg je een maand later een brief dat iemand anders meer geschikt was en dan kijk je op de website en dan staat die advertentie er nog.

Klant (niet uitgestroomd, case 20) over vacatures die aangeboden werden in re-integratietraject:

[...] je krijgt een vacaturekrantje met gewone vacatures, zonder dat de werkgever weet in welke vijver hij vist. Het enige is dat je de krant niet hoeft door te spitten. Daar ben ik wel klaar mee. Goed bijgehouden is het trouwens ook niet.

Er zijn geen noemenswaardige verschillen gevonden in deze vorm van vraaggerichte dienstverlening tussen uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten.

Opleiden voor vacatures

Een beperkt aantal geïnterviewde klanten (vijf in totaal) heeft de mogelijkheid gehad om (deels) op kosten van de gemeente een opleiding te volgen om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Opleidingen die worden gevolgd zijn bijvoorbeeld opleiding tot vrachtwagenchauffeur, BBL-opleiding in de zorg en individuele taal cursus. Bij drie klanten heeft het kunnen volgen van een opleiding in belangrijke mate bijgedragen aan hun uitstroom uit de uitkering. Voor twee van deze klanten geldt namelijk dat zij al een baan in het vooruitzicht hadden (onder andere proefplaatsing) waarbij de opleiding een voorwaarde was om de baan daadwerkelijk te krijgen.

Eén betrokken klantmanager (uitgestroomde klant, case 16) over de aangeboden opleiding:

De werkgever vond haar dus heel geschikt voor het werk. Ze moest dus eigenlijk bouwkundige controles doen op asbest. Daar moest ze ook over rapporteren. Hij zei: ik zie haar heus die controle wel doen, maar ik wil niet dat er in een rapport rare fouten staan, woorden die niet kloppen, want het gaat wel namens mijn bedrijf naar buiten. Klant was daar zelf heel open over. Ze had zoiets van: ja, het is eigenlijk wel terecht, ik vind dat ook lastig. Dus wij hebben dat gewoon ook open besproken met elkaar van: joh, wat kunnen wij daarin voor je doen. Wij hebben toen onze scholingsmakelaar bij betrokken en onze scholingsmakelaar gevraagd: gezien het opleidingsniveau van deze mevrouw, gezien het werk wat ze gaat doen wat is dan de beste cursus voor haar en die hebben dat uitgezocht en die cursus heeft zij gedaan. Daar heeft zij ook gewoon een certificaat van gehaald en die cursus hebben wij betaald.

Bij twee klanten heeft het kunnen volgen van een opleiding (nog) niet geleid tot uitstroom. De andere klant, die een opleiding heeft ontvangen (opleiding kon alleen in beginfase worden betaald) is wel uitgestroomd, maar hier heeft de opleiding een veel mindere prominente rol gespeeld bij de uitstroom. Er zijn geen verschillen gevonden in uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten gerelateerd aan deze vorm van dienstverlening.

Een aantal klanten geeft aan wel graag een opleiding te willen volgen om daarmee hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

Klant (niet uitgestroomd, case 30) over een gewenste opleiding:

[...] als ik een taxipas (certificaat met opleiding) had gekregen dan had ik een baan kunnen combineren met de zorg voor mijn kinderen.

Klantmanagers geven aan dat voor het aanbieden van een opleiding wel heel duidelijk moet zijn dat dit de kansen op de arbeidsmarkt vergroot en in een aantal gemeenten zijn er op dit moment helemaal geen mogelijkheden voor deze vorm van dienstverlening in verband met bezuinigingen.

Klantmanager (niet uitgestroomde klant, case 11) over het betalen van opleidingen:

Op dit moment heeft de gemeente geen middelen voor studie daarom wordt op dit moment veel gewerkt met plaatsingen bij de werkgever met behoud van uitkering. De werkgever moet wel de intentie hebben om bij goed functioneren etc. een contract aan te bieden.

Enkele klanten verbazen zich erover dat ze wel de verplichte cursus/re-integratietraject moet volgen, maar geen geld is voor een opleiding waarmee hun veel beter zouden zijn geholpen.

Een klant (uitgestroomd, case 10) hierover:

Ik moest verplicht die cursus doen, terwijl ik de opleiding die ik graag wil doen nu zelf betaal.

Ondanks het beperkte aantal klanten dat een opleiding heeft kunnen volgen, lijkt het erop dat er in betere arbeidsmarkt regio's iets meer mogelijkheden zijn /waren voor het opleiden voor vacatures dan in de minder goede arbeidsmarktregio's.

Klant en werkgever met elkaar in contact brengen na aanleiding van concrete vacature

De inspectie is in de onderzochte cases een beperkt aantal voorbeelden tegengekomen waar klant en werkgever met elkaar in contact zijn gebracht naar aanleiding van een concrete vacature. In de voorbeelden gaat het concreet om speeddates tussen werkgever en klant en persoonlijke contacten tussen klantmanager of re-integratiebegeleider en de potentiële werkgever. In de bestudeerde cases hebben de speeddates niet geleid tot uitstroom. Het persoonlijk contact daarentegen heeft wel in alle drie de gevallen direct dan wel indirect bijgedragen aan de uitstroom. In onderstaand kader worden de situaties geschetst:

Situatie 1 (uitgestroomde klant, case 21) directe bijdrage uitstroom: klant werkte in het kader van re-integratietraject bij het re-integratiebureau. Toen hier een vacature kwam heeft de re-integratiebegeleider van de klant geregeld dat de klant hiervoor in aanmerking kwam.

Situatie 2 (uitgestroomde klant, case 1) indirecte bijdrage uitstroom: jobhunter had gebeld met potentiële werkgever voor klant na aanleiding van vacature. Bedrijf wilde geen mensen aannemen vanuit de uitkering. Klant is toen zelf op eigen initiatief langs gegaan bij het betreffende bedrijf en heeft een baan gekregen.

Situatie 3 (uitgestroomde klant, case 10) indirecte bijdrage uitstroom: klantmanager had voor klant ingang geregeld bij bedrijf. Vacature bleek echter niet op het juiste niveau te zijn. Klant is toen verder gegaan met dit contact en heeft bij dit bedrijf wel een baan op het juiste niveau geregeld.

Alle drie hierboven geschetste situaties betreffen de betere arbeidsmarktregio's.

Vacature voor specifieke klant zoeken in netwerk van werkgevers van de klantmanager

In de praktijk heeft de inspectie nauwelijks voorbeelden aangetroffen waarin de klantmanager of re-integratiebegeleider actief op zoek gaat naar een vacature voor een specifieke klant in zijn netwerk van werkgevers. Daar waar klantmanagers aangeven dat er contacten met werkgevers zijn geweest, heeft dit niet geleid tot een (proef-)plaatsing van een klant.

Een klantmanager die de begeleiding heeft van een niet uitgestroomde klant (casenr..) zegt over zijn netwerk:

Werkgevers waar eerder mogelijkheden waren, hebben nu vanwege reorganisaties, geen plekken meer.

In enkele van de bestudeerde cases is een jobhunter ingezet. Het is de taak van een jobhunter om bij bedrijven banen te zoeken voor klanten. De klanten die zijn toegewezen aan een jobhunter zijn wel voorgesteld aan meerdere werkgevers, maar dit heeft (nog) niet geleid tot uitstroom.

Afspraken met werkgevers in de regio

Eén klant uit de steekproef is via een LKS-project uitgestroomd uit de uitkering. Het betreft hierbij een gezamenlijk project van UWV, de gemeente en de werkgever in een betere regio, waar Wwb'ers met behulp van loonkostensubsidie konden uitstromen naar werk.

Uitkomsten enquête en focusgroepen

Volgens de enquête hechten klantmanagers in principe meer waarde aan de vraag op de arbeidsmarkt dan aan de wensen van de werkzoekende. In de focusgroepen kwam evenwel naar voren dat klantmanagers vaak beiden doen: men houdt zowel de wensen (en de mogelijkheden) van de klanten in het oog als de vraag op de arbeidsmarkt. De kans op een geslaagde match is namelijk groter als de klant een baan aankan en deze ook wil. Werkgevers willen bovendien geen ongemotiveerde klanten.

In de enquête en focusgroepen kwam naar voren dat vraaggerichte dienstverlening meestal vorm krijgt door het bij de klant onder ogen brengen van vacatures. Hoewel dit lang niet altijd gebeurt, 58 procent van de enquêteerde klantmanagers biedt oudere werklozen soms of nooit vacatures aan. 48 procent van de klantmanagers brengt de oudere werkloze vaak direct in contact met werkgevers die vacatures hebben. Het actief benaderen van werkgevers om hen te interesseren in het plaatsen van oudere werklozen is minder gebruikelijk: 33 procent doet dit vaak of altijd, de meeste klantmanagers doen dit niet. Scholing voor oudere werklozen doet slechts 6 procent vaak of altijd.

Vorm geven aan vraaggerichtheid	nooit	soms	vaak	altijd
Het aanbieden van vacatures aan oudere bijstandsgerechtigden	6%	52%	31%	11%
Het in contact brengen van klanten met werkgevers met concrete vacatures	12%	39%	40%	8%
Het actief benaderen van werkgevers om klanten te plaatsen	22%	45%	25%	8%
Het scholen van oudere klanten voor vacatures	39%	55%	5%	1%

Conclusies

De inspectie heeft 5 niveaus van vraaggerichte dienstverlening onderscheiden : vacatures aanbieden, opleiden voor vacature(s), klant en werkgever met elkaar in contact brengen na aanleiding van concrete vacature, vacature voor specifieke klant

zoeken in netwerk van werkgevers van de klantmanager en of afspraken maken met werkgevers in de regio (bijvoorbeeld over aantal plaatsingen per jaar) eventueel in samenwerkingsverband met bijvoorbeeld UWV.

Voor de meerderheid van de klanten bestaat de vraaggerichte dienstverlening uit het geattendeerd worden op vacatures. Hoewel een uitkomst van enquête was dat het onder ogen brengen van vacatures lang niet altijd door alle klantmanagers gebeurt, 58 procent doet dit soms of nooit. In de casestudies kwamen andere vormen van vraaggerichte dienstverlening veel minder vaak voor. In de bestudeerde cases was er bijvoorbeeld in de praktijk nauwelijks sprake van directe bemiddeling tussen klant en werkgever. In de enquête gaven evenwel relatief veel klantmanagers (48 procent) aan dit wel te doen de oudere werklozen direct in contact brengen met de werkgevers die vacatures heeft. Daarnaast heeft de inspectie geen voorbeelden aangetroffen waarin specifieke vraaggerichte dienstverlening werd ingezet voor oudere WWB'ers, bijvoorbeeld via jobhunter. Die bevinding uit de casestudie kwam overeen met de uitkomsten van de enquête. Uit de casestudie bleek dat in enkele gevallen de vraaggerichte dienstverlening de vorm heeft van het bieden van een opleiding voor een vacature, het in contact brengen van werkgever en klant en samenwerking met werkgevers in de regio direct bijgedragen aan de uitstroom.

Er zijn geen opvallende verschillen gevonden in de aangeboden vraaggerichte dienstverlening tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten.

3.5 Continuïteit en samenwerking

Algemene inleiding continuïteit en samenwerking

Een langere duur van de werkloosheid verkleint voor oudere werkzoekenden de kansen op werk. Het is daarom van belang dat er geen onderbrekingen zijn in het proces van werk zoeken. Bij de samenwerking met andere partijen binnen en buiten de Suwi-keten is het van belang dat continuïteit in het zoekproces is gewaarborgd, om te voorkomen dat de werkloosheidsduur langer wordt. De professionals W&I zijn verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van het zoekproces.

Kader voor gemeenten:

- De klantmanager bevordert de continuïteit van het zoekproces.
- De klantmanager werkt hiertoe samen met anderen, zoals re-integratiebureaus, werkgevers, uitzendbureaus, WSW- bedrijven, scholingsinstituten, de gezondheidszorg en maatschappelijk werk.

Algemene bevindingen alle klanten

Indien een klant deelneemt aan een traject, dan hebben klanten over het algemeen frequenter contact met de re-integratiebegeleider dan met hun klantmanager. Met de re-integratiebegeleider is er bijna wekelijks contact en er is periodiek een evaluatiemoment. Het contact met de klantmanagers is aanzienlijk minder, dit geldt ook voor klanten die na de re-integratie weer worden verwezen naar de gemeente. Tussen de re-integratiebegeleider en de klantmanager is er ook vrij weinig persoonlijk contact. Klantmanagers worden niet altijd betrokken bij evaluatiemomenten. Ze behoren voortgangs- en evaluatierapportages te ontvangen, maar krijgen dit niet altijd. Bovendien zijn de rapportages volgens de klantmanagers "summier". De klantmanagers sturen ook niet aan op frequenter contact over de voortgang. Een hoge caseload en gebrek aan tijd worden als redenen genoemd.

Contact tussen klant en re-integratiebegeleider: inhoud en frequentie

Klanten worden vaak binnen drie maanden door de gemeente aangemeld voor een traject. In slechts een case kwam naar voren dat de klant door een inschattingfout

van de gemeente 6 maanden heeft moeten wachten voor de oproep voor re-integratie.

Wanneer klanten worden verwezen naar een re-integratietraject, begint de dienstverlening in de meeste gevallen met een intake- en diagnosegesprek door de *re-integratiebegeleider*. In dat gesprek wordt nagegaan wat de belemmeringen zijn van de klant, maar ook waar zijn interesses liggen en hoe in het (standaard) traject hierop kan worden ingespeeld. Ook al is het aanbod binnen het traject een standaardaanbod, de re-integratiebegeleiders willen graag zicht op de motivatie, oriëntatie en uitstroomkansen van de klant. Verder begeleidt de re-integratiebegeleider de klant bij het zoeken van vacatures, vrijwilligerswerk of leerwerkplekken, krijgt de klant hulp bij solliciteren (nakijken van brieven, het opstellen van een cv), zijn er regelmatig gesprekken over het verloop van activiteiten in het traject en worden ze begeleid bij persoonlijke belemmeringen. Soms worden doelen vastgelegd in een trajectplan.

Een re-integratiebegeleider zegt hierover het volgende (case 16):

Er zijn hier standaardtrainingen, voor groepen van 15-20 personen. Daarna is er snel individueel contact met deelnemers, waarbij ze worden gecoacht. De één heeft hulp nodig met het solliciteren, de ander met het opstellen van een cv, weer een ander met het opbouwen van een netwerk. Ieder heeft zijn eigen mankementen. Het is zeer verschillend per persoon.

Een andere begeleider geeft aan (case 18):

Ik heb hulp geregeld voor het op orde maken van de administratie. Ik heb ook twee gesprekken gevoerd met de maatschappelijk werker hier.

De klant en de re-integratiebegeleider hebben frequent contact met elkaar. Ze spreken elkaar wekelijks en er zijn minimaal driemaandelijks evaluatiemomenten. Daarnaast kunnen klanten indien nodig, altijd binnenlopen bij de begeleiders.

Een re-integratiebegeleider geeft aan:

[...] eens in de 2 weken heb ik een gesprek. Maar, ik zie hem ook iedere dag in de training.

Het contact is minder frequent als klanten in een traject op een andere locatie zitten, bijvoorbeeld in een leerwerktraject. Vaak beperkt het contact zich dan tot de periodieke evaluatiemomenten.

Dit is verwoord door een re-integratie-begeleider (case 25):

Toen hij bij dat bedrijf extern geplaatst was, zag ik hem 1 keer in de maand, of 2 keer. We hadden regelmatig telefonisch contact, 1 keer in de 2 weken. Daarna 1 keer in de 2 maanden. Als dat goed ging. En dan ook een evaluatiegesprek.

Een uitgestroomde klant geeft het volgende aan over de inhoud en frequentie van het contact (case 1):

Ik kon altijd bellen als er iets was of als ik ergens mee zat. Of als ik de sollicitatiebrief aan het schrijven was en ik kwam er even niet uit, dat ik haar dan belde. Dat was altijd goed, en we hadden ook mailcontact.

Op de vraag of de klant ook 'fysiek' langsging bij de begeleider, wordt aangegeven (case 11):

[...]frequent, wekelijks, of tweewekelijks. Later 1 keer in de drie weken en dat werd steeds minder." <klant deed vrijwilligerswerk bij traject>.

Contact tussen klant en klantmanager: inhoud en frequentie

Zoals onder maatwerk is beschreven, wordt er vaak in het eerste gesprek tussen de klant en de klantmanager via een globale inschatting bepaald of een traject wordt ingezet. Als klanten in een traject worden geplaatst, is er eigenlijk geen contact (meer) met de klantmanager, zeker als klanten tijdens het traject uitstromen. De klantmanagers kunnen vaak ook niet aangeven hoe trajecten verlopen en hoe de klant zich ontwikkelt in het traject. Over de inhoud van het contact tussen klanten, die in een traject zitten, en hun klantmanagers, kan dus niet veel worden vermeld.

Een klantmanager geeft hierover het volgende aan :

Het is maar 1 gesprek geweest, dus ik kan het niet meer terughalen. Daarna heb ik haar nog aan de telefoon gehad , en per mail contact, maar ik heb maar 1 persoonlijk gesprek gehad met haar.

De klanten zijn niet altijd tevreden over het feit dat ze zo weinig contact hebben met de klantmanager. In hun beleving heeft "de gemeente" dus ook niks "voor hen gedaan", of dat ze 'heen en weer worden geslingerd."

Contact na afloop van het traject

Uitgestroomde klanten hebben na afloop van het traject nog 1 á 2 keer contact met de klantmanager. Het contact gaat over sollicitatieactiviteiten van de klant en of er nog extra dienstverlening nodig is. Er zijn enkele voorbeelden aangetroffen waar nog een extra, kort traject wordt ingezet, zodat de klant uitstroomt uit de uitkering. Er is ook contact over eventueel aanvullende uitkeringen.

Maar, als klanten na het traject niet uitstromen, is er eigenlijk nauwelijks of onregelmatig contact met de klantmanagers. Soms is er nog een gesprek met de klantmanager, maar vaak geeft een klantmanager aan dat ze de klant na het traject niet meer hebben gezien, of hooguit 1 of 2 keer telefonisch hebben gesproken. Het contact gaat dan vaak over de mogelijkheden voor tijdelijk of parttime werk, de sollicitatieactiviteiten van de klant of de klant wordt gewezen op het doen van vrijwilligerswerk.

Een klantmanager geeft een succesvol na-traject weer:

Vanaf eind vorig jaar was ze weer volledig terug in de bijstand. We hebben toen afgesproken om niet thuis te zitten, maar gewoon door te gaan met werken. Want arbeidsritme, dagritme en het vasthouden van werknemersvaardigheden vinden we heel belangrijk. Dus hebben we haar aangeboden om hier bij ons te komen werken voor 4 uur per week, voor 1 jaar. Ze blijft intussen solliciteren.

Echter, vaak worden deze klanten niet gestuurd op sollicitatie- of participatieactiviteiten. Een enkele keer noemden de klantmanagers de hoge caseload of gebrek aan tijd als redenen, maar vaak hebben ze geen duidelijke redenen waarom er geen contact meer is en wordt het aan de klant overgelaten om contact op te nemen.

Zo zegt een klantmanager:

[...]Het laatste contact met de klant is alweer een tijdje geleden. De echte prikkel om een baan te vinden is niet aanwezig. [...] De sollicitatieactiviteiten, daarin moet hij worden gepusht, gestuurd, geënthousiasmeerd. Deels. En dan kijk ik ook even naar mezelf. Het aantal klanten, ik heb ook niet altijd de tijd om hem te spreken. Soms ook wel op piepsysteem. Als hij zich laat horen, dan plan ik natuurlijk een afspraak. Maar ik zie hem niet elke week om hem te begeleiden. Daar verwacht ik ook wel iets van hem.

Een andere reden voor geen contact is het gebrek aan verdere re-integratiemogelijkheden:

[...] we kunnen niks meer doen voor de klant. Geen geld om een traject in te kopen.

Klantmanagers geven in de interviews aan dat ze het wel belangrijk vinden dat klanten in een bepaald actief ritme blijven en dat ze blijven solliciteren. In enkele gevallen zijn klanten daarom doorverwezen naar een collega die contacten heeft met werkgevers (voor sollicitaties). Klantmanagers hebben maar weinig zicht op wat er in dat contact gebeurt, er is nauwelijks sprake van terugkoppeling tussen de betreffende functionarissen. Er is een voorbeeld aangetroffen waar de klantmanager een tweede traject heeft ingezet voor een nog niet uitgestroomde klant, waarin de klant een opleiding kon volgen. Over het algemeen wordt het aan de klant zelf overgelaten om contact op te nemen.

Contact klanten zonder traject

De meeste klanten (uitgestroomd en niet uitgestroomd), voor wie geen re-integratietraject is ingezet, en die dus in principe alleen te maken hebben met hun klantmanagers, hebben ook geen intensief contact met de klantmanager. Volgens de klantmanager zijn deze klanten zelf actief aan het solliciteerden, voldoende gemotiveerd of ze zijn al parttime aan het werk. Intensief contact was volgens beide partijen (klant en klantmanager) niet noodzakelijk; zij ontvangen verder ook geen dienstverlening. Die klanten hebben vooral in de beginperiode van de uitkering gesprekken gehad met de klantmanager, vaak over de toekenning van de uitkering.

Uitkomsten enquête en focusgroepen

Uit de enquête blijkt dat klantmanagers in de regel (75%) gemiddeld één keer in de drie maanden of soms vaker contact hebben met hun klanten. Uit de focusgroepen kwam evenwel naar voren dat de contacten met bijstandsgerechtigden van wie wordt ingeschat dat zij op eigen kracht werk kunnen vinden en vooral van degenen van wie de kans op werk laag wordt ingeschat, (veel) minder intensief zijn. De laatste categorie heeft in veel gemeenten ook geen klantmanager, maar een inkomensconsulent die de begeleiding naar werk niet als taak heeft. Hieruit kan worden opgemaakt dat de frequentie van de contacten tussen klantmanagers en oudere bijstandsgerechtigden lager lijkt te liggen dan klantmanagers in de regel hebben met hun klanten.

Samenwerking klantmanagers en de re-integratiebegeleiders, en eventueel andere partijen.

Klantmanagers en re-integratiebegeleiders hebben in de onderzochte cases nauwelijks contact met elkaar. Als een klantmanager een klant overdraagt, is er in een enkele geval sprake van een warme overdracht. Tijdens het traject is er soms alleen persoonlijk contact, als er zich problemen voordoen, zoals weerstand of ziekteverzuim van de klant. In een case was er voorbeeld wel regelmatig contact tussen de re-integratiebegeleider en de klantmanager, omdat er veel weerstand zat bij de klant.

De klantmanager zegt hierover (case 1):

De re-integratiebegeleider zag haar en sprak haar wekelijks want ze moest natuurlijk elke week langskomen om te laten zien en gesprekken. Wij hielden de vinger aan de pols van: hoe gaat het met haar. Als het moeilijk ging dan werd er weer driegesprek aangevraagd en dan sprak ik haar weer.

In de meeste gevallen wachten de klantmanagers de periodieke rapportages af of worden ze betrokken bij evaluatiemomenten. In de evaluatiemomenten bespreekt de klantmanager met de begeleider en de klant het verloop van het traject en wat de mogelijkheden zijn voor uitstroom naar werk.

Over de kwaliteit van de rapportages zijn er de volgende bevindingen. De klantmanagers geven aan dat de rapportages op hoofdlijnen het verloop weergeven en niet ingaan op de ontwikkelingen van de klant. Maar, ze nemen zelf ook geen contact op met de re-integratiebegeleider als ze informatie missen, en ook niet als ze (nog) geen rapportage hebben ontvangen. Rapportages gaan vaak over: terugkoppeling over het zoekgedrag van de klant, weerstand bij de klant, verlenging contract gesubsidieerde werkplek, terugkoppeling over het trajectplan, geïnformeerd over de start van een traject, geïnformeerd over uitstroom.

Er zijn ook voorbeelden van klanten die stoppen met trajecten, maar dat er geen contact is met de klantmanagers. Ze zijn daar of niet van op de hoogte, of ze hebben gewoon nog geen contact opgenomen met de klant. Er is bijvoorbeeld een case waarbij de klant niet meer deelneemt aan re-integratieactiviteiten. De re-integratiebegeleider heeft de klantmanager erover geïnformeerd, maar de klantmanager is evenwel nog in de veronderstelling dat de klant nog in het traject zit. Een ander voorbeeld betreft een klant die vanwege fysieke belemmeringen is gestopt met zijn traject, maar vervolgens geen alternatief aanbod heeft gekregen van de klantmanager. Een derde voorbeeld betreft een klant die helemaal geen dienstverlening meer krijgt, nadat hij is gestopt met het traject. De klantmanager gaat ervan uit dat de klant zelf actief solliciteert.

Een klantmanager over een klant die haar traject had afgerond (case 15):

Ik vond de rapportage vrij summier. Zeker toen ik dus in het tweede gesprek bij haar kwam dat ze zo helemaal overstuur was. Ik denk: ze hadden wel iets meer mogen rapporteren over waar zij allemaal tegenaan waren gelopen en over haar kwetsbaarheid. Ze schrijven er wel over dat ze kwetsbaar is en dat ze inderdaad met haar over de begrenzingen heb gehad. Maar er wordt niet beschreven hoe het verloop is gegaan of zo bijvoorbeeld.

Een andere klantmanager over het verloop van een traject (case 18):

Niet over elke detail wordt gerapporteerd. Er zijn werktrainers, die gaan met de klant aan de slag. Ik weet uiteindelijk niet hoe dat zich verder ontwikkeld.

Maar het kan ook zijn dat de re-integratiebegeleider wel een uitgebreide rapportage maakt, en ontevreden is over de wijze waarop de klantmanager daarmee omgaat (case 18):

Uiteindelijk was de klant klaar bij ons om echt helemaal aan het werk te gaan. En het lastige is ik had toen een overdrachtrapportage gemaakt voor zijn werkcoach. Ik had geschreven het enige wat de klant nodig heeft, is intensieve bemiddeling naar een baan. En volgens mij heeft de werkcoach mijn advies niet eens gelezen, in de wind geslagen. En op een heel ander traject gezet en daar. Dat vond ik toen heel onprettig. De werkcoach reageerde daar laconiek op.

Samenwerking met andere partijen

Er zijn twee voorbeelden van samenwerking met een externe partij aangetroffen. Het betrof een klant, die vanwege schulden psychische problemen en gezondheidsbelemmeringen had. De klantmanager heeft gebeld met de gemeentelijke schuldhulpverlening en gevraagd of voor deze klant een begeleider kon worden ingezet, die actief met de klant aan de slag ging. Voorkomen moest worden dat de klant op de wachtlijst terechtkwam. Een ander voorbeeld is de inschakeling van een vrijwilligersinstantie voor hulp bij financiële administratie en de inschakeling van een maatschappelijk werker, door de re-integratiebegeleider.

Verschillen uitgestroomde – niet-uitgestroomde oudere werkzoekende

Er zijn voor wat betreft de inhoud en frequentie van de contacten tussen klanten, klantmanagers en re-integratiebegeleiders geen verschillen gevonden tussen de groep uitgestroomde klanten en niet uitgestroomde klanten.

Uitkomsten enquête en focusgroepen

Om oudere bijstandsgerechtigden te helpen kan samenwerking met andere instanties en hulpverleners, zoals UWV, schuldhulpverlening en gezondheidszorg, nodig zijn. Heel vaak gebeurt dit niet. Van de klantmanagers doet 6 procent dit nooit, 53 procent soms, 31 procent vaak en 10 procent altijd.

Uit de focusgroepen bleek dat als iemand specialistische hulp nodig heeft bij problemen, de meeste klantmanagers doorverwijzen. Sommige klantmanager steken daar veel tijd in, andere niet. Dat geldt dan bijvoorbeeld voor het doorvragen, zodat problemen aan het licht komen, of in het zelf contact leggen met andere instanties, zodat een klant met een probleem goed terecht komt. Een enkele klantmanager geeft aan dat hij een klant die in andere instanties teleurgesteld is, probeert zelf te helpen, als dat enigszins kan. Het zal dan vooral gaan om problemen waarbij een verwijzing naar het maatschappelijk werk denkbaar is.

De gemiddelde klantmanager is over de communicatie met re-integratiebedrijven tevreden. 19 procent wordt nooit of soms door het re-integratiebedrijf geïnformeerd over het verloop van het traject en de ontwikkeling van kansen van de bijstandsgerechtigde. De meeste klantmanagers geven aan dat zijn hierover vaak (35 procent) of altijd (46 procent) door het re-integratiebedrijf geïnformeerd.

Conclusie

Als klanten in een traject zitten, is er meer sprake van continuïteit dan wanneer klanten niet in een traject zitten. Klanten hebben veelvuldig en regelmatig contact met de re-integratiebegeleider over het verloop van de dienstverlening in het traject en de ontwikkelingen van de klant.

Als klanten niet of niet meer in een traject zitten, en hun klantmanager hun eerste aanspreekpunt is, is er weinig contact. Vaak wordt het aan de klant zelf overgelaten om contact op te nemen. De meeste klanten (uitgestroomd en niet uitgestroomd), voor wie geen re-integratietraject is ingezet, en die dus in principe alleen te maken hebben met hun klantmanagers, hebben ook geen intensief contact met de klantmanager. Volgens de klantmanager zijn deze klanten zelf actief aan het solliciteerden, voldoende gemotiveerd of ze zijn al parttime aan het werk. Intensief contact was volgens beide partijen (klant en klantmanager) niet noodzakelijk. Uit de enquête en focusgroepen kwam naar voren dat klantmanagers in de regel wel meer contact hebben met hun klanten dan bleek uit de casestudie, maar uit de focusgroepen bleek dat met name meer regelmatig contact is met klanten die niet te dichtbij en niet te ver af van de arbeidsmarkt staan, maar die net een duwtje in de rug nodig hebben.

Klantmanagers en re-integratiebegeleiders hebben in de onderzochte cases nauwelijks contact met elkaar. Als een klantmanager een klant overdraagt, is er in een enkele geval sprake van een warme overdracht. Over het algemeen geven klantmanagers aan dat de rapportages op hoofdlijnen het verloop van het traject weergeven en niet ingaan op de ontwikkelingen van de klant. Desalniettemin nemen klantmanagers ook zelf geen contact op met de re-integratiebegeleider als ze informatie missen, en ook niet als ze (nog) geen rapportage hebben ontvangen.

3.6 Conclusies

Wat is het verloop van de dienstverlening aan oudere bijstandsgerechtigden?

In dit hoofdstuk is het verloop van de dienstverlening beschreven, zoals die is aangetroffen in de 38 bestudeerde cases. De informatie uit de casestudies is aangevuld met relevante informatie uit de enquête en focusgroepen. De inspectie heeft zich gericht op de volgende aspecten van dienstverlening: maatwerk, zelfredzaamheid, vraaggerichtheid, duidelijkheid en continuïteit en samenwerking.

Maatwerk

Ten aanzien van maatwerk concludeert de inspectie dat er voor oudere werklozen slechts in beperkte mate sprake is van maatwerk. De diagnose en de keuze voor een bepaalde aanpak zijn in veel gevallen globaal en blijven impliciet. Uit zowel de casestudie als enquête kwam naar voren dat klantmanagers meestal gebruik maken van hun eigen inzicht en/of (aangevuld met) een globale checklist om te bepalen wat de afstand tot de arbeidsmarkt is en kiezen vervolgens op basis hiervan uit twee of drie standaard re-integratietrajecten. Binnen deze trajecten wordt incidenteel een uitgebreidere diagnose uitgevoerd om na te gaan op welke terreinen een klant ondersteuning behoeft. Er zijn in de casestudies weinig voorbeelden aangetroffen van trajecten waarin sprake is van een uitgebreide diagnose bij de start of waarin gedurende het traject continue herbeoordeling van de situatie plaatsvindt. Uit de focusgroepen bleek dat indien er sprake is van een uitgebreidere diagnose dit vaak gebeurt in een Work First traject. In zo'n traject werken klanten deeltijd en de resterende tijd wordt besteed aan activiteiten die gericht zijn op het verbeteren van de vaardigheden van klanten. In die gevallen krijgen vooral de re-integratiebegeleiders een goed beeld van de klant.

In meerdere cases kwam naar voren dat achteraf de diagnose onjuist was of dat er een aanvullende diagnose nodig was. Het kwam in de cases regelmatig voor dat uitgestroomde klanten aanvankelijk als niet kansrijk werden geschat en niet uitgestroomde klanten als kansrijk.

Ondersteuning van de zelfredzaamheid

Het ondersteunen van de zelfredzaamheid gebeurt vooral in het begin van de trajecten en richt zich vooral op het ondersteunen bij sollicitatieactiviteiten. Voor klanten met persoonlijke problemen wordt ook gewerkt aan het versterken van het zelfvertrouwen. De ondersteuning op zelfredzaamheid neemt af als klanten langer in de uitkering zitten. Er wordt dan wel gevraagd naar sollicitatieactiviteiten, maar er is geen actieve begeleiding bij het solliciteren meer. Klanten krijgen in de eerste intensieve periode van dienstverlening handvatten aangereikt om zelf een baan te vinden, maar de uitgestroomde klanten blijken wel meer gebruik te maken van die handvatten dan niet uitgestroomde klanten.

Ten aanzien van duidelijkheid geldt dat klanten worden geïnformeerd over hun rechten en plichten binnen de WWB en klanten zijn zich ook bewust van hun sollicitatieplicht. De overige regelgeving binnen de WWB is echter minder duidelijk, zoals het werken op basis van een nulurencontract. De bevindingen laten zien dat het handhaven van de sollicitatieplicht zich vooral richt op het bespreken van sollicitaties en klanten aanmoedigen om breder te solliciteren. Er is geen sprake van sancties wanneer het zoekgedrag te beperkt is. Die bevindingen uit de enquête en focusgroepen zijn hiermee in overeenstemming. Klantmanagers gaven daarbij aan dat het opleggen van een sanctie een tijdrovend en secuur proces is, waarbij het regelmatig voorkomt dat de maatregel wordt teruggedraaid, omdat er niet volledig aan de eisen zou zijn voldaan.

De inspectie heeft uit de cases een aantal niveaus herleid waarbinnen vraaggerichte dienstverlening kan worden vormgegeven. Dit loopt van het aanbieden van vacatures tot het actief werven van arbeidsplaatsen voor bijstandsgerechtigden. De vraaggerichte dienstverlening wordt door klantmanagers veelal ingevuld op het eerste niveau, het aandragen van vacatures. Uit de enquête blijkt evenwel dat ook dit eerste niveau van vraaggerichte dienstverlening, lang niet door alle klantmanagers wordt uitgevoerd. Uit de casestudies kwam naar voren dat bij het aanbieden van vacatures veel aandacht is voor de richting waarin de klant graag een baan wil en in mindere mate voor de kansrijkheid van sectoren. Circa de helft van de klantmanagers in de enquête gaven aan dat zij vaak klanten direct in contact brengen met werkgevers die vacatures hebben. In de casestudies is die wijze van 'bemiddeling' niet vaak aangetroffen, maar waar dit wel het geval was leek het wel opbrengsten te bieden met het oog op de vergroting van kansen op de arbeidsmarkt. Slechts in enkele casestudies bleek dat klanten worden opgeleid voor een specifieke vacature. Van het specifiek werven van arbeidsplaatsen voor oudere werknemers zijn geen voorbeelden aangetroffen.

Van continuïteit in de dienstverlening is vooral sprake wanneer klanten worden begeleid door re-integratiebureaus. Re-integratiebegeleiders hebben regelmatig contact met de klant, veelal wekelijks. De contacten tussen het re-integratiebureau en de klantmanager zijn incidenteel en vaak weinig inhoudelijk. Tijdens het traject is er alleen persoonlijk contact als er zich problemen voordoen, zoals weerstand of ziekteverzuim. In de meeste gevallen wacht de klantmanager de periodieke rapportages af of worden ze betrokken bij evaluatiemomenten. De rapportages geven op hoofdlijnen het verloop weer van het traject en gaan niet in op hoe de klant zich ontwikkelt tijdens het traject, bijvoorbeeld ten aanzien van sollicitatie- en sociale vaardigheden en/of het opdoen van arbeidsritme. Wanneer de begeleiding uitsluitend plaatsvindt door een klantmanager zijn er vaak hiaten in de dienstverlening en is er weinig en onregelmatig contact. Uit de enquête en focusgroepen kwam naar voren dat klantmanagers vaak (tenminste) eens in de drie maanden contact hebben met hun klanten. Uit de focusgroepen bleek verder dat er met name regelmatig contact is met klanten die niet te dichtbij en niet te ver af van de arbeidsmarkt staan, maar die net een duwtje in de rug nodig hebben.

De inspectie concludeert tot slot dat er in de onderzochte cases weinig sprake is van samenwerking met andere partijen, het onderwijs en de gezondheidszorg. Dit had voor klanten met psychische of fysieke beperkingen evenwel voor de hand gelegen.

4 Resultaten dienstverlening ten aanzien van kansen arbeidsmarkt

In dit hoofdstuk beschrijft de inspectie in hoeverre de dienstverlening die in de verschillende cases is geboden, heeft bijgedragen aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt. Per aspect wordt eerst beschreven wat de uitgangspositie van de klanten is. Eventuele verschillen tussen uitgestroomden en niet-uitgestroomden worden hierin meteen geduid. Daarna wordt beschreven wat er in de dienstverlening is gebeurd om de beginsituatie van de klanten te verbeteren. Tenslotte wordt de algemene positie van de klanten na de onderzochte periode in de bijstand, dus na anderhalf jaar in de bijstand beschreven. In de conclusie wordt aangegeven in hoeverre de dienstverlening heeft bijgedragen aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt.

4.1 Belemmeringen

In deze paragraaf staat de bijdrage van dienstverlening en samenwerking aan het wegnemen van belemmeringen die werkhervatting in de weg staan en daarmee het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt centraal. In het onderzoek is nagegaan welke belemmeringen werkzoekenden en hun begeleiders aangeven als het gaat om integratie op de arbeidsmarkt. Hierbij is zowel naar belemmeringen van persoonlijke (fysieke, psychische en sociale) als maatschappelijke aard gekeken. Ook een (hoge) leeftijd kan een belemmering van maatschappelijke aard zijn. Daar het onderzoek zich uitsluitend richt op oudere Wwb'ers wordt leeftijd als eventuele belemmering apart beschreven.

Vervolgens is in het onderzoek gekeken of deze belemmeringen in de optiek van de klant en zijn begeleider in de onderzoeksperiode veranderd zijn en wat de rol van de dienstverlening hierbij is geweest.

Belemmeringen van werkzoekenden

Alle klanten uit de onderzoekspopulatie hadden bij instroom in de Wwb volgens zichzelf en of de klantmanager één of meerdere belemmeringen die werkhervatting bemoeilijkt. Persoonlijke belemmeringen die relatief vaak voorkomen zijn psychische en fysieke klachten. De psychische klachten hangen vaak samen met instromen in de WWB. Deze klachten variëren van een 'motivatie-dip', omdat de klant bijvoorbeeld al gedurende 2,5 jaar WW geprobeerd heeft een baan te vinden tot ernstige psychische problemen als een burn-out, bijvoorbeeld omdat het eigen bedrijf van de klant failliet is gegaan.

Een klant over zijn gesteldheid bij instroom in de WWB in verband met faillissement eigen bedrijf (case 19):

[...]ik was een wrak en vond mijn situatie verschrikkelijk.

Fysieke belemmeringen komen minder vaak voor dan psychische belemmeringen in de onderzoekspopulatie. Dit lijkt strijdig met resultaten uit andere studies (bijvoorbeeld Divosa Monitor 2012) waarin fysieke belemmeringen relatief vaak voorkomen bij Wwb-klanten, maar hangt waarschijnlijk samen met de voorwaarde voor dit onderzoek om geen klanten met een formele ontheffing mee te nemen in het onderzoek. De fysieke belemmeringen die de klanten in de onderzoekspopulatie hebben, kan betekenen dat de klanten bepaalde werkzaamheden niet kunnen doen, bijvoorbeeld zwaar lichamelijk werk.

Een klantmanager over een klant die voor 15% arbeidsongeschikt is (pilotcase):

Klant kan niet aan de slag als bouwvakker, maar voor alle andere functies is hij wel geschikt.

Incidenteel worden belemmeringen van sociale aard (onder andere het ontbreken van sociale vaardigheden) genoemd als belemmering voor arbeidsparticipatie. Belemmeringen van maatschappelijke aard komen daarentegen bij vrijwel alle klanten voor. De diversiteit in deze belemmeringen is groot, met uitzondering van leeftijd dat door en voor veel klanten als belemmeringen wordt gezien. Voorbeelden van belemmeringen van maatschappelijke aard die zijn genoemd: niet de juiste opleiding, ontbreken werkritme, taalachterstand, lage opleiding, eenzijdige werkervaring. Ook worden hier belemmeringen genoemd die sterk samenhangen met houding en motivatie, denk bijvoorbeeld aan werktijden die combineerbaar moeten zijn met de privésituatie, idealistische instelling waardoor veel werkgevers afvallen en geen werk willen doen waardoor klant in gewetensnood komt.

In het algemeen hebben klanten en klantmanagers hetzelfde beeld bij de belemmeringen. De inspectie ziet weinig verschillen in het aantal en de aard van de belemmeringen tussen uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten. De manier waarop de belemmeringen worden ervaren door uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten lijkt wel te verschillen.

Een uitgestroomde klant over zijn belemmeringen (burn-out na faillissement en echtscheiding en geen opleiding voor de sector waarin hij nu werkt):

Ik heb nooit belemmeringen voor mezelf gezien, het was meer de burn-out die mij nekte.

Een andere uitgestroomde klant (case 37) over zijn belemmeringen (COPD):

[...]COPD is lastig bij schoonmaakwerk, maar mijn klanten weten ervan.

Niet uitgestroomde klant over zijn belemmeringen (psychische gesteldheid is nu veel beter dan bij instroom):

Ik denk dat ik te duur en te oud ben om een baan te kunnen vinden.

Leeftijd als belemmering

In vrijwel alle interviewverslagen komt de leeftijd van de klant als een factor aan de orde die de kansen van de klant op de arbeidsmarkt verkleint. Het lijkt hierbij niet uit te maken of de klant nog geen vijftig is of ruim boven de 60 jaar.

Een klant van boven de zestig over haar leeftijd:

Wat het voor een oudere werkloze moeilijk maakt is dat alle verworvenheden wegvallen, uitzendbureaus willen je niet inschrijven dat is psychisch moeilijk.

Een klant van nog geen vijftig (case 21):

ik denk dat ik niet wordt uitgenodigd voor een gesprek als ze mijn geboortedatum zien staan.

Een uitzondering hierop is één klant, die vanwege haar hoge leeftijd (ruim boven de 60) niet is ingestroomd in het standaard re-integratietraject van de betreffende gemeente.

De klantmanager hierover:

Klant kwam vanwege haar leeftijd niet aanmerking voor traject, omdat klant minder aantrekkelijk is dan iemand van 50 of 55 jaar die heeft nog heel wat jaren voor de boeg.

In veel gevallen wordt, in ieder geval door de klantmanagers, de leeftijd gekoppeld aan andere belemmeringen, bijvoorbeeld leeftijd in combinatie met verouderde werkervaring, of de leeftijd in combinatie met onvoldoende opleiding. Daarnaast wordt meerdere keren een link gelegd tussen de sector (onder andere ict, grafische

sector en bouw) waarin de klant ervaring heeft en de leeftijd en de krappe (regionale) arbeidsmarkt en de leeftijd van de klant.

Klantmanager (niet uitgestroomde klant, case 14) over mogelijkheden in de grafische industrie:

Werkgevers in de grafische branche waren moeilijk te vinden. Men denkt bij iemand van de leeftijd van de klant dat de creativiteit van zo iemand minder is.

Leeftijd kan door werkgevers ook als een voordeel worden gezien. In het onderzoek zijn twee klanten uitgestroomd in een beroep waar hun oudere leeftijd een pre is.

Werkgever van een zorginstelling over leeftijd van uitgestroomde klant (case 10):

Het feit dat medewerker niet meer zo jong is, is alleen maar een pre, want als je moet werken met mensen met gedragsproblematiek en je krijgt een scholier die hier stage loopt en net zijn puberteit achter de rug heeft dan is dat wel een totaal andere stagiair dan iemand die al een eigen bedrijf heeft gehad en al de nodige dingen heeft meegemaakt in zijn of haar leven, ik heb liever de laatste.

Andere werkgever over leeftijd klant (case 23):

[...]ze is echt een type voor deze winkel. Ze past qua leeftijd bij de klanten die hier komen.

Dienstverlening gericht op het verminderen van belemmeringen

De meerderheid van de klanten heeft dienstverlening aangeboden gekregen gericht op het verminderen van belemmeringen. De dienstverlening die hiervoor wordt ingezet is velerlei, onder andere opleidingen, rustperiodes, motiverende gesprekken en werkervaringsplaatsen.

In een beperkt aantal gevallen is (bewust) geen dienstverlening ingezet op het wegnemen van belemmeringen en wordt geprobeerd rekening houdend met de belemmeringen uitstroom te bewerkstelligen.

Een klantmanager over een klant die begeleiding op de werkvloer nodig heeft:

[...]we zoeken naar een werkervaringsplek bij een werkgever die met zijn beperkingen rekening wil houden.

De inspectie is een beperkt aantal voorbeelden tegengekomen waar dienstverlening aantoonbaar heeft geleid tot het verminderen van belemmeringen. Zo kreeg een klant met een lichte taalachterstand door een langdurig verblijf in het buitenland een taal cursus aangeboden om de laatste twijfel bij een potentiële werkgever weg te nemen.

De klantmanager over de aangeboden dienstverlening (case 16):

De werkgever vond haar dus heel geschikt voor het werk. Ze moest dus eigenlijk bouwkundige controles doen op asbest. Daar moest ze ook over rapporteren. Hij zei: ik zie haar heus die controle wel doen, maar ik wil niet dat er in een rapport rare fouten staan, woorden die niet kloppen, want het gaat wel namens mijn bedrijf naar buiten. Klant was daar zelf heel open over. Ze had zoiets van: ja, het is eigenlijk wel terecht, ik vind dat ook lastig. Dus wij hebben dat gewoon ook open besproken met elkaar van: joh, wat kunnen wij daarin voor je doen. [...] Wij hebben toen onze scholingsmakelaar bij betrokken en onze scholingsmakelaar gevraagd: gezien het opleidingsniveau van deze mevrouw, gezien het werk wat ze gaat doen wat is dan de beste cursus voor haar en die hebben dat uitgezocht en die cursus heeft zij gedaan. Daar heeft zij ook gewoon een certificaat van gehaald en die cursus hebben wij betaald.

Een andere klant kreeg een nieuw kunstgebit en een bril om zijn uiterlijke voorkomen bij sollicitaties te verbeteren. Het heeft nog niet geleid tot uitstroom, maar deze dienstverlening heeft wel aantoonbaar de belemmeringen van de klant

verminderd. In andere situaties is het moeilijker om een directe relatie te leggen tussen de ingezette dienstverlening en het verminderen van belemmeringen. Bij psychische problemen die samenhangen met een heftige periode voorafgaand aan de instroom is vaak een rustperiode ingezet, waarin de klant de mogelijkheid wordt geboden om tot rust te komen door niet te hoeven zoeken naar een baan, vrijwilligerswerk te doen of de kans krijgt zich op een 'nieuw' beroep te oriënteren.

Klantmanager over een rustperiode (case 19):

In plaats van hem te motiveren aan de slag te gaan, heb ik hem gemotiveerd om rust te nemen.

Een andere klantmanager hierover (case 9):

Toen de klant in de bijstand kwam, had hij burn-out verschijnselen, privé-problemen en wilde niet meer in een commerciële baan werken, maar in de zorg. Ik heb hem erop gewezen dat hij totaal geen opleiding had in die richting, maar ik wilde hem wel de kans geven om te ontdekken of het echt iets voor hem was, of zijn verwachtingspatroon wel klopte. Afgesproken werd om een plek in de zorg te zoeken om te kijken hoe het zou lopen.

De klanten zijn in het algemeen positief over een dergelijke rustperiode, maar ook andere vormen van dienstverlening die zijn ingezet om belemmeringen te verminderen, zoals motiverende gesprekken, sollicitatietrainingen en het opbouwen van werkritme worden door zowel de meerderheid van de klanten als klantmanagers positief gewaardeerd.

Klant over de rustperiode:

De periode van rust heeft mij goed gedaan. Ik heb het niet zozeer opgevat als een uitnodiging om niet te solliciteren, maar wel om dit minder jachtig te doen.

Klantmanager over re-integratietraject:

[...]de training bij het re-integratiebureau heeft op een aantal punten positief uitgediept voor de klant, waar staat de klant wat zijn, zijn mogelijkheden en waar moet hij op letten. Zijn belemmeringen zijn niet helemaal zijn weggenomen; een burn-out is lastig te verhelpen.

Op het eerste gezicht lijkt het erop dat de dienstverlening voor de uitgestroomde klanten er beter in is geslaagd om de belemmeringen te verminderen dan voor niet uitgestroomde klanten. In de minder goede regio's lijkt minder dienstverlening gericht op het wegnemen van belemmeringen te worden ingezet dan in betere regio's.

Conclusies

Alle klanten hebben bij de instroom in de WWB volgens de klantmanager of zichzelf één of meer belemmeringen die re-integratie op de arbeidsmarkt bemoeilijkt. Relatief vaak zijn dit problemen van psychische en of maatschappelijke aard, zoals burn-out verschijnselen, ontbreken van (relevante) werkervaring en leeftijd. Leeftijd wordt door vrijwel alle geïnterviewde klanten genoemd als een factor die, eventueel in combinatie met andere belemmeringen, de kansen op de arbeidsmarkt niet ten goede komt. Hierbij lijkt de feitelijke leeftijd, nog geen vijftig of boven de zestig jaar weinig verschil te maken. Twee uitgestroomde klanten hebben uiteindelijk een baan gevonden waarbij hun hogere leeftijd eerder een voordeel (past beter bij de klanten) is dan een nadeel.

De inspectie ziet weinig verschillen in het aantal en de aard van de belemmeringen tussen uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten. De manier waarop de

belemmeringen worden ervaren door uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten lijkt wel te verschillen.

De meerderheid van de klanten heeft dienstverlening ontvangen gericht op het verminderen van belemmeringen. In een beperkt aantal gevallen is (bewust) geen dienstverlening ingezet op het wegnemen van belemmeringen en wordt geprobeerd rekening houdend met de belemmeringen uitstroom te bewerkstelligen.

De dienstverlening gericht op het wegnemen van belemmeringen neemt veel vormen aan, zoals sollicitatietrainingen, opleidingen, motiverende gesprekken en rustperiodes.

In hoeverre de dienstverlening daadwerkelijk een bijdragen heeft geleverd aan het wegnemen van belemmeringen is vaak moeilijk objectief vast te stellen, met uitzondering van enkele gevallen waarin de klant bijvoorbeeld een opleiding mocht volgen die vereist was om de baan te krijgen en een klant die een gebit en een nieuwe bril kreeg. Wel zijn de meeste klanten en klantmanagers positief over de bijdrage van deze dienstverlening aan het verminderen van belemmeringen. Bij uitgestroomde klanten maakt een aantal klantmanagers wel de kanttekening dat de bijdrage van de dienstverlening niet moet worden overschat, omdat het vooral de klant zelf is (motivatie en houding) die de uitstroom heeft bewerkstelligd.

4.2 **Houding**

In dit hoofdstuk wordt eerst beschreven wat de motivatie, acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de klant was bij aanvang van de bijstandsperiode. Daarna wordt nagegaan of er gedurende de uitkeringsperiode veranderingen op zijn getreden, al dan niet met behulp van de geboden dienstverlening door klantmanagers of re-integratiebegeleiders. Tenslotte wordt de eindsituatie beschreven.

Beginsituatie houding na instroom in de bijstand

Motivatie

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste klanten gemotiveerd zijn: de helft van de niet uitgestroomde klanten waren bij aanvraag van de Wwb gemotiveerd, en bij de uitgestroomde klanten gaat het om ongeveer tweederde. Gemotiveerdheid houdt voor deze klanten het volgende in: ze willen weer werken, ze willen geen "klaploper" zijn, ze willen weer in een arbeidsritme komen, ze willen verandering willen aanbrengen in de financiële situatie (door een baan) en zien de bijstand als een tijdelijke overbrugging, ze willen het gevoel hebben dat ze er weer "toedoen".

Zo geeft een niet uitgestroomde klant aan (case 11):

Ik ben vreselijk onafhankelijk. Die drive heb ik. Ik wil van niemand afhankelijk zijn, niet van mijn toenmalige echtgenoot, niet van de bijstand. Ik wil mijn eigen geld verdienen en zelf bepalen wat ik doe met mijn geld.

Een citaat van een andere niet uitgestroomde klant (case 32):

Ik ben nu al zo lang werkloos. Het leven is nu anders, heel confronterend. Ik werk liever, ik geef mijn motivatie een 9. Ik wil heel graag aan de slag, het hoeft niet fulltime.

Klantmanager en re-integratiebegeleiders bevestigden de motivatie bij hun klanten om weer te werken of te participeren in de zin van "iets doen voor een uitkering". En klantmanagers en re-integratiebegeleiders zagen ook dat hun klanten zich belemmerd voelen, door inderdaad de verslechterde arbeidsmarkt (in combinatie

met leeftijd en gewenste sector), afwijzingen, persoonlijke problemen en of gebrek aan inzicht in eigen kennis en vaardigheden.

Een klantmanager zegt over een niet-uitgestroomde klant (case 11):

[...] wat mij verbaast is dat ze bijna elke week een afwijzing krijgt, maar ze is nog steeds met volle moed bezig. Ze is super gemotiveerd.

En een klantmanager over een niet-uitgestroomde klant geeft aan (case 25):

Hij nam de verantwoordelijkheid wel, was bezig met solliciteren. Hij liet ook wel zien dat hij wilde werken, ik had echt wel de indruk dat hij de verantwoordelijkheid nam. Maar, hij had ook wel begeleiding nodig. Hij zag zijn belemmering: de leeftijd, niemand wil een 50-plusser in dienst nemen. Daar liep hij, voor zijn gevoel, tegenaan.

De helft van de niet uitgestroomde klanten was bij aanvang van de bijstandperiode niet gemotiveerd. Zij gaven vaker dan uitgestroomde klanten aan dat ze niet gemotiveerd waren (en soms nog steeds niet zijn) vanwege de verslechterde arbeidsmarkt in combinatie met hun leeftijd, geen banen in de sector waar ze graag willen werken, het vele aantal afwijzingen op sollicitaties en vanwege persoonlijke problemen (slechte gezondheid, financiële problemen).

Een niet uitgestroomde klant zegt hierover het volgende (case 11):

Ik ben sinds 2008 werkloos. De motivatie zakt soms weg. Ik solliciteer heel veel, maar er zit niks tussen. Er zijn wel banen, maar te veel sollicitanten. 200 per vacature soms. Ik snap dat ik daar niet tussen zit, het is een kans van 0.5%.

Een andere niet uitgestroomde klant zegt (case 25):

[...] ik zit in een dip, maar je moet wel. Ik ben wel eens minder gemotiveerd, het heeft geen zin. Maar ik moet wel. Ik wil ook heel graag.

Ook klantmanagers geven aan dat sommige klanten - niet uitgestroomde klanten vaker dan uitgestroomde klanten - bij instroom in de bijstand eigenlijk helemaal niet gemotiveerd waren om te participeren of te werken.

Zo geeft een klantmanager aan (case 1):

Ze deed alsof ze gemotiveerd was. Dan zakte ze weer in, het ging niet of ze kwam niet opdagen. Ze wilde eigenlijk gewoon het leventje houden dat ze had.

Een andere klantmanager vertelt:

Er kwam niet echt een superenthousiaste en gemotiveerde man bij mij binnen. Hij had het maar over zijn klachten, en UWV, en een opleiding en oh oh oh... en maar tijd kopen, tijd winnen.

Weer een andere re-integratiebegeleider zegt over het motiveren van de klant (case 28):

Zij heeft wat lichamelijke klachten, maar dat is het niet alleen. Het zit in de motivatie, denk ik. We zeggen dan ook: als je echt werk wilt en je gaat er echt voor, dan vind je op een gegeven moment wel wat. Maar je moet het wel laten zien.

Als uitgestroomde klanten bij instroom aangaven dat ze niet gemotiveerd waren, was er vaker sprake van persoonlijke problemen of schulden, waardoor hun hoofd (nog) niet naar werken stond. In een enkele geval leidden die persoonlijke problemen ook tot een (tijdelijk) gebrek aan inzicht in de eigen kennis en vaardigheden, die de klanten lager inschatten dan nodig was.

Verantwoordelijkheidsgevoel

De meeste (uitgestroomde en niet-uitgestroomde) klanten voelden zich bij aanvang van de bijstandsperiode verantwoordelijk om weer te gaan werken. Hun verantwoordelijkheidsgevoel hangt samen met de redenen waarom ze gemotiveerd zijn. Ze willen hun financiële situatie verbeteren en zien de bijstand als een overbruggingsperiode, maar ook wordt er aangegeven dat ze een werkritme belangrijk vinden: het geeft structuur aan hun leven.

Zo geeft een uitgestroomde klant aan (case 27):

Je moet goed voor jezelf zorgen. Ik vind werken ook leuk, het is meer dan alleen maar geld verdienen. Het is een deel van je leven.

Het verantwoordelijkheidsgevoel is minder als klanten (uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten) op een vervelende manier bij hun vorige werkgever zijn weggegaan, bijvoorbeeld ontslag vanwege reorganisatie, faillissement, of conflict met de ex-werkgever. Ook is het verantwoordelijkheidsgevoel minder als ze al een aantal jaren in de WW hebben gezeten, en inmiddels vele afwijzingen verder zijn.

Een uitgestroomde klant geeft aan (case 15):

Ik heb met altijd verantwoordelijk gevoeld, maar op een gegeven moment zakt dat af. Ik ben natuurlijk drie jaar werkloos geweest, precies in de crisis. Je bent dus een slachtoffer. Ik dacht van eerst bonjouren ze me eruit, ik word elke dag met de dood bedreigd in de verslavingszorg, en je bent niet meer geschikt voor dit vak en rot maar op. Nou dan voel je je al een beetje slachtoffer en als je dan nog drie jaar erover doet om weer eens een keertje aan een betaalde baan te komen dan voel je je helemaal ellendig.

Zo geeft een uitgestroomde klant aan (case 15):

Nou, in het begin (aanvang WW) voelde ik me meer verantwoordelijk als nu. Nu heb ik meer zoiets van, joh bekijk het maar. Het heeft geen zin, je loopt tegen muren op.

Een niet uitgestroomde klant gaf aan op de vraag of hij zich verantwoordelijk voelt om weer aan het werk te komen (case 26):

Inmiddels niet meer. In het begin natuurlijk wel. Ik dacht: ik ben, wat was ik, 48 of zo, dat moet nog lukken, ik ben slim, ik kan een hoop, ik heb nog weinig afstand tot de arbeidsmarkt, zoals dat heet. Maar als je merkt dat je op de twintig brieven maar één antwoord krijgt, en dat het antwoord altijd negatief is: u past helaas niet in het profiel. Of u past niet binnen het team. Dat heb ik ook gehoord. Dan denk ik: hoe weet je dat nou? Je hebt me nooit gezien.

Toch blijven de meeste van deze klanten zich nog wel verantwoordelijk voelen "*iets te doen voor de uitkering en voor de maatschappij*", bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk, maar ze hoeven niet per se een betaalde baan. Een reden is vaak dat ze inmiddels weten rond te komen van een bijstandskering, en dus een acceptabel bestaan in de bijstand hebben opgebouwd. Een enkele klant hoopt dat het vrijwilligerswerk ook leidt tot reguliere uitstroom.

Zo geeft een klantmanager aan (case 26):

Een belemmering zou kunnen zijn dat hij veel vrijwilligers werk doet. Hij verveelt zich niet, heeft eigenlijk te weinig tijd. Hij is geen materialistische man, dus hij kan met heel weinig geld doen. Dat zegt hij ook. Dus hij kan goed rondkomen met, dus hij heeft geen financiële prikkel. Plus het feit dat hij dus al veel doet voor de samenleving en hij zich daar goed bij voelt.

Acceptatiebereidheid

Verreweg de meeste klanten (uitgestroomd en niet uitgestroomde klanten) willen werken in de branche of sector waar ze altijd gewerkt hebben. De reden is vaak dat

ze de sector kennen en dat ze er werkervaring hebben. Ze voelen zich daar het veiligst en zien het vaak niet zitten om op late leeftijd nog een compleet nieuwe start te maken.

Zo geeft een niet uitgestroomde klant aan (case 25):

Ik stond wel open voor andere dingen, maar ik miste de ervaring. De adviezen die je krijgt is om eerst te zoeken in wat je altijd hebt gedaan. Dan voel je je rustiger. Als je op gesprek komt, kom je op een terrein waarvan je weet hoe het in elkaar steekt. Dat heeft ook te maken met de leeftijd, je bent er niet flexibel genoeg voor.

De meeste klanten beseffen vaak wel dat er geen banen zijn in de gewenste branche en dat ze moeten concurreren tegen goedkopere en jongere arbeidskrachten. Toch willen ze er werken, vaak ook omdat ze niet weten "wat ze anders moeten". Veel klanten zijn wel bereid om in de vertrouwde sector voor een lager salaris op een lagere functie te gaan werken.

Er zijn ook klanten, die juist niet meer in de eigen branche willen werken, vaak als ze met een conflict zijn weggegaan bij hun ex-werkgever of als ze problemen hadden met hun werk.

Zo zegt een uitgestroomde klant (case 15):

Ik heb de laatste 20 jaar in de verslavingszorg gewerkt. Maar ik hikte tegen heel veel problemen aan. Ik paste daar gewoon niet meer. Ik at niet meer, dronk niet meer, sliep niet meer. Dus ik had zoiets van de zorg niet meer.

Voor deze klanten geldt vaak dat ze bereid zijn om werk in een andere sector te accepteren, maar ze weten niet waar ze moeten zoeken. Dit beeld wordt ook bevestigd door klantmanagers en re-integratiebegeleiders.

Tot slot is er een groep klanten voor wie het niet uitmaakt waar ze werken. Vaak gaat het om klanten die gedurende hun hele leven verschillende baantjes hebben gehad en wel vaker in een uitkeringssituatie hebben gezeten. Deze klanten willen een leuke baan, toch moeten de banen wel passen bij de persoonlijke interesses.

Zo is er een niet uitgestroomde klant, die net via de gemeente een opleiding heeft afgerond, en het volgende antwoord geeft op de vraag of hij ook naar andere functies solliciteert (case 18):

Op dit moment niet. Het is net wat ik zeg maar dat komt omdat het zo vers is natuurlijk dat rijbewijs. Natuurlijk had ik het liefst naar die vrachtwagen, maar op een gegeven moment als ik daar echt niet mee aan het werk zou komen dan zal ik toch naar die heftruck moeten, want daar komt het op neer dan, maar daar probeer ik nu nog even niet aan te denken.

Geboden dienstverlening op houding

Klanten hebben verschillende soorten dienstverlening aangeboden gekregen om hun houding – motivatie, verantwoordelijkheidsgevoel en acceptatiebereidheid, te ondersteunen dan wel te verbeteren. De aard en intensiteit van de dienstverlening die is geboden verschilt niet tussen de groep uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten.

Allereerst vinden er gesprekken met klantmanagers en of re-integratiebegeleiders plaats die gaan over het wegnemen van persoonlijke belemmeringen en de weg naar reguliere uitstroom. Die gesprekken zijn, al naar gelang de behoefte en de problemen intensief dan wel minder intensief. Soms hebben begeleiders een bepaalde periode heel intensief contact, en naarmate de klant zijn problemen 'wat meer op orde krijgt', nemen de gesprekken in aantal en intensiteit af. Over wat er

in de gesprekken aan de orde komt, geven klanten het volgende aan: adviseren, stimuleren, coachen, aanmoedigen, opleidingen bespreken, ingaan op persoonlijke problemen, begrip, vacatures bespreken, mogelijkheden bespreken om te werken met behoud van uitkering.

Als klanten worden verwezen naar Work First- of re-integratietrajecten (wat bij de meeste uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten het geval is), zijn er daar vaak workshops, waarin wordt ingegaan op het ontdekken van eigen talenten en capaciteiten. Klanten krijgen oefeningen mee, waarmee ze inzicht krijgen in wat ze zelf kunnen. Zo kunnen ze bijvoorbeeld aan de hand van zogenaamde carrièrespellen, ontdekken welke branche en wat voor soort functie bij hen past. In rollenspellen kunnen ze oefenen voor sollicitatiegesprekken. Ze krijgen tips mee om vacatures te zoeken, of krijgen een concreet aanbod voor het volgen van een opleiding (al dan niet met behoud van uitkering).

In sommige gevallen krijgen klanten een rusttraject aangeboden. Dat kan zijn in de vorm van een formele ontheffing (niet vaak aangetroffen, voornamelijk bij niet uitgestroomde klanten), of een informele, tijdelijke ontheffing van de arbeids- en sollicitatieplicht. Tenslotte zijn er voorbeelden van scholingstrajecten.

Resultaten dienstverlening op houding

Persoonlijk contact

Het belangrijkste genoemde resultaat van vooral persoonlijk contact is dat mensen zich serieus genomen voelen. De geïnterviewde klanten gaven aan dat ze het belangrijk vinden dat de uitkerende instantie (die in hun onderhoud voorziet) begrijpt dat ze er soms niks aan kunnen doen dat ze geen werk hebben of dat ze geen baan kunnen vinden. Hierdoor wordt er iets van hun schaamtegevoel weggenomen. Klanten willen graag bevestiging van hoe zwaar het is om werkloosheid te zijn, en de belemmeringen die daarmee gepaard gaan met de klantmanager delen.

Zo zegt een niet uitgestroomde klant:

Mijn werkcoach zoekt vacatures, raadt cursussen en workshops aan. De uitkeringsconsulent kan ik raadplegen over mijn uitkering, wat ik verdien geef ik aan hem door. Eerst vond ik het heel erg om hier binnen te stappen, nu niet meer.

Klanten hechten ook veel waarde het persoonlijk contact met de klantmanager of de re-integratiebegeleider. Klanten geven aan dat het motiveert en "fijn is" als ze terecht kunnen bij iemand als ze ergens mee zitten, overstuurd zijn vanwege een afwijzing of als het even niet lekker loopt. Het contact hoeft dan niet altijd face to face te zijn, bellen of mailen is al voldoende. Klanten "*krijgen dan weer een oppepper*".

Een uitgestroomde klant geeft aan over het persoonlijke contact (case 28):

Ze moedigde me aan, stuurde me mailtjes met vacatures. Ik was heel blij met haar. Ze stimuleerde, er werd steeds contact met me opgenomen. Ik kon ook bellen als ik problemen had.

Als klanten het gevoel hebben dat ze zich niet begrepen voelen, ontstaat er veel weerstand.

Zo geeft een uitgestroomde klant aan (case 1):

Nee, dat was met die activiteit dat je nu terug gaat betalen. Je hebt nu lang genoeg een uitkering genoten. En dat werd op zo'n agressieve toon gezegd door een of andere mijnheer die erbij zat dat ik gewoon een klacht ingediend heb waardoor die mijnheer ook niet meer bij het gesprek aanwezig mocht zijn naderhand. Want het werd zo denigrerend gezegd tegen mij en zo met de vuist op tafel geslagen dat ik zo iets had van: nou ja, ik kan wel een uitkering hebben, maar ik hoef natuurlijk niet alles te pikken. Ik ben geen klein kind meer. Ik ben achtenveertig jaar.

De klantmanager zegt over deze zelfde klant (case 1):

En nu moest er ineens geparticipeerd en geanticipeerd worden en ja dat was toch niet helemaal wat ze gedacht had dat het zou zijn. Het was ook best wel moeilijk in het begin om haar gewoon wel die kant op te krijgen: veel weerstand en fysiek en duizelingen. En het niet willen. Ik gaf dan aan van: kom op meid je moet aan je toekomst denken. Kinderen worden groot. Straks zit jij achter de geraniums en heb je niks bereikt. Dat is toch ook de bedoeling niet.

Zoals beschreven onder continuïteit en samenwerking (hoofdstuk 3.5) vindt het persoonlijke contact ook vaak plaats in de re-integratie of Work First trajecten, vaak ook in groepsverband. De klanten verwerven in die trainingen inzicht in de werking van arbeidsmarkt - hoe vind ik vacatures en hoe kan je daar het beste op reageren - wat de motivatie positief kan beïnvloeden.

Een uitgestroomde klant zegt hierover (case 16):

Je zoekt op de website naar werk, maar de hele wereld leest die. Maar de vacatures die bij de groenteboer op het raam geplakt zijn, die lezen veel minder mensen. Dus daar maak je meer kans. Dat pepete mij erg op, dat ik weer kans maakte op die manier.

Ook de begeleiding op persoonlijke belemmeringen ervaren de klanten als positief.

Een uitgestroomde klant zegt hierover (case 19):

Ik was een wrak. Ze hebben eraan bijgedragen dat ik gewoon kon praten, me een richting opgestuurd op een positieve manier. Ze hebben me handvatten gegeven, de rest moest ik zelf doen. Het ging niet in 1 keer beter, het is ook een groeiproces. Na 40 jaar werken donder je in een gat en zit je op de bodem. Ze doen het wel goed, voorzichtig. Als ze zeggen, ga die kant op, moet je het ook doen.

Klanten noemen de begeleiding (gesprekken, workshops) belangrijk voor het herwinnen van het zelfvertrouwen en het leggen van een nieuwe basis. Klantmanagers en re-integratiebegeleiders benadrukken daarbij dat het belangrijk is dat hun klanten hun eigen schaamte voorbijgaan, zelfverzekerder worden en daardoor een andere houding uit stralen.

Zo geeft een klantmanager aan (case 16):

Ik zag dat ze zichzelf beter verkocht. [...]Ze kon goed aangeven van hier ben ik goed in, hier sta ik, dit heb ik te bieden. Ze kon het beter onder woorden brengen.

En een re-integratiebegeleider vertelt (case 20):

Tijdens mijn gesprekken had hij goeie moed. Maar het kon ook omslaan, als hij bijvoorbeeld een afwijzende brief had ontvangen. Dan moesten we weer eventjes inzoomen, zo van dat is huidige arbeidsmarkt. Dat het niet aan zijn kwaliteiten ligt.

Hieruit blijkt ook dat de motivatie en acceptatiebereidheid gedurende de werkloosheid voorturend een punt van aandacht is. Het is ook voor een klantmanager moeilijk in te schatten hoe een klant is buiten de gesprekken om. Er zijn ook klanten die aangeven dat ze de gesprekken als fijn en prettig ervaren, maar dat het frustrerend blijft dat ze geen baan hebben. En soms werkt de geboden

dienstverlening in de trajecten niet. Zo zijn er klanten die aangeven dat trainingen gericht op vaardigheden en inzicht niet helpen, als het geen concrete baan oplevert. Een enkele klant (niet uitgestroomd) geeft ook aan dat ze liever een opleiding naar wens hadden gevolgd, dan de verplichte deelname in een traject. Ze noemen het geboden re-integratietraject dan ook "weggegooid geld".

Zo is er een niet uitgestroomde klant die het volgende aangeeft over het verplichte re-integratietraject (case 30):

Prima, dat heb ik gehad. 8 weken duurt het, maar wat voor waarde heeft het want je kunt er niks mee. Waarom stopt de gemeente daar geld in voor mij? Het motiveert niet. Waarom moet ik gaan onderzoeken wat bij me past? Later hoorde ik dat <RIB> zo veel geld heeft openstaan en dat het opmoet. Toen dacht ik, daar had je zo veel opleidingen van kunnen betalen. Daar kan ik zo boos om worden. Maar ik krijg geen opleiding. Dat motiveert niet.

Rusttraject

Er kan ook een positief effect na een rusttraject optreden. Klanten ervaren het als positief dat ze de rust krijgen om te werken aan persoonlijke belemmeringen. Een rusttraject is effectief als klanten het gevoel hebben dat de klantmanager hen begrijpt, en na enige tijd hun motivatie weer herwinnen. Het vergroot ook de acceptatiebereidheid. Klanten (over het algemeen de uitgestroomde klanten) hebben daarna weer de energie om aan de slag te gaan en accepteren ook sneller een aanbod (al dan niet met behoud van uitkering).

Zo geeft een klantmanager aan over het resultaat (case 9):

Nou, nadat de eerste emotie wat weg was, is ze toen een actieve meewerkende meedenkende vrouw geweest, nu nog. Dus op een begeven moment valt dat kwartje en daar, vanaf dat moment is ze blij geweest met de kans die ze kreeg en die heeft ze met beide handen aangepakt, en doet ze nog steeds.

Concreet aanbod van werk

Een concreet aanbod van werk heeft eveneens een positieve invloed op de houding van de klant, vooral de motivatie. Dat is voor de klant namelijk een concrete indicatie dat er een verandering kan komen in de situatie. Het biedt weer toekomstperspectief.

Een uitgestroomde klant geeft aan over een concreet aanbod van de gemeente (case se 27):

Het geeft je meer uithoudingsvermogen als je werkt. Dus ben ik gaan werken.

Een uitgestroomde klant geeft aan over de mogelijkheid een opleiding te volgen, en te werken met behoud van uitkering (case 27):

Dat vond ik geweldig. Echt. Dus ik vind het echt goed dat men toch wat voor mij gedaan heeft. Ik heb nu werk. En nu kan ik veel meer doen. Ik ben meer in beweging. Eerst zat ik de hele middag thuis. Maar voor mij is het een hele uitdaging dat je van een uitkering geniet en je gaat werken met behoud van uitkering.

Een concreet aanbod beïnvloedt niet altijd de acceptatiebereidheid. Dat is vooral merkbaar bij niet-uitgestroomde klanten. Als het aanbod niet past bij de wensen en de persoonlijke omstandigheden van de klant, werkt het averechts.

Zo geeft een niet uitgestroomde klant aan (case 17):

De gemeente zit me achter de vossen aan, ik moet sollicitaties overleggen en of ik post wil sorteren. Maar dat wil ik niet. Ik besteed de tijd liever aan solliciteren. De gemeente wil dat ik

dit soort baantjes doe, maar ik verdien dan niet genoeg om mijn huur te betalen. Dan krijg ik wel een aanvullende uitkering, maar ik wil een volledige baan.

Weer aan andere uitgestroomde klant geeft aan (case 1):

Ik kreeg een aanbod, in de ploegendienst. Dat wilde ik niet. Ik heb geen eigen vervoer, maar hoe moest ik daar 's nachts komen dan? Maar ik wilde ook niet 's nachts werken, ik wil een baan van 7 tot 5 uur.

Er zijn ook gevallen waarin de klant tijd nodig heeft om te wennen aan het aanbod. Ze accepteren het aanbod, omdat het anders consequenties heeft voor de uitkering. Pas na een periode van werken, waarin ze ook het plezier van werken inzien, accepteren ze uit zichzelf de situatie.

Zo zegt een klantmanager over een uitgestroomde klant, die jaren niet hoefde te participeren van de gemeente (case 1):

Die verandering was heel duidelijk merkbaar. Toen ik haar de eerste keer sprak zat ze echt met haar hakken in het zand. De eerste twee, drie gesprekken zat er heel veel weerstand. Het was van even stoppen, we beginnen weer even opnieuw, niet overal tegenaan trappen, waar staan we op dit moment. Langzamerhand werd dat beter, dat merkte ze zelf ook. Het is ook een stukje aandacht dat een klant krijgt, van we proberen dit, dan dat en hoe is het je bevallen. Ik heb haar er ook altijd op gewezen en duidelijk gemaakt dat het alleen maar slechter wordt met de WWB-uitkering. Dus zoek een baan of een uitbreiding, dat je van ons af bent. Op een gegeven moment heeft ze een baantje gevonden voor negen uur per week en toen kwam ze er eigenlijk achter hoe leuk dat is. Dat het beter is dan altijd maar thuiszitten. Ze merkte ook dat mensen haar waarderen. Ze had het gevoel dat ze belangrijk werd voor die mensen. Daar bloeide ze gewoon van op. Ze ging zelfs in de vakanties werken, terwijl ze dat nooit wilde. Dus al met al ging het stapje voor stapje elke keer beter. Je zag haar ook opknappen.

Scholingsaanbod

De mogelijkheid om een opleiding te volgen motiveert klanten (uitgestroomd en niet uitgestroomd). In de 5 gevallen dat er sprake was van scholing, gaven klanten aan dat het stimulerend had gewerkt, het bood weer toekomstperspectief en de mogelijkheid en kans om een baan te vinden, waar hun persoonlijke interesses liggen. Klanten regelden soms ook zelf een opleiding, die ze dan konden volgen met behoud van uitkering.

Zo geeft een niet uitgestroomde klant aan over het behalen van zijn vrachtwagenrijbewijs (case 18):

Ik ben op dit moment heel erg gemotiveerd om weer aan het werk te komen. Dat rijbewijs is nieuw, dus ik ben nu heel erg gestimuleerd. Ik wil van kinds af aan vrachtwagenchauffeur worden. En ze zeiden: als jij dat wilt, dan gaan we kijken wat we daaraan kunnen doen. Een vrachtwagenchauffeur verdient beter dan een heftruckchauffeur, je zit langs de weg, geen baas die je op de vingers tikt. Dat soort dingen.

Dat scholing een belangrijke factor is voor de motivatie, blijkt uit de teleurstelling bij klanten, als een opleiding niet doorgaat, als het wordt stopgezet, of als ze die niet halen. Klanten komen dan weer in een dip terecht, als hun verwachtingen niet worden waargemaakt.

Zo geeft een uitgestroomde klant aan over een traject met opleiding, dat na een half jaar werd stopgezet (case 10):

De opleiding zou een half jaar duren. Ik had het idee dat het verlengd zou worden, maar ja, toen was het potje leeg. Mijn klantmanager zei, maak je geen zorgen, je kan het traject afmaken. Maar ja, een derde van mijn geld viel weg. Dat wordt dan even medegedeeld. En een

maand later, ja, we moeten even bij elkaar gaan zitten. Het gaat om gevoelens van mensen. Je moet toch goede afspraken maken? Je moet een basis hebben om te kunnen werken. Anders ga je met emoties naar een sollicitatiegesprek, en dat wordt het dan ook niet.

Verandering van houding na dienstverlening?

Indien er een verandering van houding plaatsvindt is dat vaak een resultaat van een combinatie van verschillende dienstverleningsaspecten.

Bij de niet uitgestroomde klanten zijn de volgende veranderingen merkbaar:

- ze pakken het solliciteren (weer) op, maar er zit niet veel passie in.
- ze zijn weer zekerder van zichzelf en vinden het niet (meer) erg dat ze een beroep moeten doen op een uitkering. Een enkele keer gaat een klant actief op zoek naar vrijwilligerswerk;
- door een opleiding gaat klanten gericht solliciteren. Maar daar stoppen ze mee als ze geen baan vinden;
- een concreet aanbod werkt motiverend, maar bij niet-uitgestroomde klanten leidt het niet tot ander gedrag als klanten de baan niet zien zitten.

Zo geeft een niet-uitgestroomde klant aan (case 25):

De motivatie om te willen werken of om aan het werk te gaan zijn 2 verschillende dingen. Ik ben gemotiveerd om aan het werk te gaan, weer een leuke baan. Wat ik eigenlijk nu doe (leerwerktraject). Ook als het een leuke salaris oplevert. Maar als dat niet zo is, dan is het zo. De motivatie om te solliciteren en een baan te vinden is lastig. Ik zie het allemaal vrij somber in.

Een re-integratiebegeleider zegt over een klant in een traject (case 28):

Ik heb het idee dat ze zonder veel passie heeft gedaan wat ze moest doen, maar dat het haar niet aanstond. Op haar leeftijd moet je wel passie hebben, je moet het uitstralen, ook als je naar werkgevers gaat. Ik kan me bij haar voorstellen dat werkgevers bij haar denken er zit niet veel vaart in.

De uitgestroomde klanten vertoonden eigenlijk niet heel ander zoekgedrag dan de niet-uitgestroomde klanten. Het verschil is dat bij uitgestroomde klanten klantmanagers en re-integratiebegeleiders een duidelijke verandering waarnemen in onder andere initiatief, uitstraling, presentatie, verbreding en bijstelling van baanwensen, acceptatie van problemen en beperkingen op de arbeidsmarkt. De intrinsieke motivatie om te werken is vaker aanwezig bij deze groep; de gemeente heeft in principe alleen een zetje gegeven.

Zo geeft een uitgestroomde klant aan (case 15):

Ik ging nu naar het sollicitatiegesprek zo van kom maar op jongens, ik heb er zin in. Als ik het een jaar daarvoor had gedaan, had ik zoiets gehad van ja, leuk die baan. Maar hoeveel betaald het eigenlijk?

Deze klant zegt ook:

In het begin hoop je iets in dezelfde branche te krijgen, maar op het laatst solliciteerde ik op alles.

Bij de uitgestroomde klanten merken de klantmanagers relatief vaak op dat de bijdrage van de dienstverlening niet moet worden overschat.

Klantmanager over uitgestroomde klant (case 19):

[...]de klant is door de gemeente gestimuleerd, maar als hij zelf niet zo initiatiefrijk was geweest dan was hij nooit zo ver gekomen.

Andere klantmanager over uitgestroomde klant:

[...]het re-integratietraject heeft bijgedragen aan verbetering van sollicitatievaardigheden en meer sociale activering: toen de klant werd opgeroepen zat ze in trede 2 van de participatieladder en ze is via trede 4 uitgestroomd naar betaald werk. Maar uiteindelijk is haar houding doorslaggevend geweest.

Conclusie

In het algemeen kan worden gesteld dat de meeste ouderen die instromen in de bijstand ontmoedigd zijn door de wijze waarop ze zijn ontslagen dan wel door de vele afwijzingen die ze inmiddels hebben ontvangen in de voorafgaande WW-periode. Uit de bevindingen lijkt het erop dat de uitgestroomde klanten bij aanvang van de bijstandsperiode wel iets minder ontmoedigd en gemotiveerder waren dan niet- uitgestroomde klanten, soms omdat hun periode van werkloosheid korter was, zij waren tot voor kort bijvoorbeeld zelfstandig ondernemer. De meeste geïnterviewde klanten zijn wel gemotiveerd om te werken en hebben verantwoordelijkheidsgevoel, ze willen iets terug doen voor de maatschappij en ze schamen zich voor hun werkloosheid. Maar dat hoeft niet altijd in de vorm van een betaalde baan, waar ze vaak teleurgesteld afscheid van hebben moeten nemen. Indien ze een acceptabel bestaan hebben opgebouwd in de bijstand met vrijwilligers werk, dan is dat voor een enkele geïnterviewde voldoende voor hun verantwoordelijkheidsgevoel.

Uit de casestudies komt naar voren dat verreweg de meeste klanten willen werken in de branche of sector waar ze altijd gewerkt hebben. De reden is vaak dat ze de sector kennen en dat ze er werkervaring hebben. Ze voelen zich daar het veiligst en zien het vaak niet zitten om op late leeftijd nog een nieuwe start te maken. Soms willen ze juist in een andere branche of beroep werken, in het bijzonder als ze slechte ervaringen hebben opgedaan bij hun vroegere werk of werkgever. En enkele klant maakt het niet uit waar hij al dan niet tijdelijk werkt, als het maar aansluit op zijn of haar persoonlijk interesses. De bevindingen laten zien dat er geen grote bereidheid is onder de oudere werklozen om zich heel breed op te stellen en/of van mening zijn dat alle geaccepteerd arbeid passend is.

De verschillende vormen van dienstverlening die aan de oudere werklozen is geboden, zoals persoonlijke motiverende gesprekken, het deelnemen aan groepstrainingen, het aanbod van een concrete werkplek (met behoud van uitkering) en/of een rusttraject, beïnvloeden over het algemeen de houding van de werklozen in positieve zin. Alle oudere werklozen vinden vooral het persoonlijk contact, het luisterende oor en het begrip dat wordt getoond bemoedigend en geruststellend. In de periode in de WW hadden ze het gevoel dat ze er alleen voor stonden, ze voelden zich afgeschreven, waardoor de moed in de schoenen was gezakt. De persoonlijke begeleiding en groepstrainingen hebben daarin vaak voor een positieve wending gezorgd, ze kregen weer een perspectief. En ook de opbouw van het arbeidsritme in een traject, het bieden van inzicht in de werking van de vacaturemarkt (andere paden volgen dan solliciteren op de reguliere advertenties), of juist de ruimte en rust die tijdelijk werd geboden om de dingen weer op orde te krijgen, zijn over het algemeen positief ervaren door de oudere werklozen. Slechts een enkeling noemt het geboden traject weggegooid geld, en had liever een andere opleiding naar wens gevolgd.

De inspectie kon geen verschillen traceren in de geboden dienstverlening op het terrein van houding voor uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten.

Toch blijkt ook uit de bevindingen dat het moeilijk is voor de klant en de klantmanager om de positieve houding vast te houden als de periode van bijstand voortduurt. Het traject is afgelopen, de werkervaringsplek heeft niet tot uitstroom geleid, en de intensiteit en frequentie van de persoonlijk gesprekken neemt af. Vooral de niet-uitgestroomde klanten kunnen daardoor weer terugvallen in een wat negatievere stemming en houding ten opzichte van betaald werk. De door de dienstverlening opgestuwde houding is dan ook niet altijd (vaak niet) duurzaam. Sommige klanten hadden al eerder een acceptabel bestaan in de bijstand opgebouwd, met bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, waardoor hun houding positief blijft, maar het zicht op uitstroom minimaal. De inspectie kon geen voorbeelden vinden waaruit bleek dat de acceptatiebereidheid van de oudere klanten zich door de dienstverlening had verbreed. Wel lijkt het erop dat uitgestroomde klanten uit zichzelf meer bereid zijn banen te accepteren, die niet uitgestroomde klanten vaker weigeren. Het gaat dan om bijvoorbeeld deeltijdbanen (met deels afhankelijkheid van de uitkering) of banen waarvan niet zeker is dat het ook tot een vaste aanstelling leidt.

4.3 Gedrag

In deze paragraaf staat het gedrag van de klanten centraal. In het onderzoek is nagegaan wat het gedrag is en of iemands gedrag gedurende de onderzoeksperiode is veranderd. Het gaat hierbij om zoek- en acceptatiegedrag. Onder dit gedrag worden alle activiteiten en de kwaliteit daarvan gericht op het verwerven van participatie verstaan, dus niet alleen het reageren op vacatures, maar ook bijvoorbeeld het aanspreken van het eigen netwerk. Er is onderzocht wat de frequentie van het zoeken is en het type banen/activiteiten waarnaar wordt gezocht en/of vacatures die worden aangeboden worden geaccepteerd. Uit dit laatste wordt duidelijk of de acceptatiebereidheid van de klant veranderd is als het gaat om salaris, niveau van de baan, type werk en reistijd. De veranderingen in zoek- en acceptatiegedrag zijn na een periode van werkloosheid in kaart gebracht¹³.

Zoekgedrag van werkzoekenden bij start dienstverlening

Veel klanten geven aan regelmatig te solliciteren en actief te zoeken. Ook de klantmanagers bevestigen in het algemeen dit beeld. Dit beeld is in de meeste gevallen niet gebaseerd op feiten, maar veel meer op hun beeld gebaseerd op de houding van de klant. Er zijn maar enkele klanten die aangeven dat ze gecontroleerd worden op hun sollicitaties. Dit lijkt alleen te gebeuren als er twijfel bestaat of de klant voldoende solliciteert.

Er is een beperkt aantal klanten die aangeven niet (meer) gemotiveerd te zijn om te solliciteren.

Klant over zijn sollicitatiegedrag (case 17):

[...]vanwege het gebrek aan reacties, solliciteer ik nu alleen nog als vrijetijdsbesteding.

De manieren waarop daadwerkelijk wordt gesolliciteerd, lopen sterk uiteen. Een deel van de klanten schrijft uitsluitend sollicitatiebrieven als reactie op concrete vacatures die ze zelf vinden op internet of die aangedragen worden door het re-integratiebureau of de klantmanager.

¹³ Het blijkt in de praktijk lastig om in alle cases onderscheid te maken in het zoek- en acceptatiegedrag bij instroom en dit gedrag bij uitstroom. Derhalve beschrijven we in deze paragraaf het huidige zoek- en acceptatiegedrag en geven aan in hoeverre dit gedrag is veranderd door de dienstverlening.

Klant over zijn zoekgedrag:

[...]ik solliciteer meerdere malen per week. [...]Ik zoek zelf naar vacatures en krijg vacatures aangedragen vanuit re-integratiebureau'.

Andere veel gebruikte manieren op werk te zoeken zijn het inschrijven bij uitzend- en detacheringbureaus, bedrijven/winkels benaderen, gebruik maken van netwerk en sociale media (onder ander LinkedIn en Twitter). Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het vooral de uitgestroomde klanten zijn die met succes gebruik hebben gemaakt van 'koude acquisitie' als hun netwerk en bij bedrijven langs gaan.

Klant over zijn zoekgedrag:

In mijn eigen netwerk. Dat hebben ze me heel goed duidelijk gemaakt. In je netwerk kom je altijd verder, al ga je maar koffie drinken.

De ervaringen met inschrijven bij uitzendbureaus lopen sterk uiteen. Er zijn klanten die aangeven uitsluitend via uitzendbureaus te solliciteren, omdat ze menen dat dit hun enige kans is op een betaalde baan en andere klanten hebben daarentegen negatieve ervaringen met uitzendbureaus, die hun niet eens willen inschrijven.

Klant over uitzendbureaus:

[...]ik zoek alleen via uitzendbureaus omdat ik vanwege mijn leeftijd niet voor reguliere vacatures in aanmerking kom.

Andere klant over uitzendbureaus:

[...]ze willen je niet inschrijven en je wordt ongelooflijk bot behandeld. Je bent als hoogopgeleide oudere niet interessant voor ze.

Veranderingen in zoekgedrag door dienstverlening

Ongeveer de helft van de klanten is van mening dat de dienstverlening hun zoekgedrag heeft veranderd, ze zijn actiever en of op een andere manier gaan zoeken. Vaak is deze bijdrage aan het zoekgedrag indirect, in die zin dat de dienstverlening in eerste instantie was gericht op bijvoorbeeld meer zelfvertrouwen of betere motivatie wat uiteindelijk leidt tot een verandering van het zoekgedrag.

Klantmanager over het re-integratietraject en het zoekgedrag van de klant:

Het re-integratietraject heeft haar inzicht geboden in de mogelijkheden op de arbeidsmarkt, haar vaardigheden bijgebracht en heeft haar voor een deel leren omgaan om haar persoonlijke problemen. Dit had een positieve uitwerking op de gemoedsgesteldheid van de klant, en uiteindelijk ook op haar motivatie door het re-integratietraject kwam er ook een soort van intrinsieke motivatie bij de klant om weer te gaan werken en uit te vogelen wat voor soort baan nou bij haar past. Tijdens het re-integratietraject is haar zoekgedrag veranderd: ze ging netwerken, zocht actief naar vacatures in verschillende bronnen, ging kijken in andere branches en ander soort functies in haar eigen branche.

Er is ook een voorbeeld gevonden waar de klant heel veel heeft gesolliciteerd tijdens het traject, maar hierna door tegenvallende opbrengsten van het traject (geen baan gevonden) juist minder is gaan solliciteren. De overige klanten geven aan, voor zover van toepassing, ook na afronding van het traject actief te blijven zoeken.

De inspectie heeft een beperkt aantal voorbeelden gevonden waarbij de dienstverlening heel direct was gericht op het zoekgedrag, onder andere de inzet van een vacaturecentrum, waar de klant één keer per week daadwerkelijk zijn sollicitaties verstuurt.

Klant over vacaturecentrum (case 26):

[...] het is eigenlijk hetzelfde als ik thuis doe. Je zoekt een vacature, je schrijft een brief en je stuurt hem weg.

Een andere voorbeeld van dienstverlening direct gericht op het veranderen van het zoekgedrag is het attenderen van de klant op andere mogelijkheden van solliciteren met name via netwerk van de klant. Het attenderen op mogelijkheden blijkt in de praktijk op verschillende manieren te gebeuren, bijvoorbeeld als onderdeel uit maken van een re-integratietraject, of via losse workshops of in gesprek tussen klant en klantmanager.

Klant over zijn netwerk:

Veel mensen vergeten dat ze een netwerk hebben. Daar had ik ook niet bij stilgestaan. Dat is de bewustwording en daar helpen ze (workshop) je goed mee. Als je het signaal niet oppakt, kom je niet verder. Ik ben gewoon mensen gaan bellen dat ik thuiszat maar weer wat wilde.

Klantmanager over zoekgedrag klant:

[...]want als je vergelijkt tussen de start en nu dan is hij een man met een netwerk die op anderen afstapt, die linked-in is opgegaan, die Twitter is aan het uitproberen. en hij heeft iedere keer wel weer een zetje nodig van: dan gaan we samen achter de computer zitten en laat het maar zien. Dan zeg ik ook wel eens van: volgens mij kan jij het hartstikke goed zelf en om de een of andere reden doe je het niet. Dan wacht je tot ik hier ben.

De uitgestroomde klanten hebben meer dan de niet uitgestroomde klanten gebruik gemaakt van hun netwerk bij het zoeken van een baan. Eerder is geconstateerd (zie onderdeel zelfredzaamheid) dat in de dienstverlening veel aandacht is besteed aan het verbeteren van sollicitatievaardigheden (zoeken van vacatures op internet, schrijven van een sollicitatiebrief, opstellen van het cv e.d.). In hoeverre dit ook na het traject concreet heeft geleid tot kwalitatief betere sollicitaties kan in veel gevallen niet worden achterhaald, deels waarschijnlijk omdat de daadwerkelijke sollicitaties na afloop van het traject niet tot nauwelijks worden gecontroleerd.

Acceptatiegedrag van werkzoekenden

Vrijwel alle klanten richten in ieder geval in eerste instantie hun sollicitaties op functies die dicht liggen bij hun ervaring, sector en beroep of bij hun wensen ten aanzien van sector en beroep. In eerste instantie wordt dit ook door de klantmanager toegestaan en vaak zelfs aangeraden.

Klantmanager over acceptatiegedrag in begin periode:

[...]in de eerste twee maanden dat iemand in mijn caseload is, laat ik de mensen op hun eigen niveau zoeken; dan hoeven zij zich nog niet breed op te stellen.

Andere klantmanager over breed solliciteren in beginperiode:

Dit hoefde niet want klant zat nog binnen periode van een half jaar Wwb-uitkering en was actief aan het solliciteren en had plichtsbesef.

Maar ook na verloop van tijd blijkt dat de klanten (dit geldt met name voor de niet uitgestroomde klanten) zich in hun zoekgedrag vooral blijven richten op hun voorkeursbanen en dat ze kritisch staan ten opzichte van andere banen. In een aantal gevallen gaat dit zover dat aangeboden banen om uiteenlopende redenen worden geweigerd.

Een klant over breder zoeken:

Ik heb wel even gekeken, maar meer niet. Receptioniste, moet je dat wel doen, dan moet je Engels. Of telefoniste. Daar heb ik wel over nagedacht, maar niet gedaan. Ik vind het niet leuk. Je zit achter een balie, neem ik aan. Dat trekt me niet. Ik vind het leuk om door een winkel heen te gaan.

Een klant over het afwijzen van een baan:

Zij kunnen wel die twintig uur aanbieden, maar sowieso niet meer. Ik wil gewoon verder, als ik zou weten dat ik kan doorgroeien op een gegeven moment dan zou ik het graag willen doen.

Verandering in acceptatiegedrag door dienstverlening

Hierboven hebben we al geconstateerd dat het acceptatiegedrag (en de acceptatiebereidheid, zie hoofdstuk houding) nauwelijks verandert na een periode van werkloosheid. In het algemeen is de dienstverlening ook niet gericht op het acceptatiegedrag. De meeste klanten worden er door de klantmanager (na verloop van tijd) op gewezen dat ze breder moeten zoeken, maar hier wordt in de dienstverlening verder niet tot nauwelijks aandacht aanbesteed. De redenen die worden genoemd om klanten niet aan te spreken of eventueel te sanctioneren hebben er veelal mee te maken dat de klantmanager aangeeft dat dit geen zin heeft, omdat er bijvoorbeeld op dit moment toch geen vacatures zijn of dat dit toch geen langdurig werk oplevert (zie voor een uitgebreidere beschrijving paragraaf duidelijkheid).

Klantmanager:

[...] ik laat het nu maar de kansen op de arbeidsmarkt zijn toch gering, dus druk heeft geen zin.

Klantmanager:

[...] ik heb niet de indruk dat de klant breed solliciteert, maar gezien de leeftijd dringt de gemeente niet verder aan.

Een beperkt aantal klant geeft aan zich wel breder te zijn opstellen, maar hier liggen vaak andere (financiële) redenen aan ten grondslag. Door klanten genoemde redenen zijn: "het minimumloon zou voor mij al heel gunstig zijn", "kan niet leven van uitkering".

Conclusies

Veel klanten geven aan regelmatig te solliciteren en actief te zoeken. Ook de klantmanagers bevestigen dit beeld. Zij baseren dit vooral op de houding / motivatie van de klant en veel minder op daadwerkelijke controle van de aard en inhoud van de sollicitaties.

Naast het schrijven van sollicitatiebrieven naar aanleiding van concrete vacatures, schrijven veel klanten zich ook in bij uitzendbureaus en met name de uitgestroomde klanten maken ook succesvol gebruik van hun netwerk bij het zoeken van een baan. De dienstverlening is vaak indirect gericht op het veranderen van het zoekgedrag, bijvoorbeeld door verbeteren van de houding of het wegnemen van belemmeringen. Bij ongeveer de helft van de klanten heeft de dienstverlening bijgedragen aan het actiever en op andere manieren solliciteren. Bij een enkele klant heeft de teleurstelling over het niet kunnen uitstromen na het traject juist geleid tot minder sollicitaties.

Veel klanten zoeken in eerste instantie met toestemming van de klantmanager uitsluitend naar functies die passen bij hun wensen (sector en beroep). Ook na een periode van werkloosheid blijven de meeste klanten zoeken in hun voorkeurssector en –beroep en zijn zeer beperkt bereid om banen hier buiten te zoeken en te

accepteren. Klanten die zich wel breder opstellen, hebben hier vaak een financiële reden voor. In de dienstverlening wordt benadrukt dat de klanten zich breder moeten opstellen, maar er wordt in de praktijk verder nauwelijks op de inhoud, kwaliteit en breedte van het zoekgedrag gecontroleerd.

4.4 Participatie

In het onderzoek wordt een conclusie getrokken over de mate waarin de dienstverlening en samenwerking bijdragen aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt. Om een oordeel te geven over de kansen op de arbeidsmarkt wordt naar vier aspecten gekeken: vermindering van belemmeringen, verbetering van houding en gedrag en stijging op de participatieladder. Deze paragraaf gaat over de participatie van de klant. Aan de hand van een aantal vastgestelde vragen wordt vastgesteld wat iemands positie op de participatieladder is en hoe deze zich ontwikkelt/heeft ontwikkeld in de tijd.

In de paragraaf wordt, achtereenvolgens voor niet uitgestroomde en uitgestroomde klanten, het volgende weergegeven:

- Participatie voor instroom
- Verandering in participatie door dienstverlening

Beginsituatie participatie na instroom in de bijstand

De inspectie zag bij aanvang van de werkloosheid geen verschil qua niveau van participatie (trede op de participatieladder) tussen de geïnterviewde uitgestroomde en niet uitgestroomde bijstandsgerechtigden. De meeste van de klanten, die in dit onderzoek zijn betrokken, hebben voor de WWB een WW-uitkering gehad. Dat wil zeggen dat ze een betaalde baan hadden. Sommige klanten hebben nog nooit eerder een beroep gedaan op de WW of de WWB, omdat ze bijvoorbeeld heel lang bij één werkgever in dienst waren. Het ontslag is vaak gelegen aan bedrijfseconomische omstandigheden, een enkele klant is ontslagen vanwege een conflict. Er zitten ook klanten in de onderzoeksgroep die eerder periodes van werkloosheid kenden en vaker zijn in- en uitgestroomd. Een klein aantal klanten (uitgestroomd en niet uitgestroomd) hadden voor de instroom in de bijstand een betaalde baan, maar zij hadden geen recht op WW, omdat zij een eigen bedrijf hadden, als zzp'er werkten of vanwege een conflict zijn ontslagen.

Participatieladder

De participatieladder kent de volgende indeling¹⁴:

Trede 6: betaald werk

Trede 5: betaald werk met ondersteuning (in regulier werk, of werk met behulp van re-integratie)

Trede 4: ontbetaald werk

Trede 3: deelname aan georganiseerde activiteiten

Trede 2: sociale contacten buiten de deur

Trede 1: geïsoleerd

De meeste klanten hebben bij instroom in de WWB beperkte participatie: ze zijn weinig actief en hebben alleen wat sociale contacten buiten de deur (trede 2 van de participatieladder). Onder de uitgestroomde klanten zijn enkele klanten die voor de instroom actief participeerden in vrijwilligerswerk. Zij zitten in trede 3 van de participatieladder en komen vaak uit de WW (hebben dus gewerkt).

¹⁴ De Participatieladder. Meetlat voor het participatiebudget. Regioplan Beleidsonderzoek. Amsterdam, november 2008

Zo geeft een uitgestroomde klant aan (case 31):

Ik ben hier komen wonen, en heb toen een vrijwilligersbaan gezocht als buurtbemiddelaar om hier mijn eigen plekje te maken. En toen heeft de gemeente gezegd: heel mooi, je doet iets terug. Ik wil ook iets terugdoen maar ik deed het ook om een plekje te vinden. Toen viel dat weg en heb ik gelijk een tweede vrijwilligersbaan erbij gezocht zodat ik niet in een gat zou vallen, maar ook om wat voor de omgeving te doen.

Enkele klanten geven in de interviews aan dat ze belemmerd werden (door het UWV) om onbetaald werk of vrijwilligerswerk te verrichten, omdat ze daardoor niet beschikbaar zouden zijn voor werk. De meeste klanten participeerden evenwel niet, omdat ze allerlei persoonlijke belemmeringen hadden of ervoeren. Enkele klanten gaven aan dat ze zodra ze in de uitkering belandden in een gat vielen en daarom ook niet meer participeerden.

Een klantmanager zegt hierover (case 32):

Ik trof iemand aan die behoorlijk vereenzaamd was, die al een aantal jaren met zijn zoon in een huis woonde en eigenlijk steeds minder de behoefte had om naar buiten te gaan, maar ook steeds meer het gevoel had van ik heb daar niks te zoeken. Er is geen werk voor mij. Een aantal psychische zaken die veroorzaakten dat, er was ook een zekere angst om contacten te leggen met andere mensen omdat hij toch behoorlijk wat keren de kous op de neus heeft gekregen in relaties met mensen.

Verandering van participatie door dienstverlening

De meeste klantmanagers boden de klanten (uitgestroomd en niet uitgestroomd) een (standaard) re-integratietraject. In een enkele geval (niet veel) wordt een keuze gemaakt om (veelal uitgestroomde) klanten geen traject aan te bieden, omdat een andere vorm van ondersteuning passender is en of omdat klanten (uiteindelijk) zelf in staat zijn om werk te vinden.

Het aanbod van een traject, bijvoorbeeld in de vorm van een leerwerktraject (maar uit de focusgroepen bleek dat dit ook een Work First traject kan zijn), leidt er toe dat klanten (tijdelijk) participeren. In een leerwerk- of Work First traject worden klanten geplaatst bij een werkgever en werken ze gemiddeld 28 tot 32 uur per week, met behoud van uitkering. Leerwerktrajecten duren een half jaar tot een jaar en plaatsten klanten op trede 5 van de participatieladder.

Re-integratietrajecten of Work First trajecten duren gemiddeld korter 6-10 weken. Er is aandacht voor begeleiding op problemen en het ontwikkelen van vaardigheden, maar klanten moeten ook werken: veelal eenvoudig, licht productiewerk. Hiermee stijgen ze dus eveneens (tijdelijk) naar trede 4 van de participatieladder.

Participatie van uitgestroomde klanten

De inspectie kon geen opvallende verschillen traceren in de aard of inhoud van dienstverlening of re-integratietrajecten die klantmanagers of re-integratiebegeleiders hebben geboden aan de geïnterviewde uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten. Uit de casestudies blijkt dat wanneer een klant uitstroomt uit de uitkering naar regulier werk (al dan niet op een tijdelijk contract), dat in de meeste gevallen is gebeurd, omdat de klanten zelf via het eigen professionele netwerk of de kennissenkring in contact zijn gekomen met werkgevers.

Zo geeft een uitgestroomde klant aan over zijn baan op een zorgboerderij (case 10):

Ja, de zorg, dat leek me altijd wel leuk. Ik heb daar een aantal maanden gewoon gelopen <als vrijwilliger>. Toen heb ik besloten, oke, dit is toch echt wel wat ik wil. Toen was er nog werk,

je kon er werken met behoud van uitkering. [...] Ik ging de opleiding doen. [...] Zodoende heeft ze mij een betaalde baan aangeboden voor 1 dag. Dus 1 van die 3 dagen dat ik daar stage loop, draai ik 1 dag zelfstandig de zorgboerderij.

Er zijn voorbeelden waar klanten door de re-integratiebegeleider of klantmanager in contact worden gebracht met een werkgever, of dat ze klanten wijzen op vacatures, maar de daadwerkelijk stap naar de werkgever nemen ze zelf: ze benaderen vaak zelf de werkgever en solliciteren zelf op de functie. De gevallen waarbij klanten eigen initiatief namen – wel met een voorzetje van de klantmanagers of re-integratiebegeleiders – hebben veelal tot uitstroom geleid.

Zo geeft een uitgestroomde klant aan (case 16):

Die meneer zei ik kan het niet hebben als mensen willen werken, maar geen baan vinden. Dus wat heb je gedaan? Ik zei bouwkunde, hij dacht toen na. En zei ik ken iemand en die werkt in de asbest, wie weet hebben ze een bouwkundige nodig. Hij zei als je wilt bel deze persoon maar op en dat was de directeur van het bedrijf. Dat heb ik toen gedaan.

Een andere uitgestroomde klant geeft aan (case 1):

Ik wilde gewoon bij de thuiszorg werken en toen heb ik alles op alles gezet en gewoon brutaal een brief geschreven. Toen was het eigenlijk binnen drie dagen bekeken.

De klantmanager van bovenstaande klant (case 1) geeft aan:

Ik maak op uit de rapportage dat deze mevrouw het allemaal zelf heeft geregeld.

De participatie is niet altijd direct volledig, maar klanten accepteren de baan wel. Het komt bijvoorbeeld regelmatig voor klanten (zelf) werk vinden voor een beperkt aantal uren. Hierdoor blijven ze in eerste instantie afhankelijk van de uitkering. In de meeste gevallen krijgen klanten het na een tijdje voor elkaar om hun werkuren uit te breiden, waardoor ze volledig kunnen uitstromen.

Een uitgestroomde klant zegt hierover (case 1):

Ik heb het gewoon zelf gedaan. Ik ben begonnen met maar negen uur werken. Toen kreeg ik nog een aanvullende uitkering een zo. Toen ging ik gewoon naar meer uren. Dus toen hoefde ik niet meer aangespoord te worden want toen ging ik gewoon meer verdienen.

Haar klantmanager is het hiermee eens (case 1):

Ja, de re-integratiebegeleider heeft haar wel begeleid. [...] En ze heeft dit (huidige baan) volgens mij zelf gevonden. Zij is als helpende gaan werken. Ze heeft zelf gebeld, in eerste instantie was de baan voor 9 uur, maar zo langzamerhand heeft ze zelf haar uren toch uitgebreid.

Soms vinden klanten een baan met loonkostensubsidie. In die gevallen is bij de gemeente of het re-integratiebureau bekend dat de banen er zijn, de klantmanagers of begeleiders geven aan of het wat is voor de klant, en klanten reageren vervolgens zelf. Er zijn ook voorbeelden van de klanten die zelf een baan vinden, maar de werkgever heeft niet de ruimte om de klant een vaste aanstelling te bieden. De gemeenten draagt dan bij aan uitstroom door een subsidiebaan te creëren of de klant te laten werken met behoud van uitkering.

Een uitgestroomde klant geeft aan (case 1):

De zorg, dat leek me eigenlijk ook altijd wel een leuk ding: met mensen werken. Ik heb een aantal maanden hier meegelopen. En toen heb ik besloten van: oké, dit is toch wel wat ik echt wil. En toen was er nog werk, een werkervaringsplaats. Dan kon je dus met behoud van een uitkering werken, en ik heb een half jaar contract.

Niet altijd is een klantmanager van mening dat een klant ook klaar is voor werk, maar creëert de klant zelf de uitstroom. Zo geeft een klantmanager aan (case 15): Mevrouw had zo veel belemmeringen, we dachten dat het niet verstandig is om haar te bemiddelen naar werk. maar ze had al een al vacature gezien, waar ze per se wilde. Daar had ze zelf al op gesolliciteerd. Wij hebben toen, ik heb met mijn collega besloten; wij doen even niks, ik doe niks met haar, ik ga haar niet verder begeleiden. Vervolgens begreep ik twee weken later dat ze al was aangenomen.

In de casestudies komt ook naar voren dat de zogenaamde zachte kant in de dienstverlening bijdraagt aan de uitstroom. Het gaat dan om het coachen op persoonlijke belemmeringen, de klant de tijd geven om tot rust te komen en bepaalde problemen op te pakken, sollicitatietrainingen, empowermenttrainingen. Het biedt klanten inzicht en rust, waardoor ze uiteindelijk zelf de stap richting werk ondernemen. Er is tenslotte een case waarbij een opleidingsaanbod door de gemeente heeft geleid tot uitstroom.

Participatie van niet uitgestroomde klanten

De participatie van niet uitgestroomde klanten was vaak tijdelijk, tijdens het re-integratietraject. Er zijn slechts een paar klanten die blijven participeren in vrijwilligerswerk. Daarnaast zijn er ook klanten die tijdelijk participeren in een baan met behulp van een loonkostensubsidie, maar de participatie stopte toen de subsidieperiode voorbij was en de klant geen baan kreeg aangeboden.

Zo zegt een niet-uitgestroomde klant (case 30):

Ik heb vorig jaar gewerkt op een sociale werkplaats. Dat was een half jaar, met weer een half jaar verlenging. Vervolgens niet. Een derde halfjaar zat er niet in. Ik zit sinds vorig jaar dus weer zonder.

Een verschil tussen niet-uitgestroomde en uitgestroomde klanten lijkt vooral gelegen in het feit dat uitgestroomde klanten vaker zelf hun participatie hebben geregeld, via hun eigen netwerk (bijvoorbeeld het vrijwilligerswerk), via de werkervaringsplaats, door zelf op werkgevers af te stappen of door te reageren op vacatures via internet of de krant. Niet uitgestroomde klanten namen minder vaak dit eigen initiatief.

Een ander verschil is dat niet-uitgestroomde vaker dan de uitgestroomde klanten een concreet aanbod weigerden. Als reden werd aangedragen dat ze het liefst duurzaam uit de uitkering willen stromen en een vast contract willen hebben in een baan die ze zelf wensen. Ze nemen minder vaak genoegen met deeltijdcontracten waarbij ze deels afhankelijkheid van de uitkering blijven. Uitgestroomde klanten kiezen hier juist wel vaker voor.

Tot slot is er ook een klantgroep die geen behoefte heeft om te participeren in regulier werk, omdat ze werktrajecten van de gemeente of vrijwilligerswerk voldoende en prettig vinden. In die gevallen kan een wat langer durend traject dus ook een locked-in effect met zich meebrengen.

Zo geeft een niet uitgestroomde klant aan over haar vrijwilligerswerk (case 9):

Nee, ik kwam er later na instroom in de uitkering. Omdat mijn consultant, die kende iemand die er ook werkte. Via die persoon heb ik van de consultant de contactgegevens gekregen en ben ik bij de sociëteit terechtgekomen.

Zo zegt een niet uitgestroomde klant over zijn vrijwilligerswerk (case 32):

Ik ben vrijwilliger bij de thuisadministratie. Mijn begeleider tipte me, ze zei dat ik dat eens moet proberen.

Een andere klantmanager zegt (case 11):

Wij hebben voor haar geregeld dat ze een paar uur per week bij ons, bij de gemeente, bij de receptie, kan werken. Ze moet intussen blijven solliciteren, maar we vinden arbeidsvaardigheden en arbeidsritme behouden belangrijk.

Conclusie

Uit de interviews bleek dat de klanten bij instroom in de bijstand veelal op trede twee van de participatieladder stonden, ze namen weinig deel aan georganiseerde activiteiten, en hadden weinig sociale contacten. De inspectie zag bij aanvang van de werkloosheid geen verschil uitgestroomde en niet uitgestroomde bijstandsgerechtigden.

Een verschil qua participatie tussen niet-uitgestroomde en uitgestroomde klanten in de uitkeringsperiode ligt, vooral in het feit dat uitgestroomde klanten vaker zelf hun participatie arrangeerden, via hun eigen netwerk (bijvoorbeeld het vrijwilligerswerk), via hun werkervaringsplaats, door zelf op werkgevers af te stappen of door te reageren op vacatures via internet of de krant. Terwijl de niet-uitgestroomde vaker een concreet re-integratieaanbod kregen, die ze simpelweg konden accepteren. Dit aanbod leidde vaak tot een aantal treden hoger op de participatieladder, maar indien het traject afliep leidde het weer tot een terugval op de ladder.

Bestandsdelen in de dienstverlening die mogelijk hebben bijgedragen aan de re-integratie van de uitgestroomde klanten, zijn het in contact brengen van de klant met een werkgever en het mogelijk maken van participatie met een loonkostensubsidie of werken met behoud van uitkering. Hierbij moet evenwel worden benadrukt dat de klanten veelal zelf die werkplekken hebben gevonden, waarbij de subsidie van de gemeenten het mogelijk maakte dat de werkgever de klant ook aannam.

Tenslotte lijkt het ook zinvol als klanten een kleine deeltijd baan accepteren, en het contract, zodra ze aan het werk zijn, proberen uit te breiden. Juist de uitgestroomde klanten kozen daar vaker voor. Scholing waarbij uitzicht was op een concrete functie was in een case ook succesvol.

4.5

Conclusie

In dit hoofdstuk is nagegaan in hoeverre de kansen op de arbeidsmarkt van de geïnterviewde klanten verbeterd zijn en in hoeverre de dienstverlening hieraan heeft bijgedragen. De situatie op het gebied van belemmeringen, houding, gedrag en participatie is in kaart gebracht bij de start, gedurende en na een jaar van dienstverlening door de betrokken gemeenten. Vervolgens is gekeken of de dienstverlening heeft bijgedragen aan eventuele veranderingen op deze vier aspecten.

Vermindering van belemmeringen

Om te beginnen de ontwikkelingen op het gebied van belemmeringen. Bijna alle klanten hebben bij de instroom in de WWB volgens de klantmanager en/of zichzelf één of meer belemmeringen die re-integratie op de arbeidsmarkt bemoeilijken. Relatief vaak zijn dit problemen van psychische en of maatschappelijke aard, zoals burn-out, ontbreken van (relevante) werkervaring en leeftijd. De inspectie ziet weinig verschillen in het aantal en de aard van de belemmeringen tussen uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten. De manier waarop de belemmeringen worden ervaren door uitgestroomde en niet uitgestroomde klanten lijkt wel te verschillen. Zo is er bijvoorbeeld een uitgestroomde klant die zonder opleiding en ervaring een werkervaringsplaats weet te regelen in een voor hem 'nieuwe' sector

een andere klant die met fysieke belemmeringen (COPD) toch schoonmaakwerk doet.

Uit de bestudeerde cases blijkt dat de meerderheid van de klanten dienstverlening heeft ontvangen gericht op het verminderen van belemmeringen. In een beperkt aantal gevallen is (bewust) geen dienstverlening ingezet op het wegnemen van belemmeringen en wordt geprobeerd rekening houdend met de belemmeringen om zo uitstroom te bewerkstelligen. De dienstverlening gericht op het wegnemen van belemmeringen neemt veel vormen aan, zoals sollicitatietrainingen, opleidingen, motiverende gesprekken en rustperiodes. In hoeverre de dienstverlening daadwerkelijk een bijdrage heeft geleverd aan het wegnemen van belemmeringen is vaak moeilijk objectief vast te stellen, met uitzondering van enkele gevallen waarin de klant bijvoorbeeld een opleiding mocht volgen die vereist was om de baan te krijgen en een klant die een gebit en een nieuwe bril kreeg. Wel zijn de meeste klanten en klantmanagers positief over de bijdrage van deze dienstverlening aan het verminderen van belemmeringen.

Wat precies de werkzame bestanddelen in de dienstverlening zijn geweest kan moeilijk in algemeen termen worden vastgesteld, omdat dit sterk samenhangt met de individuele situatie van de klant. Zo zijn er een aantal voorbeelden van klanten die veel baat hebben gehad bij een rustperiode om psychische belemmeringen te verminderen. Een rustperiode alleen is echter niet voldoende om ernstige psychische klachten te verminderen. Andere voorbeelden van werkzame bestanddelen zijn het volgen van een opleiding, sollicitatietraining waar een klant werd gewezen op netwerken als manier van solliciteren, kleine baan waardoor klant werkritme op deed en meer zelfvertrouwen kreeg.

Ontwikkeling houding

Met betrekking tot houding kan worden gesteld dat de meeste ouderen die instromen in de bijstand ontmoedigd zijn door de wijze waarop ze zijn ontslagen dan wel door de vele afwijzingen die ze inmiddels hebben ontvangen in de voorafgaande WW-periode. Desondanks zijn de geïnterviewde klanten gemotiveerd om te werken en voelen ze zich ook verantwoordelijk om een baan te vinden. Er zijn hierin geen grote verschillen aangetroffen tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten bij aanvang van de werkloosheid. Gedurende het jaar ervaren de meeste klanten schommelingen in hun motivatie. Met periodes zien ze het somber in en op andere momenten hebben ze wel vertrouwen in het vinden van nieuw werk.

De acceptatiebereidheid van de geïnterviewde bijstandsgerechtigden is over het algemeen beperkt. Verreweg de meeste klanten willen werken in de branche of sector waar ze altijd gewerkt hebben. De reden is vaak dat ze de sector kennen en dat ze er werkervaring hebben. Ze voelen zich daar het veiligst en zien het vaak niet zitten om op late leeftijd nog een nieuwe start te maken. Soms willen ze juist in een andere branche of beroep werken, in het bijzonder als ze slechte ervaringen hebben opgedaan bij hun vroegere werk of werkgever. Een enkele klant maakt het niet uit waar hij al dan niet tijdelijk werkt, als het maar aansluit op zijn of haar persoonlijk interesses. De bevindingen laten zien dat er geen grote bereidheid is onder de oudere werklozen om zich heel breed op te stellen.

Er zijn met name voorbeelden aangetroffen van de manier waarop de dienstverlening de motivatie kan beïnvloeden. Succesvolle voorbeelden van het beïnvloeden van het verantwoordelijkheidsgevoel of de acceptatiebereidheid heeft de inspectie niet gevonden.

Dienstverlening die motiverend werkt zijn persoonlijke gesprekken, het deelnemen aan groepstrainingen, het aanbod van een concrete werkplek (met behoud van uitkering) en/of een rusttraject. Alle oudere werklozen vinden vooral het persoonlijk contact, het luisterende oor en het begrip dat wordt getoond bemoedigend en

geruststellend. In de periode in de WW hadden ze het gevoel dat ze er alleen voor stonden, ze voelden zich afgeschreven, waardoor de moed in de schoenen was gezakt. De persoonlijke begeleiding en groepstrainingen hebben daarin vaak voor een positieve wending gezorgd, ze kregen weer perspectief. En ook de opbouw van het arbeidsritme in een traject, het bieden van inzicht in de werking van de vacaturemarkt (andere paden volgen dan solliciteren op de reguliere advertenties) of juist de ruimte en rust die tijdelijk werd geboden om de dingen weer op orde te krijgen, zijn over het algemeen positief ervaren door de oudere werklozen. Slechts een enkeling noemt het geboden traject weggegooid geld, en had liever een andere opleiding naar wens gevolgd.

Aan de andere kant werkt het demotiverend als er na afloop van een traject, geen kansen of nieuwe perspectieven worden geboden. Als er weinig contact is met een klantmanager dan leidt dat tot inactiviteit. Ook blijkt uit de bevindingen dat het moeilijk is voor de klant en de klantmanager om de positieve houding vast te houden als de periode van bijstand voortduurt. Het traject is afgelopen, de werkervaringsplek heeft niet tot uitstroom geleid, en de intensiteit en frequentie van de persoonlijk gesprekken neemt af. Vooral de niet-uitgestroomde klanten kunnen daardoor weer terugvallen in een wat negatievere stemming en houding ten opzichte van betaald werk. De door de dienstverlening opgestuwde houding is daarmee vaak niet duurzaam.

Ontwikkeling Gedrag

Uit de interviews blijkt, als het gaat om gedrag, dat veel klanten, zowel uitgestroomd als niet-uitgestroomd, op regelmatige basis solliciteren en actief zoeken. Naast het schrijven van sollicitatiebrieven naar aanleiding van concrete vacatures, schrijven veel klanten zich ook in bij uitzendbureaus en met name de uitgestroomde klanten maken ook succesvol gebruik van hun netwerk bij het zoeken van een baan. Veel klanten zoeken in eerste instantie met toestemming van de klantmanager uitsluitend naar functies die passen bij hun wensen (sector en beroep). Ook na een periode van werkloosheid blijven de meeste klanten zoeken in hun voorkeurssector en –beroep en zijn zeer beperkt bereid om banen hier buiten te zoeken en te accepteren. In de dienstverlening wordt benadrukt dat de klanten zich breder moeten opstellen, maar er wordt in de praktijk nauwelijks op de inhoud, kwaliteit en breedte van het zoekgedrag gecontroleerd.

De dienstverlening is vaak indirect gericht op het veranderen van het zoekgedrag, bijvoorbeeld door verbeteren van de houding of het wegnemen van belemmeringen. Bij ongeveer de helft van de klanten heeft de dienstverlening bijgedragen aan het actiever en op andere manieren solliciteren. Voorbeelden van werkzame bestanddelen zijn trajecten die de klant meer inzicht bieden in zijn mogelijkheden (ondanks zijn belemmeringen) waardoor hij weer gemotiveerd is en actiever gaat solliciteren, trainingen waar wordt gewerkt aan andere vormen van solliciteren, bijvoorbeeld netwerken of motiverende gesprekken waardoor de klant weer kansen ziet en gemotiveerd is om te solliciteren. Bij een enkele niet-uitgestroomde klant heeft de teleurstelling over het niet kunnen uitstromen na het traject juist geleid tot minder sollicitaties.

Ontwikkeling Participatie

Ten aanzien van participatie bleek dat de meeste klanten een beperkt participatieniveau (trede 2 van de participatieladder) hadden en niet deelnamen aan georganiseerde activiteiten of vormen van onbetaalde arbeid. Er waren geen grote verschillen tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten bij aanvang van de dienstverlening.

Na afloop van de dienstverlening hadden de uitgestroomde klanten, logischerwijs, een vorm van betaalde arbeid die voldoende was om niet langer afhankelijk te zijn

van de uitkering. Voor de niet-uitgestroomde klanten geldt dat ze nog steeds uitkeringsafhankelijk waren. Een aantal van hen had wel een hoger participatieniveau dan bij instroom in de uitkering, bijvoorbeeld doordat ze gestart waren met vrijwilligerswerk of een baan met behoud van uitkering. Het merendeel zat echter in dezelfde trede van de participatieladder als bij aanvang. Desalniettemin zijn er een aantal werkzame bestanddelen aangetroffen die leiden tot een verhoogd participatieniveau. Het aanbod van een traject aan niet-uitgestroomde klanten leidde vaak tot een aantal treden hoger op de participatieladder, en tot het opdoen van werkervaring en arbeidsritme, maar indien het traject afliep leidde het weer tot een terugval op de ladder. Bestanddelen in de dienstverlening die mogelijk hebben bijgedragen aan de re-integratie van de uitgestroomde klanten, zijn het in contact brengen van de klant met een werkgever en het mogelijk maken van participatie met een loonkostensubsidie of werken met behoud van uitkering. Hierbij moet evenwel worden benadrukt dat de klanten veelal zelf die werkplekken hebben gevonden, waarbij de subsidie van de gemeenten het mogelijk maakte dat de werkgever de klant ook aannam. Tenslotte lijkt het ook zinvol als klanten een kleine deeltijdbaan accepteren, en het contract, zodra ze aan het werk zijn, proberen uit te breiden. Een verschil tussen de niet-uitgestroomde en uitgestroomde klanten is dat niet uitgestroomde klanten vaker een concreet aanbod van werk hebben geweigerd. Als reden werd aangedragen dat ze het liefst duurzaam uit de uitkering willen stromen en een vast contract willen hebben in een baan die ze zelf wensen. Ze nemen minder vaak genoegen met deeltijdcontracten waarbij ze deels afhankelijkheid van de uitkering blijven. Uitgestroomde klanten kiezen hier juist wel vaker voor. Scholing waarbij uitzicht was op een concrete functie bleek ook in enkele gevallen succesvol.

Concluderend is het tot slot van belang om op te merken dat er geen grote verschillen zijn aangetroffen in de dienstverlening die is geboden aan uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten. De werkzame bestanddelen leveren een bijdrage aan een vergroting van de kansen op de arbeidsmarkt, en vaak indirect tot uitstroom. Het belangrijkste verschil tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten zit in het eigen initiatief dat ze tonen, of in staat zijn te tonen, om betaald werk te vinden. De dienstverlening kan hieraan bijdragen door te motiveren, stimuleren en kansen te bieden door ze direct in contact te brengen met werkgevers, loonkostensubsidies aan te bieden, de mogelijkheid te creëren te werken met behoud van uitkering, en de opleidingskosten te betalen indien er een baangarantie is.

5 Bijlage methodische verantwoording

5.1 Operationalisatie van de belangrijkste begrippen

In het onderzoek wordt een oordeel gegeven over in hoeverre de dienstverlening bijdraagt aan het vergroten van kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen. Er is gekozen voor een aantal aspecten van dienstverlening die volgen uit de SUWI wet, het huidige kabinetsbeleid, de WW en de WWB.

Ondersteuning op zelfredzaamheid

Het uitgangspunt van de dienstverlening is dat de klant zelfredzaam is. Wanneer dit niet of in mindere mate het geval is, moet zelfredzaamheid zoveel mogelijk gestimuleerd en gefaciliteerd worden. Stimuleren en faciliteren van de zelfredzaamheid betekent dat de dienstverlening erop gericht is de klant zoveel mogelijk zijn eigen verantwoordelijkheid te laten nemen in de re-integratie. Uiteindelijk moet de werkzoekende in staat zijn om zelfstandig de weg naar werk of sociale activering te vinden. Dit geldt ook voor de oudere werkzoekende. De dienstverlening kan hieraan bijdragen door in de voorwaarden voor zelfredzaamheid te voorzien. De coach of klantmanager moet de klant faciliteren, zodat hij in staat is de eigen regie over de re-integratie te voeren. Het stimuleren van zelfredzaamheid betekent daarmee ook dat de klant gemotiveerd wordt en dat er wordt gewerkt aan zijn zelfvertrouwen, zodat hij in staat is de eigen verantwoordelijkheid te nemen. Onder het stimuleren van zelfredzaamheid verstaat de inspectie tot slot dat de dienstverlener zorgt dat de uitkeringsgerechtigde voldoende kennis en vaardigheden heeft om zelfstandig werk te zoeken. Het gaat om kennis van de arbeidsmarkt (werkgevers, intermediairs) opleidingen en vaardigheden, zoals solliciteren.

Kader voor gemeenten:

- De werkzoekende wordt gefaciliteerd in het gebruik van het elektronische vacaturesysteem.
- De klantmanager stimuleert de werkzoekende de eigen verantwoordelijkheid te nemen tijdens het zoeken naar werk en/of participatie in de vorm van sociale activering.
- De klantmanager spreekt de werkzoekende aan de eigen verantwoordelijkheid te nemen tijdens het zoeken naar werk en/of participatie in de vorm van sociale activering.
- De klantmanager stimuleert en begeleidt de werkzoekende om zijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.¹⁵ De digitale instrumenten die UWV voor de WW- uitkeringsgerechtigden inzet, zijn ook beschikbaar voor WWB- uitkeringsgerechtigden.
- De klantmanager stimuleert het zelfvertrouwen van de werkzoekende.¹⁶
- De klantmanager draagt zo nodig bij aan de kennis van de WW-gerechtigde op het gebied van de arbeidsmarkt, opleidingen en sollicitatievaardigheden.

¹⁵ Gedacht kan worden aan het opstellen van een plan van aanpak, het formuleren van tussen- en einddoelen en het stellen van concrete resultaten.

¹⁶ De elementen die noot 32 worden genoemd bij onderdeel UWV bij het (behoud van) zelfvertrouwen, gelden ook voor gemeenten.

Vraaggerichte dienstverlening

Vraaggerichte dienstverlening houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt. Dit in tegenstelling tot aanbodgerichte dienstverlening, waarbij vooral wordt uitgegaan van de kenmerken van de klant.

Voor de gemeenten geldt dat de klantmanager de analyse maakt van de kansen en belemmeringen op de arbeidsmarkt van de WWB- gerechtigde.¹⁷ Ook de klantmanager kan gebruik maken van de informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en – plannen en advies vragen aan de bedrijfsadviseurs op de werkgeversservicepunten.

Kader voor gemeenten:

- De klantmanager stemt de dienstverlening af op de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en zorgt ervoor dat hij die mogelijkheden zo goed mogelijk in beeld krijgt
- De klantmanager maakt gebruik van het netwerk van werkgevers, intermediairs, etc van de gemeente
- Indien nodig ondersteunt de klantmanager de werkzoekende bij het gebruik van het elektronische vacaturesysteem.
- Als 'matching' via het elektronische vacaturesysteem (nog) niet mogelijk is, probeert de klantmanager zelf een 'match' tot stand te brengen of deze te bevorderen.¹⁸
- De werkcoach relateert de kansen en belemmeringen van de werkzoekende aan de vraag op de arbeidsmarkt
- Als volledige uitstroom naar werk nog niet mogelijk is, bevordert de klantmanager andere mogelijkheden die (op den duur) de arbeidsmarktkansen -gerelateerd aan de vraag op de arbeidsmarkt- vergroten zoals sociale activering of partiële uitstroom

Maatwerk

Maatwerk houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de kenmerken van de klant. Een voorwaarde voor het bieden van maatwerk is dat de dienstverlener een goed beeld heeft van de kenmerken, beperkingen en kansen van de klant. Uit het onderzoek 'samen de focus op werk' (Inspectie SZW, 2012) blijkt dat samenwerking met andere professionals een belangrijke bijdrage levert aan het verkrijgen van dit beeld. Ook dit aspect wordt daarom opgenomen in de operationalisatie.

Kader voor gemeenten:

- De klantmanager maakt gebruik van een objectief diagnose-instrument om een analyse te maken van de competenties, kansen en belemmeringen van de werkzoekende.
- De klantmanager stemt de dienstverlening en de aangeboden instrumenten af op de diagnose.

Duidelijkheid

Duidelijkheid houdt in dat de werkzoekende op de hoogte wordt gesteld van de eigen rechten en plichten en tevens van die de gemeente. Als het gedrag van de werkzoekende daartoe aanleiding geeft, kan handhavend worden opgetreden.¹⁹

¹⁷ Als sprake is van instroom vanuit de WW, kan de klantmanager gebruik maken van de analyse die UWV heeft gemaakt, of deze actualiseren.

¹⁸ Zie bij kader UWV: de klantmanager betreft ook zo nodig informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en – plannen

¹⁹ Memorie van toelichting wijziging wet Suwi, TK vergaderjaar 2011–2012, 33 065, nr. 3

Handhaving wordt gezien als bijdrage aan activering.²⁰ De veronderstelling is dat werkzoekenden zo meer dwang en drang ervaren om te solliciteren.

Kader voor gemeenten:

- De klantmanager informeert de werkzoekende over zijn/haar rechten en plichten.
- De klantmanager spreekt de klant aan als diens gedrag niet in overeenstemming is met deze plichten.
- De handhaving van de gemeente is afgestemd op de mate waarin de werkzoekende aan zijn verplichtingen voldoet.

Operationalisatie samenwerking

De wetgever heeft in de Wet structuurorganisatie werk en inkomen (SUWI) aan de SUWI-uitvoeringsorganisaties opgedragen samen te werken met actoren buiten het SUWI-domein, vanuit de gedachte dat die samenwerking de participatie van werkzoekenden bevordert.

De professional werk en inkomen houdt contact met interne partijen en externe partijen die relevant zijn in het kader van de dienstverlening van de werkzoekende. Interne partijen zijn bijvoorbeeld collega's, de bedrijfsadviseurs, die contacten onderhouden met werkgevers en zicht hebben op vacatures / vacatureontwikkelingen. Externe partijen zijn instellingen buiten de gemeente, die diensten aanbieden, waar werkzoekenden gebruik van kunnen maken om hun eigen kansen te vergroten.

In het onderzoek wordt naar het volgende aspect van interne en externe samenwerking gekeken:

Samenwerking en continuïteit in het zoekproces

Een langere duur van de werkloosheid verkleint voor oudere werkzoekenden de kansen op werk.²¹ Het is daarom van belang dat er geen onderbrekingen zijn in het proces van werk zoeken. Bij de samenwerking met andere partijen binnen en buiten de Suwi-keten is het van belang dat continuïteit in het zoekproces is gewaarborgd, om te voorkomen dat de werkloosheidsduur langer wordt. De professionals W&I zijn verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van het zoekproces.

Kader voor gemeenten:

- De klantmanager bevordert de continuïteit van het zoekproces.
- De klantmanager werkt hiertoe samen met anderen, zoals re-integratiebureaus, werkgevers, uitzendbureaus, WSW- bedrijven, scholingsinstituten, de gezondheidszorg en maatschappelijk werk.

Operationalisatie van kansen op werk

In het onderzoek wordt een conclusie getrokken over de mate waarin de dienstverlening en samenwerking bijdragen aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt. Om een oordeel te geven over de kansen op de arbeidsmarkt wordt naar vier aspecten gekeken. Er is voor deze aspecten is gekozen, omdat ze naast de 'harde' effecten van de dienstverlening, uitstroom naar werk, ook ontwikkeling op meer zachte factoren laten zien zoals veranderingen in houding en gedrag. De volgende aspecten worden in de analyse betrokken:

Vermindering van belemmeringen die werkhervatting in de weg staan

²⁰ Spoorboekje handvingaanpak WWB 2012

²¹ RWI (G)oud! Kansen creëren voor ouderen, 2011

In het onderzoek wordt nagegaan welke belemmeringen werkzoekenden en hun begeleiders aangeven als het gaat om integratie op de arbeidsmarkt. Vervolgens wordt gekeken of deze belemmeringen in de optiek van de klant en zijn begeleider in de onderzoeksperiode verminderen/verminderd zijn.

Verbetering houding ten aanzien van het verwerven van activiteiten die leiden tot stijging op de participatieladder

In het onderzoek wordt nagegaan wat de motivatie, acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de klant is en of er gedurende de onderzoeksperiode veranderingen daarin zijn. Om deze aspecten te meten, wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van geteste vragenlijsten die deze aspecten bevragen.

Verbetering gedrag gericht op het verwerven van activiteiten die leiden tot stijging op de participatieladder

In het onderzoek wordt nagegaan wat het gedrag is en of iemands gedrag gedurende de onderzoeksperiode verandert/is veranderd. Het gaat hierbij om zoek- en acceptatiegedrag. Onder dit gedrag worden alle activiteiten gericht op het verwerven van participatie verstaan, dus niet alleen het reageren op vacatures, maar ook bijvoorbeeld het aanspreken van het eigen netwerk. Er wordt onderzocht wat frequentie van het zoeken is en het type banen/activiteiten waarnaar wordt gezocht en/of die vacatures die worden aangeboden worden geaccepteerd. Uit dit laatste wordt duidelijk of de acceptatiebereidheid van de klant veranderd is als het gaat om salaris, niveau van de baan, type werk en reistijd. De veranderingen in zoek- en acceptatiegedrag worden na een periode van werkloosheid in kaart gebracht.

Stijging op de participatieladder

Aan de hand van een aantal vastgestelde vragen wordt vastgesteld wat iemands positie op de participatieladder is en hoe deze zich ontwikkelt/heeft ontwikkeld in de tijd. Deze ladder is een goed instrument is om relatief eenvoudig veranderingen in participatie zichtbaar te maken.

5.2 **Uitvoering onderzoek**

Het retrospectief onderzoek is in eerste instantie uitgevoerd door middel van casestudies waarbinnen een oudere WWB'er, zijn/haar klantmanager en eventueel een re-integratiebegeleider en werkgever zijn geïnterviewd. In een tweede stadium is de herkenbaarheid en geldigheid van de patronen en mechanismen, die in de cases zijn aangetroffen, uitgevraagd in een enquête onder een a-selecte steekproef van klantmanagers in 90 gemeenten en in vier focusgroepen.

Aanpak selectie

Bij de gekozen aanpak was het belangrijk dat er diversiteit in de dienstverlening was, zodat er patronen en vooral ook verschillen konden worden onderscheiden. Omdat het onderzoek gericht is op de bijdrage van de dienstverlening en samenwerking aan het vergroten van kansen is geprobeerd zoveel mogelijk factoren uit te sluiten die ook van invloed kunnen zijn op de arbeidsmarktkansen, zoals de kwaliteit van de arbeidsmarkt in de regio en individuele kenmerken van werkzoekenden. De cases zijn daarom allereerst gespreid over twee betere en twee minder goede arbeidsmarktregio's qua werkloosheidspercentage en aantal banen per inwoners. Vervolgens is in de vier arbeidsmarktregio's aan zestien geselecteerde gemeenten, vier per regio, gevraagd om gegevens te leveren over de oudere

werklozen die in de onderzoeksperiode zijn ingestroomd in de WWB en uitgestroomd naar regulier werk. De selectiecriteria waren als volgt:

- Klanten die ouder zijn dan 45 jaar
- Instroom tussen 1 juli 2011 en 1 januari 2012 EN in de drie maanden voorafgaand aan de instroomdatum niet in de uitkering aanwezig.
- Uitstroom uiterlijk 1 oktober 2012 uitstroom naar regulier werk, geen verloning
- Geen ontheffing van de arbeidsplicht

Op basis van de verkregen bestanden heeft de inspectie een random selectie gemaakt en interviews gepland met 1 a 2 uitgestroomden per gemeente. Vervolgens is een vergelijkbare groep oudere werklozen geselecteerd die niet is uitgestroomd. Er is geprobeerd om de groepen vergelijkbaar te houden op leeftijd, gezinssituatie, opleiding en etniciteit.

Er deden zich een aantal problemen voor in de selectie van respondenten.

Gemeenten hadden onvoldoende uitgestroomde/niet-uitgestroomde kandidaten in hun bestanden die voldeden aan de criteria. In dit geval is de periode van instroom en uitstroom verbreed. Wanneer ook dit onvoldoende mensen opleverde is in die gemeente slechts één klant geïnterviewd. Dit geldt voor twee kleine gemeenten in dezelfde minder goede regio. In een gemeente is één uitgestroomde en in de ander één niet-uitgestroomde klant bevroegd.

Gemeenten konden de bestanden niet leveren, omdat de gevraagde selectie om technische redenen niet gemaakt kon worden. Dit gold voor één kleinere gemeente in een slechte arbeidsmarktregio. Deze gemeente heeft uiteindelijk niet deelgenomen aan het onderzoek.

Niet alle gemeenten hadden de gevraagde achtergrondgegevens beschikbaar, met name opleiding ontbrak in bijna alle bestanden, waardoor het niet altijd mogelijk was om de kenmerken van de niet-uitgestroomde klanten gelijk te houden. Er zijn uiteindelijk bij de niet-uitgestroomde meer mannen en wat meer laagopgeleiden en wat minder middelbaar opgeleiden geïnterviewd.

De uiteindelijke verdeling naar achtergrondkenmerken van de geïnterviewde respondenten is als volgt:

	Uitgestroomd	Niet-uitgestroomd
Man	9	14
Vrouw	9	6
Laagopgeleid (lagere school, lbo, mavo)	4	8
Middelbaar opgeleid (havo/vwo/mbo)	7	4
Hoogopgeleid (hbo/wo)	5	5
Onbekend	2	3
45-50 jaar	6	5
51-55 jaar	3	9
56-60 jaar	5	5
60 plus	3	1
Onbekend	1	
Alleenstaand	13	14
Alleenstaand met kinderen	4	3
Samenwonend/getrouwd	1	2
Samenwonend met kinderen	0	1
Nederlands	13	15
Antilliaans/Surinaams	1	1
Amerikaans	1	0
Onbekend	3	4

Tot slot bleken de bestanden van gemeenten niet altijd voldoende actueel. In een enkel geval bleek een klant hierdoor tijdens het interview niet tot de selectie te horen, bijvoorbeeld omdat er toch sprake was van een ontheffing. Wanneer de klant ook geen dienstverlening ontving om te re-integreren naar werk, is de casus niet meegenomen in het onderzoek. Dit gold voor drie cases.

Omvang selectie

In totaal zijn er 38 cases bestudeerd. Hiervoor zijn x interviews gehouden met de volgende respondentgroepen:

- (a) Uitgestroomde klanten: 18
- (b) Niet uitgestroomde klanten: 20
- (c) Klantmanagers: 37
- (d) Re-integratiebegeleiders: 11
- (e) Werkgevers: 6

Het aantal geïnterviewde werkgevers is beduidend lager dan op basis van het aantal uitgestroomde klanten mag worden verwacht. Dit komt omdat klanten de naam van hun werkgever niet wilde doorgeven, de werkgever die de klant had aangenomen niet meer werkzaam was of omdat de werkgever niet wilde deelnemen aan het onderzoek.

De enquête is aan 125 klantmanagers van 90 gemeenten voorgelegd. In totaal 85 klantmanagers hebben de lijst afgerond, dit is een respons van 68. In de vier focusgroepen waren in totaal ongeveer 50 deelnemers aanwezig.

Meetinstrumenten

De interviews zijn gehouden aan de hand van een semi-gestructureerde vragenlijst met een combinatie van open en gesloten vragen, waarin de verschillende aspecten van dienstverlening en kansen op de arbeidsmarkt zijn uitgevraagd.

Bij aanvang van het onderzoek zijn vier oriënterende interviews gedaan om de vragenlijst te controleren en zo nodig aan te passen. Hierbij is in groepsverband ook de kwaliteit van de interviews besproken en is extra aandacht besteed aan interviewtechniek.

Analyse

De analyse van de interviews is uitgevoerd met behulp van Atlasti. Er is een codeboek opgesteld dat de verschillende elementen van de operationalisatie bevat. Op twee momenten is nagegaan of de betrokken onderzoekers op dezelfde manier omgingen met deze coderingen en zijn zo nodig open codes toegevoegd.

Gezien de grote hoeveelheid data is er vervolgens een trapsgewijze analyse toegepast. Allereerst zijn op basis van de gecodeerde interviews caseverslagen gemaakt. Een case bestaat uit een klant, zijn/haar klantmanager en eventueel een re-integratiebegeleider en/of werkgever. In de caseverslagen is de invulling van de dienstverlening in die case beschreven, is gekeken in hoeverre die dienstverlening volgens de betrokkenen bijdroeg aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt en is een conclusie getrokken over de werkzame bestanddelen in de geboden dienstverlening. Ook was hierin aandacht voor eventuele verschillen in beleving tussen de betrokken respondenten. Op basis van de caseverslagen zijn vervolgens vier meta-analyses uitgevoerd verdeeld naar regio en uitstroom. Hierin zijn per regio en groep uitstroom/niet uitstroom de onderzoeksvragen beantwoord:

1. Hoe verlopen de dienstverlening en de samenwerking ten behoeve van oudere werklozen (45+, 55+, WW en WWB)? Dus een beknopte beschrijving van dienstverlening. Hier zijn alle aspecten (zelfredzaamheid, vraaggerichte dienstverlening, maatwerk, duidelijkheid en continuïteit) van dienstverlening benoemd en is aangegeven of er overeenstemming of discrepantie tussen Klantmanager, klant en eventueel re-integratiebegeleider is.
2. Wat zijn de resultaten van de dienstverlening en de samenwerking ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen? Dus een korte beschrijving geven van de relatie tussen dienstverlening en kansen op de arbeidsmarkt, per aspect van kansen op de arbeidsmarkt (participatieladder, belemmeringen houding en gedrag). Als het om uitgestroomde klanten gaat, dan gaat het er ook om of de dienstverlening heeft bijgedragen aan de uitstroom, wat zegt de klant wat zeggen de begeleiders daarover. Ook hierin was aandacht voor overeenstemming of discrepantie tussen klantmanager, klant en eventueel re-integratiebegeleider is.
3. Welke werkzame bestanddelen zijn aanwijsbaar in de dienstverlening en de samenwerking voor oudere werklozen ten aanzien van het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt? Onderscheiden factoren in de dienstverlening die van invloed waren op het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt.

De meta-analyses leverden de input voor de eindconclusies.

5.3 **Overzicht cases**

In onderstaande tabellen is per case een overzicht gegeven van achtergrondkenmerken van de klant en van de dienstverlening. De tabellen zijn ingedeeld naar type klant (uitgestroomd en niet-uitgestroomd) en type regio (goede en minder goede). In de tabellen zijn de volgende afkortingen gebruik: klt = klant; km = klantmanager/casemanager; rib = re-integratiebedrijf.

Goede regio: uitgestroomde klanten [gebruikte afkortingen: klt = klant; km = klantmanager/casemanager; rib = re-integratiebedrijf]

nr	Geslacht	Leef tijd	Woon- en gezinssituatie	Opleiding/beroep	Nationaliteit	WWB	dienstverlening totaal	rekening wensen klant	Belemmeringen/mogelijkheden	Type uitstroom / functie
1	vrouw	46	alleen; twee inwonende kinderen (waarvan één wajong)	LHNO;	Nederlands	1997 - 2011; 2011 deels wwB; 2012 volledige uitstroom	Sollicitatievaardigheden (incl.opdrachten); inzet jobhunter; motiveren, gesprekken over weerstand en belemmeringen; sociale activering.	KM niet, rib wel.	Lage opleiding en geen werkervaring, zelf voor kinderen zorgen. Volgens KM veel weerstand om te werken, moeilijk te bewegen richting arbeidsmarkt, fysieke duizelingen, moest leren zichzelf te presenteren, geen sollicitatievaardigheden, zag haar eigen kansen niet.	2011 nul-urencontract; 2012 volledige uitstroom
4	man	61	Alleenstaand, gescheiden	WO	Nederlands	In 2011 anderhalve maand bijstand ontvangen.	Financiële dienstverlening (inkomensconsulent)	nvt	Persoonlijk situatie (rouw om overleden dochter)	Klant is onafgebroken bij zijn werkgever in loondienst gebleven met een contract voor 20-25 uur per week. ; Taxichauffeur
6	man	59	Alleenstaand, gescheiden	Lage opleiding (landbouwschool)	Nederlands	Vanaf 18 augustus 2011, uitstroom met aanvullende bijstand	Alleen intakegesprek	nee	Lopende rechtszaken en schulden ivm faillissement	taxichauffeur
7	Man	53	onbekend	mavo/havo (Amerikaans diploma); certificaat industrieel spuiter;	Amerikaans	Oktober 2011 – maart 2011	curcus asbestsanering; proefplaatsing; motivatie (blijven geloven in kansen)	ja, overgang asbestsanering. Aandacht voor wat klant leuk vindt.	Psychische problemen (borderline; depressie; geen permanente klachten; geen hulpverlening; Na uitstroom fysieke problemen: knie en gebroken hand	Uitgestroomd: inmiddels 5 maanden in ziektewet
10	man	52	Gescheiden en nu samenwonend, zootje van 4 jaar, co-ouderschap	Opleidingsniveau MBO; Zelfstandige, (internationaal bedrijf). Ervaring in diverse branches gewerkt	Nederlands	vanaf 27 september 2010	zelfstandig op zoek naar baan (in de zorg); werken met behoud uitkering bij zorgboerderij; BBL; sollicitatietraining; proefplaatsing	ja, klant moest zelf uitzoeken of het lukte in de zorg aan de slag te gaan. Dit leidt volgens km tot duurzame uitstroom.	Bij instroom verschijnselen burnout. Leeftijd en geslacht zijn geen belemmering maar een pre voor het werken in de gehandicaptenzorg	werkt als begeleider van gehandicapten (oa autistisch syndroom)bij zorgboerderij. Volgt opleiding in de zorg (BBL)
12	man	61	Alleenstaand	Lager opleidingsniveau metaalbewerking niveau 2; ook werkervaring in bakkerij	Nederlands	2011 - september 2012	Sollicitatietraining met proefplaatsing heeft niet geleid tot uitstroom. Daarna verplichte groepstraining voor klt met korte afstand tot arbeidsmarkt. Geplaatst bij Stichting met behoud van uitkering waaruit plaatsing voortkwam met premiekorting voor ouderen (landelijke regeling).	ja, met oog op duurzame uitstroom. Klt voelde zich niet gemotiveerd door km	Aanvankelijk geen werkritme, lange tijd werkloos geweest en daarvoor 3 jaar gezorgd voor zijn moeder (PGB als inkomen)	volledig uitgestroomd, werkbegeleider

nr	Geslacht	Leef tijd	Woon- en gezinssituatie	Opleiding/beroep	Nationaliteit	WWB	dienstverlening totaal	rekening wensen klant	Belemmeringen/mogelijkheden	Type uitstroom / functie
13	Vrouw	60	Alleenstaand	Academische opleiding geschiedenis en politicologie	Nederlands	1/12/ 2011 - april 2012	Individuele coaching in de vorm van het bieden van een luisterend oor, het spiegelen en oppeppen.	ja, gezocht in onderwijs, omdat daar expertise lag.	Geen .	Gedeeltelijk uitgestroomd. Via eigen netwerk Grafisch ontwerper
15	vrouw	48	Alleenstaand	Verpleegkundige	Nederlands	2011 - februari 2012	Vaardigheidstrainingen in kader van re-integratietraject en mogelijkheden bij grote werkgever in traject samen met UWV en gemeente. Standaard re-integratietraject van 3 maanden en daarna matcher voor bemiddeling naar werk	ja, analyse geschikte branches, zorg hoefde niet meer.	Ontslag na conflict met werkgever; depressie en burn-out verschijnselen	
16	vrouw	49	Alleenstaand	Afgeronde hbo-opleiding (bouwkunde / bouwfysica)	Nederlands	2011 WW-uitkering en Wwb-uitkering. Uitstroom oktober 2012	Vaardigheidstraining en individuele taal cursus; Re-integratietraject (16 uur werk – 16 uur training); taal cursus via de gemeente	ja, solliciteert alleen in ict. Moest wel breder zoeken maar daar was geen controle op.	kleine taalachterstand door verblijf in buitenland; onbekend met arbeidsmarkt; Idealistische instelling / wilde liever niet in commerciële omgeving werken / kan niet goed werken onder druk. Onzeker / weinig zelfvertrouwen door afwijzingen.	
19	Man	58	gehuwd	Voormalig ondernemer automatisering (faillissement)	Nederlands		Via workshop gewezen op de mogelijkheden van gebruiken netwerk. Via netwerk baan gevonden. Aantal workshops, tweewekelijkse gesprekken met klantmanager en cv maken	onduidelijk, iig geen sturing op waar hij solliciteerde	Faillissement, lichamelijke klachten en leeftijd	
21	vrouw	48	Alleenstaande ouder met gehandicapt kind	Middelbaar opleidingsniveau (administratie)	Nederlands	22/11/2011 -	Coaching en jobhunting en re-integratietraject met proefplaatsing (kon in betreffende bedrijf blijven werken).	niet bekend	Werktijden afstemmen op gehandicapte zoon, Kan geen zwaar werk doen (volgens klant)	deeltijd, wil geen evt. aanvulling uitgestoomd naar een baan in de zorg
Minder goede regio: uitgestroomde klanten										
23	vrouw	58	Alleenstaand		Nederlands	2011 - september 2012	Sollicitatietraining, empowerment traject.in 2010, in 2011 geen instrumenten ingezet	ja, mag solliciteren op functies naar eigen keuze.	Geen, korte tijd in ZW tijdens periode werkloosheid (psychische klachten)	

27	vrouw	49	Alleenstaand	Mbo 1 / middelbaar. Klt volgt opleiding bejaardenhelpende	Surinaams	september 2011 start WWB in andere woonplaats	regelen vrijwilligerswerk; verder geen ondersteuning;	ja, alleen solliciteren in zorg	Zeer beperkte Nederlandse taalvaardigheid	
nr	Geslacht	Leef tijd	Woon- en gezinssituatie	Opleiding/beroep	Nationaliteit	WWB	dienstverlening totaal	rekening wensen klant	Belemmeringen/mogelijkheden	Type uitstroom / functie
29	Man	61	alleenstaand	hoger opleidingsniveau (scheepsbouwkunde MTS)	Nederlands	April 2011 - september 2011 tijdelijk werk bij Randstad. (WIA 35%)	Workfast en in eerdere periode een re- integratiebureau dat coaching en begeleiding verzorgde. Workfast gestart op 27 oktober 2011	ja moest werken maar mocht wel in transport blijven zoeken.		Wegens een bedrijfsongeval bij het uitzendbureau is betrokkene momenteel weer zonder werk en ziek thuis.
31	Vrouw	47	alleenstaand	afgeronde hbo opleiding (gezinszorg)	Nederlands	maart 2011 - november 2011	coaching en erkenning van (psychische) problematiek van betrokkene Rusttraject en verwezen naar psychotherapie. Tevens zijn uitgebreide gesprekken met haar gevoerd. In afwijking van de regel is ze niet naar workfirst gestuurd ivm geestelijke problemen.	Klt wilde direct aan het werk KM koos voor rusttraject ivm psychische problemen.	Na scheiding psychische burn out. Wilde wel zelf direct aan het werk: km heeft haar daarvan weerhouden.	volledig uitgestroomd werkzaam als gezinscoach in de pleegzorg
33	man	62	alleenstaand	WO;	Nederlands	1 november 2011- 1 juli 2012	Geen dienstverlening		behoudens leeftijd geen belemmeringen	tijdens interview weer zonder baan. vrachtwagenchauffeur maar ook werkzaam geweest als manager
36	man	52	gezin met inwonende kinderen	eigen bedrijf gehad: na faillissement in de WWB	Nederlands	november 2011 - mei 2012	hulp bij opstellen cv cursus theorie voor groot rijbewijs (heeft betrokkene zelf bekostigd); aanmelding bij werkgeversservicepunt voor vacatures 1 mnd rust na faillissement	mocht zelf solliciteren	Had rustperiode nodig na faillissement.	volledig uitgestroomd zelf baan als buschauffeur gevonden
37	vrouw		alleenstaand	LO, via uitzendbureau gewerkt	Nederlands	begin 2012 - juli 2012	hulp bij opstellen/ vernieuwen cv 1x speeddate zeer beperkte ondersteuning		COPD	van gedeeltelijke uitstroom naar volledige uitstroom baan in de thuiszorg

Goede regio: niet uitgestroomde klanten

nr	Geslacht	Leeftijd	Woon- en gezinssituatie	Opleiding/beroep	Nationaliteit	WWB	dienstverlening totaal	rekening wensen klant	Belemmeringen
5	Man	59	Gescheiden, alleen wonend. Geen kinderen	WO	Nederlands	juli 2009, de eerste anderhalf jaar met Bbz,	Nauwelijks dienstverlening en geen instrumenten	nvt	mogelijkheden voor sociale participatie nihil
8	Man	56	Gescheiden, alleen wonend. Geen kinderen	Mavo; middenstandsdiploma; cursussen PDI en certificaten (automatisering); ingeschreven als administratief assistent/productiemedewerker	Nederlands	Sinds 13 juli 2011; arbeidsplicht	traject vrijwilligerswerk (aanmelding 2 jan 2013); arbeidsgericht traject (aanmelding nov 2011)	ja, administratief werk.	Door hernia (10 jr geleden) geen zware werkzaamheden mogelijk (last van rug). Voorheen vermoeden van alcoholmisbruik, dat is nu niet meer aan de orde. Dit 'achtervolgt' hem wel.
9	Vrouw	53	Gescheiden met 2 minderjarige kinderen (wonen niet thuis)	Geen startkwalificatie (heeft praktijkopleiding boekhouden als boekhoudkundig medewerker) werkniveau mbo	Nederlands	Vanaf 2006	Eerste jaren zorgtraject, medio 2009 sociale activering. CTC test uitslag voldoende competentievaardigheden richting zorg en welzijn, volgt nu sollicitatietraining (1 dagdeel) heeft bij gemeente gewerkt met behoud van uitkering, is uitgevallen. Verplichte groepstraining voor klt met korte afstand tot arbeidsmarkt.	ja, ruimte gegeven die ze nodig heeft. Zoeken in door klant gewenste richting ivm motivatie.	Na scheiding psychische burn out. Komt erg kortdaad over maaris nog makkelijk uit evenwicht te krijgen. Gaat regelemaat over haar grenzen heen en valt dan weer terug. Klt wil nu wel geactiveerd worden.
11	Vrouw	49	Alleenstaande ouder met 3 kinderen (jongste 14 jaar)	lager opleidingsniveau Havo en een jaar receptionistenopleiding heeft altijd administratief werk gedaan.	Nederlands	December 2011	Verplichte groepstraining voor klt met korte afstand tot arbeidsmarkt. Werkt op dit moment bij de gemeente (16 uur per week) met behoud van uitkering; motivatie (blijven geloven in kansen)	deels, zoekt administratief werk, maar moet wel banen voor meer uren gaan zoeken en moet eigenlijk ook breder solliciteren.	Officieel geen ontheffing maar mw heeft last van artrose en kan hierdoor geen zwaar lichamelijk werk doen, wil geen officiële ontheffing.
14	Vrouw	64	Alleenstaand	Eigen bedrijf (grafisch bureau) van 2008 tot 2011. Daarna in dienst bij grafisch bedrijf	Nederlands	1/12/ 2011	Individuele trajectbegeleiding (itb) door de gemeente: was beëindigd op moment van interview.	ja, niet gepusht om werk te doen dat ze niet wil. Ivm leeftijd (bijna pensioen)	Geen .
17	Man	51	Alleenstaand	WO sociale wetenschappen, later omgeschoold voor de ICT	Nederlands	juni 2012	In december 2012 aanmelding voor re-integratietraject van de gemeente: afgebroken na 2 mnd. Verwezen naar participatie en uitzendbureaus.	ja, mocht zoeken in gewenste richting. Maar stelde zich wel breed op.	Geen persoonlijke belemmeringen

nr	Geslacht	Leeftijd	Woon- en gezinssituatie	Opleiding/beroep	Nationaliteit	WWB	dienstverlening totaal	rekening wensen klant	Belemmeringen
18	Man	51	Samenwonend	Laagopgeleid (LOM), later opleiding tot vorkheftruck, VCA en diploma vrachtwagenchauffeur	Nederlands	half 2011	Bij start uitkering 2 maanden (aug/sept 2011) Workfirsttraject. Op 1 november 2011 aangemeld bij rib voor een nieuw traject. Participatieplaats, opleiding tot vrachtwagenchauffeur, inclusief een stage.	ja, vrachtwagenchauffeur.	Lage opleiding, uiterlijke verzorging, schulden, enige periode mantelzorg
20	Man	53	Alleenstaand	hbo-opleiding tot bibliothecaris	Nederlands	1 augustus 2011	Participeert aan project voor klt die 'jobready' zijn gericht op uitstroom	ja, fietsenbranche	Geen
22	Man	49	alleenstaand	HEAO bedrijfseconomie en informatica. Heeft 18 jaar in de ICT gewerkt.	Nederlands	Oktober 2012, had in eerdere perioden afwisselend WW en WWB	Traject job- hunting via re-integratiebureau. Laatste functie (baan voor half jaar met loonkostensubsidie) als conciërge bij een school via bemiddeling gemeente. Motiveren en stimuleren: in handen van een rib in eerdere periode van WWB hulpverlening GGZ	nvt, solliciteert op alles.	Geen officiële, wel naar inzicht van km en rib en klant zelf dat leeftijd en geen recente werkervaring rol spelen bij kansen arbeidsmarkt. .
25	Man	55	Gehuwd	Grafische industrie	Nederlands	november 2011	leerwerktraject via re-integratiebureau (sept 2012), en daarnaast begeleiding door vacaturecentrum. proefplaatsing in de ict-dienstverlening (tot augustus 2014)	ja, mocht eigen leerwerkplek regelen. Hoeft niet breed te solliciteren.	Eenzijdige werkervaring, leeftijd
26	Man	54	Alleenstaand	LBO -niveau	Nederlands	Januari 2012	cursus bij ROC. Speeddate van het werkgeversserviceteam, geen re-integratietraject omdat betrokkene in principe aan het werk kan. Opleiding met baangarantie	ja, mag weigeren.	Geen
28	vrouw	55	Alleenstaand	Laagopgeleid	Surinaams	2011	In 2012 1 jaar een wep, gehele uitkeringsperiode begeleiding van een re-integratiebedrijf, bijna de gehele periode 2009-2013 in trajecten gezeten t.b.v. werkervaring.	ja, hoeft niet te solliciteren.	Geen
minder goede regio: niet uitgestroomde klanten									
30	Man	56	Alleenstaande ouder met 2 zoons	lager opleidingsniveau (LBO,MAVO,VMBO)	Nederlands	8 augustus 2012	Workfast voor periode van 8 weken	nee, wil taxiopleiding maar die krijgt hij niet. Lijkt ook niet gestuurd te worden breed te solliciteren.	COPD is bij betrokkene vastgesteld .
32	man	49	alleenstaande ouder met 1 zoon	middelbaar beroepsopleiding (praktijkdipl. Boekhouden)	Nederlands	augustus 2011	rib speciaal voor alleenstaande ouders is ingeschakeld om zoekgedrag te verbeteren. Coaching door rib is gericht op spiegeling en geven van inzichten in betrokkene.	ja, mag kiezen welke richting hij solliciteert.	psychische gesteldheid en perceptie van betrokkene dat leeftijdsdiscriminatie speelt

nr	Geslacht	Leeftijd	Woon- en gezinssituatie	Opleiding/beroep	Nationaliteit	WWB	dienstverlening totaal	rekening wensen klant	Belemmeringen
34	man	50	alleenstaand	mbo-niveau	Nederlands	17-11-2011	1 x p j. contact om betrokkene bemiddelbaar te houden	niet bekend, mocht na een jaar weer contact opnemen. Verder niet aangesproken.	enige tijd psychische belemmeringen
22a	Man	57	alleenstaand	Lager opleidingsniveau LBO Heeft jaren een zelfstandig bedrijf als timmerman gehad..	Nederlands	15/11/2010 . Met tussenpozen heeft hij werk	De klantmanager bespreekt met betrokkene in een bepaalde frequentie zijn sollicitatieverrichtingen en voortgang.		Door arbeidsongeschiktheid heeft hij eigen bedrijf moeten opgeven.
22b	Man	56	alleenstaand	MAVO-4 en aanvullende cursussen Nederlands	Nederlands	Januari 2011	De klantmanager bespreekt met betrokkene een paar keer per jaar zijn sollicitatieverrichtingen en voortgang. Wekelijks stelt betrokkene de klantmanager op de hoogte van zijn sollicitaties.		Voor 15% afgekeurd.
39	Vrouw	53	alleenstaand	HAVO niet afgemaakt, diverse administratieve functies		WWB uitkering vanaf 24 maart 2011	Vanaf december 2011 als vrijwilliger in verzorgingstehuis begeleiding van patiënten. Na een half jaar is dit gewijzigd in stage behorend bij opleiding maatschappelijke zorg (gefinancierd door gemeente) 3 jaar opleiding, vrijwilligerswerk later stage 20 uur per week verdeeld over 3 dagen. Daarnaast 1 dag opleiding en rest thuisstudie. Tot aan plaatsing in verzorgingstehuis intensief contact met km, daarna begeleid door zorgorganisatie (heeft plaats in verzorgingstehuis geregeld) wel contact met km maar meer op achtergrond. Gemeente heeft opleiding bekostigd. Sociale activering bedoeling om uit te stromen naar regulier werk. Hier (verzorgingstehuis) echter geen baangarantie.	nvt	Mw heeft reuma. Hier wordt rekening mee gehouden bij de stage en ontheffing verleend. Mw kon gegevens van ziekenhuis tonen, dit was voldoende ook gezien type klant
35	vrouw	53	alleenstaand	WO	Nederlands	vanaf 2011 WWB	6 mnd project 'werken aan werk': groepsgewijze aanpak ism uitzendbureaus. Vervolgens trajectperiode met intensieve begeleiding werkgeversteam, gemotiveerd en gestimuleerd door deelname project	niet bekend, maar solliciteert breed	behoudens leeftijd geen belemmeringen