



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Onderzoek

Einddatum – 31 maart 2015

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

Klantmanagersenquête over jongeren in de WWB

Conclusie

Deze nota geeft een representatief beeld van een aantal onderdelen van de uitvoering van de WWB door klantmanagers. De nota is gebaseerd op een enquête onder gemeentelijke klantmanagers die dienstverlening geven aan jongeren die nieuw zijn ingestroomd in de WWB. Aan 210 klantmanagers is een vragenlijst gestuurd en 177 klantmanagers hebben deze volledig ingevuld.

Bijna de helft van de klantmanagers met jongeren werkt (bijna) volledig voor jongeren. Klantmanagers die niet (bijna) volledig voor jongeren werken, hebben voor jongeren vaak een andere aanpak dan voor hun andere cliënten. Klantmanagers sturen bij jongeren sterker op scholing. Ruim de helft van de klantmanagers heeft in de zoekperiode contact met de jongeren, al blijft dit vaak beperkt tot één à twee keer.

Bijna alle klantmanagers (90%) geven aan dat voor bijna al hun jongeren wordt gecontroleerd of ze ingeschreven staan als werkzoekende voordat een WWB-uitkering wordt toegekend. Controle op ingeschreven blijven staan gebeurt minder vaak: een derde van de klantmanagers geeft aan dat dit voor minder dan 60% van de jongeren is gecontroleerd. Redenen om niet te controleren zijn vaak dat de klantmanager er geen tijd voor heeft gehad of er niet aan heeft gedacht, of dat de jongere een ontheffing had (of naar verwachting zou krijgen) of dat de cliënt een dermate grote afstand tot de arbeidsmarkt had dat men het niet zinvol vond. Ongeveer acht op de tien klantmanagers geeft aan dat er een werkgeversservicepunt is waarvan gebruik gemaakt kan worden. Ongeveer driekwart van deze klantmanagers krijgt ten minste wekelijks vacatures van het werkgeversservicepunt. Ongeveer de helft van de klantmanagers geeft aan dat minder dan 10% van de jongeren die na de zoekperiode een WWB-uitkering aanvroegen, niet had voldaan aan de verplichtingen. Voor de andere klantmanagers geldt dat 10% of meer van de jongeren niet had voldaan aan de verplichtingen.

[Link naar bestand](#)

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



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Klantmanagersenquête over jongeren in de WWB

Nota van bevindingen

Colofon

Programma	Dienstverlenende overheid
Projectnaam	Klantmanagersenquête
Datum	16 december 2014
Nummer	Nvb-Programma D – 14/06c

Inhoud

	Colofon—2
1	Samenvatting—5
2	Inleiding—9
2.1	Introductie—9
2.2	Doelstelling onderzoek—9
2.3	Onderzoeksvraag—9
2.4	Toetsingskader—9
2.5	Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken—9
2.6	Onderzoekperiode—10
3	Algemene noties klantmanagers en de dienstverlening aan jongeren—11
3.1	Jongeren in de caseload en jongeren in de WWB in de gemeente—11
3.2	Verskil tussen aanpak voor jongeren en voor andere bijstandsgerechtigden—12
3.3	Frequentie van contact met de jongere—14
3.4	Samenvatting—15
4	Inschrijving als werkzoekende, plan van aanpak en leerwerkloket—17
4.1	Controle op inschrijving als werkzoekende—17
4.2	Plan van aanpak—20
4.3	Doorverwijzing naar jongerenloket/leerwerkloket—22
4.4	Samenvatting—24
5	Vraaggerichte dienstverlening—27
5.1	Werkgeversservicepunt—27
5.2	Duidelijkheid personeelsbehoefte bedrijven—30
5.3	Samenvatting—31
6	Handhaving—33
6.1	Zoekperiode—33
6.2	Gedurende de WWB-uitkering—37
6.3	Conclusie—41
7	Samenwerking—43
	Bijlage 1 Vragenlijst—45
	Bijlage 2 Methodologische verantwoording—55
	Bijlage 3 Referentiekader—59
	Bijlage 4 Afkortingen—65

1 Samenvatting

Deze nota geeft een representatief beeld van een aantal onderdelen van de uitvoering van de WWB door klantmanagers. De nota is gebaseerd op een enquête onder gemeentelijke klantmanagers die dienstverlening geven aan jongeren die nieuw zijn ingestroomd in de WWB. Aan 210 klantmanagers is een vragenlijst gestuurd en 177 klantmanagers hebben deze volledig ingevuld. Deze nota geeft een deel van het antwoord op de volgende onderzoeksvraag: *Hoe verloopt de uitvoering van de WWB voor jongeren?* De nota dient in samenhang met de andere nota's van bevindingen uit het onderzoeksprogramma naar de dienstverlening aan jongere werklozen te worden gelezen. In een overkoepelende programmarapportage worden de inzichten uit de verschillende bronnen gecombineerd. Het programma bestaat uit vier deelonderzoeken:

- Een volgonderzoek waarbij een aantal jongeren die een uitkering aanvragen voor langere tijd worden gevolgd;
- Een enquête onder klantmanagers waarbij gevraagd wordt naar hun dienstverlening aan jongeren;
- Een bestandsanalyse waarbij wordt gekeken naar de kansen van jongeren om uit te stromen naar werk of scholing;
- Een beleidsinventarisatie waarbij wordt gekeken naar het beleid bij gemeenten, dat specifiek bedoeld is voor jongeren.

De Inspectie heeft een referentiekader opgesteld voor het onderzoek, waarin staat wat er op basis van regelgeving verwacht wordt van UWV en gemeenten. Vier van de vijf thema's uit het referentiekader komen aan bod in deze nota. Het gaat om het faciliteren van de eigen verantwoordelijkheid van de werkzoekenden, vraaggerichte dienstverlening, handhaving en samenwerking met instanties. Voor alle thema's geldt dat er aspecten van dit thema in de vragenlijst aan klantmanagers zijn opgenomen. Een volledig antwoord op de onderzoeksvraag op basis van alleen deze enquête kan niet worden gegeven. In figuur A is een samenvattend overzicht van een deel van de resultaten uit de nota van bevindingen opgenomen.

Algemene noties klantmanagers en de dienstverlening aan jongeren

Bijna de helft van de klantmanagers met jongeren werkt (bijna) volledig voor jongeren. Klantmanagers die niet (bijna) volledig voor jongeren werken, hebben voor jongeren vaak een andere aanpak dan voor hun andere cliënten. Klantmanagers sturen bij jongeren sterker op scholing. Ruim de helft van de klantmanagers heeft in de zoekperiode contact met de jongeren, al blijft dit vaak beperkt tot één à twee keer.

Inschrijving als werkzoekende

Bijna alle klantmanagers (90%) geven aan dat voor bijna al hun jongeren wordt gecontroleerd of ze ingeschreven staan als werkzoekende voordat een WWB-uitkering wordt toegekend. Controle op ingeschreven blijven staan gebeurt minder vaak: een derde van de klantmanagers geeft aan dat dit voor minder dan 60% van de jongeren is gecontroleerd. Redenen om niet te controleren zijn vaak dat de klantmanager er geen tijd voor heeft gehad of er niet aan heeft gedacht, of dat de jongere een ontheffing had (of naar verwachting zou krijgen) of dat de cliënt een dermate grote afstand tot de arbeidsmarkt had dat men het niet zinvol vond. Een verhuizing van een cliënt vanuit een andere gemeente wordt ook geregeld genoemd als reden voor het niet controleren op de inschrijving voor toekenning van de WWB uitkering.

Leerwerkloket/jongerenloket

Bij bijna de helft van de klantmanagers zijn (bijna) alle jongeren doorgestuurd naar een leerwerkloket of jongerenloket. Bij ruim een derde van de klantmanagers zijn minder dan 40% van de jongeren doorgestuurd naar een dergelijk loket. Deze laatste jongeren waren volgens de klantmanagers vaak nog niet toe aan zoeken naar werk of scholing of ze waren doorgestuurd naar een Regionaal Meld en Coördinatie punt (RMC).

Plan van aanpak

Verreweg de meeste klantmanagers (83%) geven aan dat voor (bijna) al hun ingestroomde jongeren een plan van aanpak is gemaakt. Voor 17% van de klantmanagers is dit dus niet het geval. Als er geen plan van aanpak wordt gemaakt, was de jongere volgens de klantmanagers vaak nog niet toe aan zoeken naar werk of scholing, of had de jongere al werk gevonden.

Vraaggerichte dienstverlening

Om de dienstverlening af te kunnen stemmen op de vraag op de arbeidsmarkt, is het goed als klantmanagers gebruik kunnen maken van werkgeversservicepunten en hierover tevreden zijn. Daarnaast bevordert het hebben van een duidelijk beeld van de vraag op de arbeidsmarkt het bieden van vraaggerichte dienstverlening. Ongeveer acht op de tien klantmanagers geeft aan dat er een werkgeversservicepunt is waarvan gebruik gemaakt kan worden. Ongeveer driekwart van deze klantmanagers krijgt ten minste wekelijks vacatures van het werkgeversservicepunt.

Een minderheid van de klantmanagers geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de vacatures die ze krijgen van het werkgeversservicepunt. Hierbij is het van belang in gedachten te houden dat de conjunctuur een sterke invloed zal hebben op de beschikbare vacatures. Klantmanagers zijn tevredener over het *aantal* vacatures dat ze krijgen van het werkgeversservicepunt dan over de *aansluiting* tussen de vacatures en het profiel van de klanten (43% (zeer) tevreden tegenover 21% (zeer) tevreden). Ruim de helft van de klantmanagers geeft aan een duidelijk beeld van de personeelsbehoefte van bedrijven in de regio te hebben en 4% van de klantmanagers geeft aan een zeer duidelijk beeld te hebben. Voor 13% is het beeld onduidelijk of zeer onduidelijk.

Handhaving

Sommige jongeren die na de zoekperiode een WWB-uitkering aanvragen, hebben niet voldaan aan de verplichtingen van de zoekperiode. Ongeveer de helft van de klantmanagers geeft aan dat minder dan 10% van de jongeren die na de zoekperiode een WWB-uitkering aanvroegen, niet had voldaan aan de verplichtingen. Voor de andere klantmanagers geldt dat 10% of meer van de jongeren niet had voldaan aan de verplichtingen.

Als men gedurende de WWB-uitkering constateert dat een jongere niet voldoet aan de verplichtingen, sanctioneert men vaker, dan wanneer men bij het aanvragen van de WWB-uitkering constateert dat een jongere niet voldoet aan de verplichtingen uit de zoekperiode. Driekwart van de klantmanagers geeft aan dat zij meestal of altijd sanctioneren als een jongere gedurende de uitkering niet voldoet aan de inspanningsverplichtingen. De rest geeft aan soms of nooit te sanctioneren.

Veelgenoemde redenen om niet te sanctioneren *na de zoekperiode* zijn dat de jongere bijna voldoet aan de verplichtingen, of dat het juridisch niet goed hard te maken was. Een derde veel genoemde reden is dat de jongere niet in staat was te voldoen aan de verplichtingen (bijvoorbeeld door psychische omstandigheden, medische redenen of andere problematiek). De twee meest genoemde redenen om niet (altijd) te sanctioneren *gedurende de WWB-uitkering* zijn dat het juridisch niet goed

hard te maken was en dat handhaven een mogelijke re-integratie in de weg zou zitten.

Bijna zeven op de tien klantmanagers geeft aan dat ten minste twee keer per jaar voor alle jongere cliënten is gecontroleerd of zij voldoen aan hun inspanningsverplichtingen (voldoende activiteiten ondernemen naar werk of scholing). Veel van deze klantmanagers controleren veel vaker dan twee keer per jaar. Ongeveer drie op de tien klantmanagers controleert dus niet (minimaal) twee keer per jaar bij alle cliënten of ze voldoen aan de inspanningsverplichting.

16% van de klantmanagers geeft aan sommige cliënten minder vaak dan twee keer per jaar, en sommige cliënten vaker te controleren. De mensen die minder vaak worden gecontroleerd, zijn met name de mensen met een ontheffing. Controles van de inspanningsverplichting zijn vaak controles op het aantal uitgevoerde activiteiten en controles of er breed naar werk gezocht wordt. Nagaan bij de werkgever hoe een sollicitatie is verlopen gebeurt weinig.

57% van de klantmanagers geeft aan dat de jongeren na een maatregel *meestal* gaan voldoen aan de verplichtingen. Een vrij grote minderheid van de klantmanagers (40%) geeft aan dat jongeren na het opleggen van een maatregel *soms* gaan voldoen aan de verplichtingen.

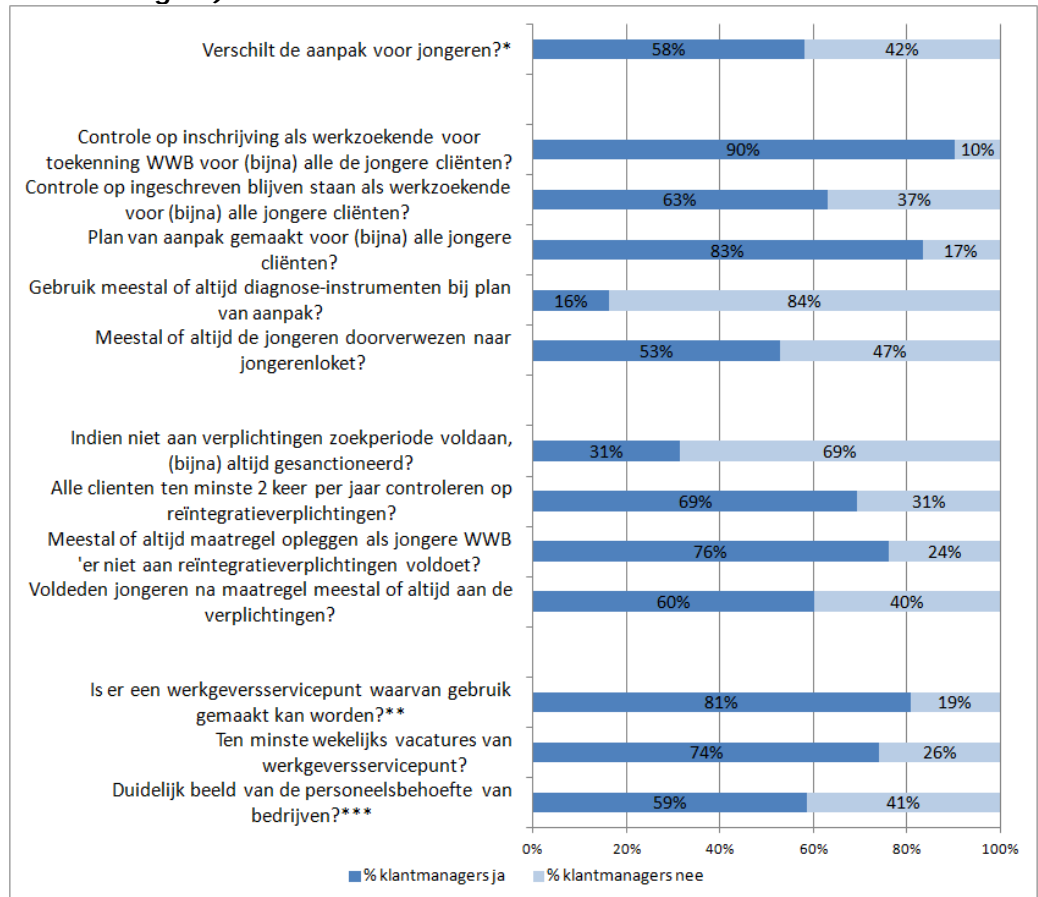
Samenwerking

Om de wettelijke taken doeltreffend en klantgericht uit te voeren, moeten gemeenten en UWV met elkaar, en met andere diensten of instanties, samenwerken. Onder samenwerking verstaan we in de enquête informatie-uitwisseling en onderling afstemmen wie wat doet. De samenwerking hoeft niet speciaal voor jongeren te zijn, zolang de jongeren er ook van kunnen profiteren.

Klantmanagers werken relatief vaak samen met het jongerenloket of leerwerkloket, accountmanagers bij het werkgeversservicepunt, de re-integratiebureaus, RMC's en de schuldhulpverlening.

Met Reclassering Nederland, andere gemeenten, jeugdzorg en het UWV werken ze relatief weinig samen. Bij UWV geldt dat we hebben gevraagd om samenwerking anders dan samenwerking via het werkgeversservicepunt. Klantmanagers noemen in aanvulling op de in de vragenlijst genoemde instanties, onder andere hulpverleningsinstanties en welzijnsorganisaties, politie en justitie.

Figuur A Samenvattende weergave van resultaten (in % van klantmanagers)



* de categorie nee is inclusief 3% weet niet

** de categorie nee is inclusief 6% weet niet

*** de categorie nee is inclusief 28% 'niet duidelijk en niet onduidelijk'

2 Inleiding

2.1 Introductie

De resultaten van een enquête over jongeren onder klantmanagers van gemeenten vormen het onderwerp van deze nota van bevindingen. Diverse aspecten van de uitvoering van de WWB komen aan bod, zoals handhaving en samenwerking. De focus ligt op wat de klantmanagers voor jongeren doen en waarom ze bepaalde zaken niet (altijd) doen. Ook is aandacht voor wat de klantmanagers voor jongeren anders doen dan voor de rest van hun cliënten. Dit onderzoek vormt een onderdeel van het onderzoeksprogramma naar de dienstverlening aan jongeren in de WW en WWB van de Inspectie, waarin de vraag centraal staat in hoeverre deze dienstverlening adequaat is.

2.2 Doelstelling onderzoek

Met het onderzoeksprogramma wil de inspectie een bijdrage leveren aan het realiseren van een zo adequaat mogelijke uitvoering van de dienstverlening aan jonge werklozen. Hiermee wil de Inspectie bijdragen aan de beperking van de jeugdwerkloosheid. Deze nota geeft een representatief beeld van een aantal onderdelen van de uitvoering van de WWB door klantmanagers. De nota dient in het bijzonder in samenhang met de nota 'werkzoekende jongeren gevolgd' van de Inspectie te worden gezien. Beide nota's zijn namelijk (mede) gericht op het beantwoorden van dezelfde onderzoeksvraag, zij het met verschillende onderzoeksmethodes.

2.3 Onderzoeksvraag

Deze nota geeft een deel van het antwoord op de volgende onderzoeksvraag:

Hoe verloopt de uitvoering van de WWB voor jongeren?

2.4 Toetsingskader

Voor het totale onderzoeksprogramma is een toetsingskader opgesteld, dat bestaat uit normen en criteria ten aanzien van:

- het faciliteren van de zelfredzaamheid van de jongere door de uitvoering;
- de vraaggerichtheid van de dienstverlening;
- de samenwerking in de uitvoering;
- de handhaving door de uitvoering;
- de ondersteuning t.b.v. arbeidsinschakeling door de uitvoering.

Het toetsingskader is weergegeven in bijlage 3.

2.5 Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken

Het betreft een enquête onder een aselechte steekproef van klantmanagers van Nederlandse gemeentes. Het gaat om klantmanagers die dienstverlening geven aan jongeren (van 18 tot en met 26 jaar) die zijn ingestroomd in de WWB in de twaalf

maanden voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst. Aan 210 klantmanagers is een vragenlijst gestuurd en 177 klantmanagers hebben deze volledig ingevuld. De uitkomsten gelden, rekening houdend met statistische onzekerheidsmarges, voor deze groep klantmanagers in Nederland. De uitkomsten zijn de antwoorden die de klantmanagers hebben ingevuld in de vragenlijst. Hiermee is dus het beeld van de klantmanagers weergegeven. In een deel van de gevallen is expliciet gevraagd om een schatting (omdat een exact antwoord veel tijd zou kosten om te achterhalen). De vragenlijst staat in bijlage 1 en een methodologische verantwoording staat in bijlage 2.

2.6 Onderzoeksperiode

De vragenlijst is op 29 april 2014 verstuurd. De respondenten hebben in mei of in juni de vragenlijst ingevuld. In de vragenlijst wordt soms gevraagd naar de periode van 12 maanden voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst.

3 Algemene noties klantmanagers en de dienstverlening aan jongeren

In dit hoofdstuk worden enkele algemene aspecten van klantmanagers en de dienstverlening aan jongeren besproken. Het gaat om de kenmerken van klantmanagers, of (en hoe) de aanpak voor jongeren afwijkt van die voor andere cliënten en de frequentie van contact met de jongeren. Dit heeft tot doel bij te dragen aan het geven van een beeld over hoe de uitvoering van de WWB voor jongeren verloopt. We hebben het alleen over klantmanagers bij wie jongeren in de WWB zijn ingestroomd.

3.1 Jongeren in de caseload en jongeren in de WWB in de gemeente

Klantmanagers kunnen werken in gemeenten met veel bijstandsjongeren, maar er zijn er ook die in gemeenten werken waar maar heel weinig bijstandsjongeren zijn¹. In tabel 1 is een onderverdeling gegeven. Bijna de helft van de klantmanagers werkt voor een gemeente met 50 tot 1.000 jongeren in de WWB. Een vijfde (19%) werkt voor een gemeente met meer dan 1.000 jongeren in de WWB en 35% van de klantmanagers werkt voor een gemeente met minder dan 50 jongeren in de WWB.

Tabel 1 Klantmanagers naar aantal jongeren in de WWB in de gemeente (in % van klantmanagers, n=177)

Aantal jongeren in WWB in gemeente*	% klantmanagers
minder dan 50	35%
50 tot 1.000	46%
1.000 en meer	19%
Totaal	100%

* eind 2012

Aan de klantmanagers hebben we gevraagd naar het aantal klanten met een WWB-uitkering in hun caseload. In tabel 2 zijn de resultaten weergegeven.

Tabel 2 Klantmanagers naar aantal klanten met een WWB-uitkering in de caseload (n=177)*

omvang caseload	% klantmanagers
minder dan 50	18%
50-75	28%
75-100	24%
100-125	11%
125 en meer	11%
geen of onbekend	9%
Totaal	100%

* Het gaat om de caseload op het moment van invullen van de enquête en zoals deze door de klantmanager is opgegeven

¹ Het gaat om het aantal jongeren met een WWB uitkering in de gemeente aan het eind van 2012. De gegevens zijn verkregen via www.cbs.nl.

9% van de klantmanagers heeft geen eigen caseload (maar bijvoorbeeld een groeps caseload) of het aantal is onbekend. Het komt geregeld voor dat de taken voor jongeren in de gemeente gesplitst zijn. Dit betekent dat een klantmanager niet altijd voor zijn of haar caseload alle werkzaamheden verricht, en dat een klant in de caseload van meer dan één klantmanager kan zitten. Klantmanagers in gemeenten met 50 en meer jongeren in de WWB geven relatief vaker aan een kleinere caseload (minder dan 50) te hebben dan klantmanagers in de gemeenten met een klein aantal jongeren in de WWB.

Bijna de helft (46%) van de klantmanagers die met jongeren werken, heeft (vrijwel) alleen jongeren in zijn of haar caseload (zie tabel 3). Tussen de categorieën uit tabel 3 zijn geen grote verschillen in omvang van de caseload.

Tabel 3 Klantmanagers naar aandeel jongeren in de caseload (in % van klantmanagers, n=177)

aandeel jongeren in caseload	
0 tot 25%	32%
25% tot 90%	19%
90% tot en met 100%*	46%
onbekend of geen caseload	3%
totaal	100%

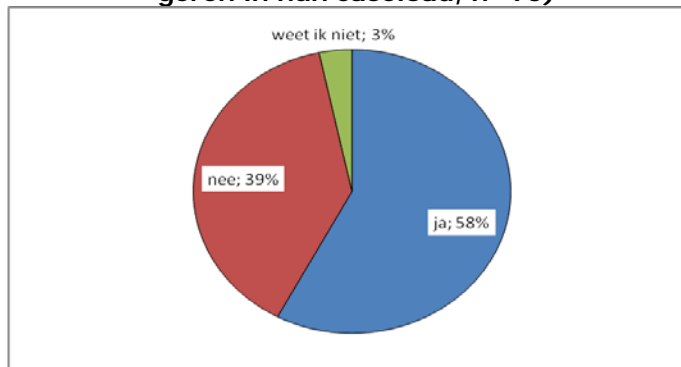
* inclusief klantmanagers zonder caseload, die aangeven uitsluitend voor jongeren te werken

3.2

Verskil tussen aanpak voor jongeren en voor andere bijstandsgerechtigden

Aan de klantmanagers is gevraagd of de aanpak voor jongeren afwijkt van de aanpak voor andere cliënten. In figuur 1 staat of de aanpak verschilt. Er is uitgegaan van klantmanagers met minder dan 90% jongeren in de caseload, omdat deze vraag vermoedelijk lastig te beantwoorden zal zijn voor klantmanagers die alleen maar voor jongeren werken.

Figuur 1 Verschilt de aanpak voor jongeren en voor andere bijstandsgerechtigden (in % van klantmanagers met minder dan 90% jongeren in hun caseload, n=90)

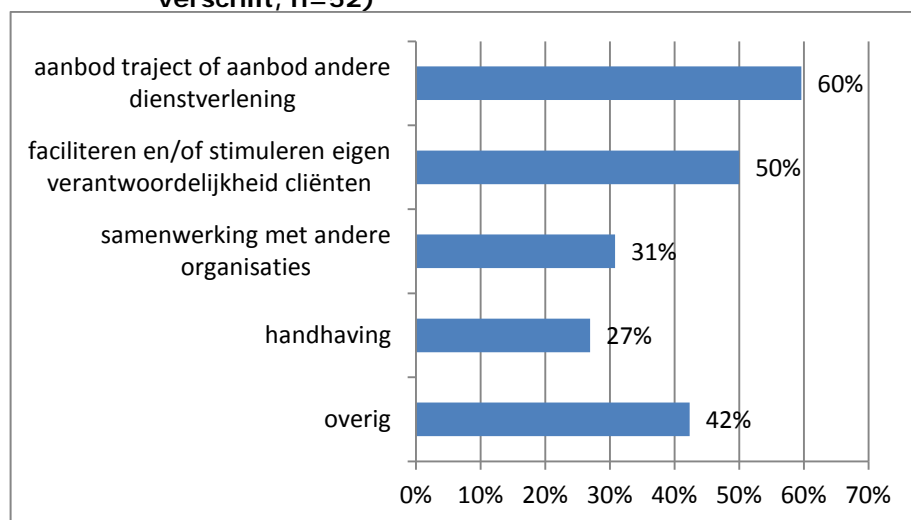


Meer dan de helft (58%) van de klantmanagers (met minder dan 90% jongeren in hun caseload) geeft aan dat de aanpak voor jongeren verschilt van de aanpak voor

andere cliënten (zie figuur 1). 39% geeft aan dat de aanpak niet verschilt en 3% weet het niet.

In figuur 2 staat op welke aspecten de aanpak voor jongeren verschilt van de aanpak voor andere cliënten. De percentages in de figuur zijn gebaseerd op de klantmanagers met minder dan 90% jongeren in hun caseload, die bovendien hebben aangegeven dat hun aanpak voor jongeren verschilt van de aanpak voor andere cliënten.

Figuur 2 Aspecten waarop de aanpak voor jongeren verschilt (in % van klantmanagers met minder dan 90% jongeren in hun caseload en die hebben aangegeven dat hun aanpak voor jongeren verschilt, n=52) *



* men kon meer dan één antwoord aankruisen, dus de percentages tellen op tot meer dan 100%. In de vragenlijst was ook de categorie 'vraaggerichte dienstverlening' opgenomen. Dit begrip was niet toegelicht in de vragenlijst en het begrip spreekt ook niet voor zich. De resultaten voor dit aspect geven waarschijnlijk geen goed beeld van de werkelijkheid en zijn daarom niet in de figuur opgenomen.

In figuur 2 is te zien dat als de aanpak verschilt, deze bij 60% van de klantmanagers verschilt met betrekking tot het *aanbod van een traject of het aanbod van andere dienstverlening*. Als toelichting op het verschil in aanpak geeft men vaak aan dat de dienstverlening en trajecten wat betreft scholing afwijken. Men richt zich bijvoorbeeld op het stimuleren van het halen van een startkwalificatie, of op het volgen van een opleiding met studiefinanciering. Ook geeft men jongeren actieve ondersteuning bij het kiezen van een opleiding en biedt men een trainingsprogramma specifiek voor jongeren aan of een maatwerkopleiding aan jonge asielmigranten.

Sommigen geven aan dat ze voor jongeren strenger en duidelijker zijn en/of vaker contact met ze hebben. Hierover schrijft een klantmanager het volgende: *Bij jongeren fungeer je vaak meer als 'opvoeder'. Strenger moet je zeker in sommige situaties zijn maar ook zul je meer geduld moeten hebben, meer en duidelijker uitleggen, meer contact hebben en meer controleren.*

Ook wordt genoemd dat er bij jongeren meer sprake is van maatwerk, vanwege hogere instroom van jongeren met een meervoudige problematiek, of dat er prioriteit aan de jongeren wordt gegeven. Een aantal andere zaken die worden genoemd zijn: intensieve trajecten aanbieden, sluitende aanpak, groepstrainingen voor jongeren, het inzetten van jobcoaches voor jongeren of jongerencoaches, checken publieke profielen op sociale media, aanspreken op kleding of woordkeuze.

De helft van de klantmanagers geeft aan voor jongeren een andere aanpak met betrekking tot het *faciliteren en/of stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid* van de cliënt te hanteren. In dit opzicht noemen ze diverse keren scholing als aspect waarop de aanpak verschilt. Het bespreken van het nemen van eigen verantwoordelijkheid wordt ook verscheidene keren genoemd. Ook noemt men structuur en duidelijkheid. Een klantmanager schrijft over het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid: *"Jongeren moet je vaker uitnodigen, vaker spreken, bezien of ze afspraken nakomen. Nemen vaker eigen verantwoordelijkheid nog niet. Hier moet je meer "op zitten". Ze proberen te stimuleren hun eigen leven vorm te gaan geven."* Een andere klantmanager heeft het in dit opzicht over *"tot de jongere door te dringen, ze echt weten te bereiken, om vervolgens de eigen verantwoordelijkheid van de jongere aan te kunnen spreken. Soms moeten jongeren nog "gevormd" worden voordat ze de consequenties van hun gedrag kunnen overzien. Op het moment dat de jongere door krijgt dat ik als "klantmanager werk" het beste met ze voor heb, qua werk, opleiding, en ze een beetje ruimte bied in dit proces, boek ik sneller en beter resultaat -> langdurige uitstroom."*

Bij drie op de tien (31%) klantmanagers verschilt de *samenwerking* met andere organisaties ten behoeve van de cliënt. Er worden weinig voorbeelden genoemd van afwijkende samenwerking. Wel genoemd wordt bijvoorbeeld samenwerking met scholen. Ook noemt een klantmanager samenwerking met jeugdzorg en reclassering, in verband met grote problematiek bij jongeren. Tot slot geeft men wel aan dat het maatwerk betreft of andere begeleidende partijen.

Ruim een kwart (27%) van de klantmanagers van wie de aanpak voor jongeren verschilt, heeft een andere aanpak met betrekking tot *handhaving*. Hierbij geven ze vaak aan dat ze voor jongeren strenger zijn. De manieren waarop ze strenger zijn verschillen tussen de klantmanagers. Men noemt bijvoorbeeld de scholingsplicht of vaker moeten verschijnen op afspraken bij re-integratiebureaus of jongerenloket of vaker aanmelden bij een werkervaringsplaats. Daarnaast noemt men een beëindiging op houding en gedrag, een hogere maatregel (bij niet voldoen aan verplichtingen zoekperiode) en sneller gevolg geven aan het niet nakomen van afspraken.

Ruim vier op de tien klantmanagers geeft aan dat de aanpak voor jongeren op een *ander aspect* verschilt. Vervolgens is gevraagd om aan te geven welk aspect dit is. Ook hier wordt *scholing* genoemd, het is het vaakst genoemd. Klantmanagers geven bijvoorbeeld aan dat ze meer sturen op scholing. Ook werd enkele keren genoemd dat de wijze van communicatie met de jongere of de benadering van jongeren verschilt. Het gaat dan bijvoorbeeld om gebruik van social media en contact met de ouders, of contact op een snelle manier. Twee keer wordt genoemd dat jongeren nog een toekomstvisie moeten ontwikkelen of nog zoekende zijn naar hun werkrichting.

3.3 Frequentie van contact met de jongere

In tabel 4 is weergegeven hoe vaak klantmanagers (of een ingeschakeld re-integratiebedrijf) ongeveer contact hebben met een jongere. Het gaat om de aantallen contactmomenten zoals ingeschat door de klantmanagers in de enquête. Dit zal vaak een grove inschatting zijn. De aard van het contact is niet bekend, dit kan zowel face-to-face contact zijn als contact op afstand (bijvoorbeeld via telefoon of e-mail). Naast de contacten met de klantmanager, kan het zijn dat de jongere met een andere functionaris van de gemeente contact heeft. Gemeentes verdelen de klantmanagerstaken soms over verschillende mensen. Niet alle klantmanagers heb-

ben een caseload voor wie ze gedurende de gehele uitkeringsduur verantwoordelijk zijn.

Tabel 4 Frequentie van contact met jongere naar uitkeringsduur (in % van klantmanagers, n=177)

	0 keer	1 keer	2 keer	3 tot 9 keer	10 en meer keer	totaal
	%	%	%	%	%	%
zoekperiode	44	25	14	12	5	100
eerste maand WWB	14	15	28	37	6	100
2e tot 12e maand WWB	13	2	12	30	42	100
2e en 3e jaar WWB	27	2	10	31	31	100

In de tabel is te zien dat 44% van de klantmanagers aangeeft tijdens de zoekperiode geen contact met de jongeren te hebben. Meer dan de helft heeft dus wel contact in de zoekperiode. Een kwart van de klantmanagers (eventueel samen met een re-integratiebureau) heeft gemiddeld één keer contact in de zoekperiode en veertien procent heeft twee keer contact. Vijf procent van de klantmanagers geeft aan dat er gemiddeld 10 keer of vaker contact is met de jongere in de zoekperiode.

Tijdens de eerste maand van de WWB-uitkering is er volgens de klantmanagers meestal twee (28%) of drie tot negen (37%) keer contact met de jongere. 14% van de klantmanagers heeft nul contactmomenten met de jongere en 15% heeft ongeveer 1 keer contact met de jongere. Van de tweede tot de twaalfde maand is er vaak drie tot negen keer contact (30%) of tien keer en meer (42%). Dit geldt ook voor het tweede en derde jaar van de WWB-uitkering, waarbij het trouwens ook vaker voorkomt dat de betreffende klantmanagers geen contact heeft met de jongeren. Een andere functionaris van de sociale dienst zou eventueel wel contact kunnen hebben met de jongeren. Het is ook mogelijk dat sommige klantmanagers geen jongeren in het tweede of derde jaar WWB in hun caseload hebben.

Er is geen verband tussen de omvang van de caseload en de frequentie van contact. Hier zal meespelen dat we bij de frequentie van contact hebben gevraagd om contacten tussen een re-integratiebureau en de jongere ook mee te tellen. Een positief verband bestaat met name tussen de frequenties van contact vanaf de eerste maand WWB tot en met het derde jaar WWB. Dit betekent bijvoorbeeld dat klantmanagers, die in de eerste maand van de WWB vaker contact hebben met hun jongere cliënten, dit in de rest van het eerste jaar² en in het tweede en derde jaar³ ook vaker hebben.

3.4 Samenvatting

Uit dit hoofdstuk blijkt dat bijna de helft van de klantmanagers (bijna) volledig voor jongeren werkt. Klantmanagers die niet (bijna) volledig voor jongeren werken, hebben voor jongeren vaak een andere aanpak dan voor hun andere cliënten. Groot verschil in de aanpak is dat ze bij jongeren veel sterker op scholing sturen. Ruim de

² De rangcorrelatiecoëfficiënt is 0,54

³ De rangcorrelatiecoëfficiënt is 0,36

helft van de klantmanagers heeft contact met de jongeren in de zoekperiode, al blijft dit vaak beperkt tot één à twee keer.

4 Inschrijving als werkzoekende, plan van aanpak en leerwerkloket

In dit hoofdstuk kijken we naar de volgende aspecten:

- Het toezien op inschrijving bij UWV als werkzoekende en ingeschreven blijven staan (hoe vaak ziet men toe op de inschrijving en wat zijn de redenen om dit niet te doen)
- Het opstellen van een plan van aanpak bij aanvang van de WWB (hoe vaak maakt men een plan van aanpak en wat zijn redenen om dit niet te doen)

Daarnaast is in dit hoofdstuk aandacht voor de doorverwijzing naar een jongerenloket of leerwerkloket, en redenen om dit niet te doen.

Voor dit hele hoofdstuk geldt dat als een klantmanager aangaf het antwoord niet te weten en/of als uit de toelichting van de klantmanager duidelijk werd dat een bepaald aspect niet tot de taken van een klantmanager behoorde, deze klantmanager in de betreffende tabel of figuur buiten beschouwing is gelaten.

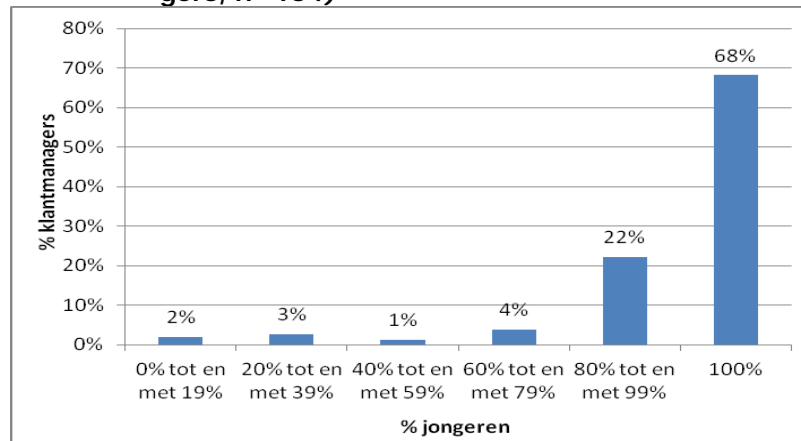
4.1 Controle op inschrijving als werkzoekende

Een inschrijving als werkzoekende bij het UWV biedt toegang tot vacatures en is een deel van wat iemand met een WWB-uitkering moet doen om zijn of haar kans op werk zo groot mogelijk te maken. In het referentiekader van de Inspectie SZW voor dit onderzoek staat dat de professional er op toeziet dat WWB-gerechtigden zich bij UWV inschrijven en ingeschreven blijven staan als werkzoekende. In deze paragraaf is aangegeven in hoeverre klantmanagers dit doen.

Controle op inschrijving voor toekenning van de WWB-uitkering

Aan de klantmanagers is gevraagd voor ongeveer hoeveel procent van hun jongere cliënten zij zijn nagegaan (of op de hoogte waren) of zij zich hadden ingeschreven als werkzoekende voordat een WWB-uitkering werd toegekend. Het ging om cliënten die de afgelopen twaalf maanden zijn ingestroomd. Als iemand anders in de gemeente was nagegaan of de cliënt was ingeschreven als werkzoekende, konden ze deze jongeren ook meetellen. In figuur 3 zijn de resultaten van deze vraag weergegeven.

Figuur 3 Aandeel jongeren voor wie inschrijving als werkzoekende bij UWV is nagegaan voor toekenning WWB (in % van klantmanagers, n=154)



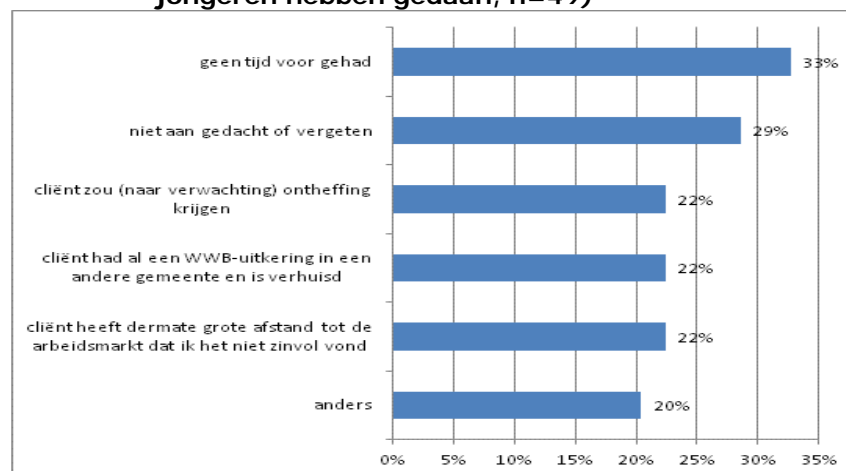
Uit figuur 3 blijkt dat (bijna) alle klantmanagers aangeven dat de inschrijving als werkzoekende voor toekenning van de WWB-uitkering voor (bijna) al hun jongeren is nagegaan. 68% van de klantmanagers geeft aan dat voor al hun cliënten is nagegaan of de cliënt was ingeschreven als werkzoekende. Nog eens 22% geeft aan dat dit voor 80% tot en met 99% van hun cliënten is gedaan. In totaal 90% van de klantmanagers controleert dit dus in (bijna) alle gevallen.

Klantmanagers in gemeenten met 1.000 en meer jongeren in de WWB geven minder vaak aan dat ze voor al hun jongeren de inschrijving nagaan (of ervan op de hoogte zijn) dan de andere klantmanagers.

Redenen om niet (altijd) te controleren op inschrijving voor toekenning van de WWB-uitkering

Aan klantmanagers bij wie de inschrijving voor toekenning van de WWB-uitkering niet in alle gevallen is nagegaan, is gevraagd naar de belangrijkste redenen hiervoor. In figuur 4 zijn de resultaten weergegeven.

Figuur 4 Redenen voor niet nagaan inschrijving bij UWV voor toekenning WWB (in % van klantmanagers die dit niet voor 100% van de jongeren hebben gedaan, n=49)*



* men kon meer dan één antwoord (maximaal drie) aankruisen, dus de percentages tellen op tot meer dan 100%

Een derde van de klantmanagers (die niet in alle gevallen de inschrijving zijn nagegaan voor toekenning van de WWB-uitkering) geeft aan dat ze er geen tijd voor hebben gehad. 29% geeft aan dat ze er niet aan hebben gedacht of het zijn vergeten. 22% gaf aan dat de cliënt naar verwachting ontheffing zou krijgen. Eveneens 22% gaf aan dat verhuizing van de cliënt vanuit een andere gemeente meespeelde, en dat de cliënt in de andere gemeente al een WWB-uitkering had. Tot slot gaf 22% van de klantmanagers gaf aan dat de cliënt een dermate grote afstand tot de arbeidsmarkt had dat het niet zinvol was om de inschrijving als werkzoekende na te gaan.

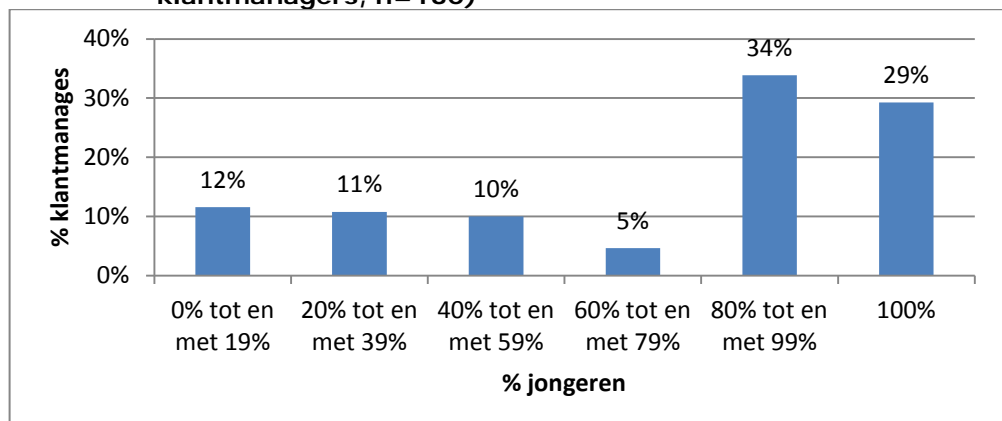
Een vijfde van de klantmanagers gaf aan dat (ook) een andere reden meespeelde. Hierbij konden ze de redenen in eigen woorden opschrijven. Het ging dan bijvoorbeeld om de volgende redenen:

- Jongeren zonder vaste woon- of verblijfplaats kunnen zich niet inschrijven bij UWV totdat ze een adres hebben
- De klantmanager veronderstelt dat iemand zich heeft ingeschreven
- De cliënt komt uit de WW
- Er zijn er maar enkelen niet gecontroleerd
- De cliënt geeft zelf aan al ingeschreven te staan

Controleren op het ingeschreven blijven staan als werkzoekende

Klantmanagers moeten nagaan of men ingeschreven blijft staan als werkzoekende. Aan de klantmanagers hebben we gevraagd voor hoeveel procent van hun jongere klanten, die al langer dan een jaar een WWB uitkering hadden, in de afgelopen 12 maanden is nagegaan of zij (nog) ingeschreven staan als werkzoekende. Uit figuur 5 blijkt dat dit vaak gebeurt. 29% van de klantmanagers geeft aan dit voor al hun jongere klanten te hebben gedaan. 34% heeft dit voor 80% tot 99% van hun jongere klanten gedaan. Meer dan zestig procent ($29\% + 34\% = 63\%$) van de klantmanagers heeft dit dus voor (bijna) al hun jongeren gedaan. Daar tegenover staat dus dat 37% van de klantmanagers aangeeft dat dit niet voor bijna al hun jongere cliënten is gedaan. 12% geeft aan dit voor 0% tot 19% van hun jongeren te hebben gedaan. Klantmanagers met 90% of meer jongeren in hun caseload, gaan dit minder vaak voor 100% van hun caseload na dan de klantmanagers met minder dan 90% jongeren in hun caseload. Er is geen verband met de omvang van de caseload.

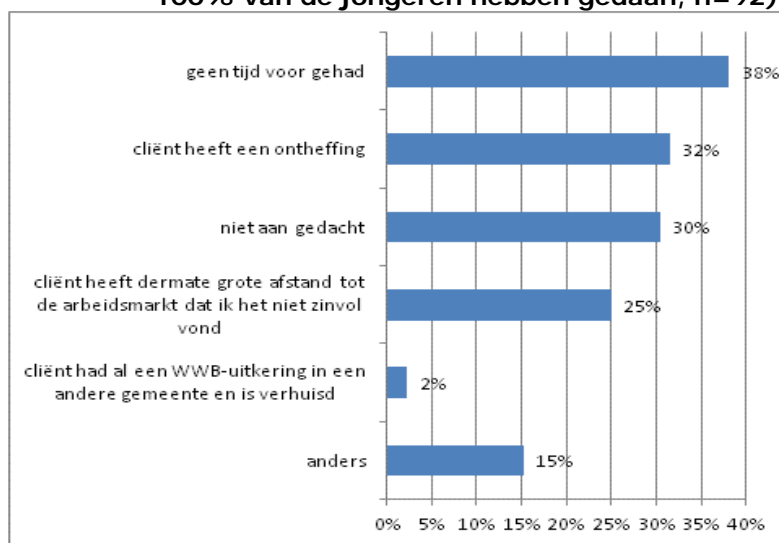
Figuur 5 Aandeel jongeren voor wie inschrijving als werkzoekende bij UWV in de afgelopen 12 maanden is nagegaan voor jongeren die langer dan een jaar een WWB-uitkering hebben (in % van klantmanagers, n=130)



Redenen om niet (altijd) te controleren op het ingeschreven blijven staan

Aan klantmanagers die aangeven dat niet voor al hun jongere klanten die langer dan een jaar een WWB-uitkering hebben, is nagegaan of hun klanten nog ingeschreven stonden als werkzoekende, is gevraagd naar de belangrijkste redenen om dit niet te doen. In figuur 6 zijn de resultaten hiervan weergegeven.

Figuur 6 Redenen voor niet nagaan inschrijving bij UWV in de afgelopen 12 maanden voor jongeren die langer dan een jaar een WWB-uitkering hebben (in % van klantmanagers die dit niet voor 100% van de jongeren hebben gedaan, n=92)*



* men kon meer dan één antwoord (maximaal drie) aankruisen, dus de percentages tellen op tot meer dan 100%

Figuur 6 laat zien dat 38% van de klantmanagers (die niet in alle gevallen zijn nagegaan of hun cliënten nog ingeschreven staan als werkzoekende) aangaf hier geen tijd voor te hebben gehad⁴. 32% van de klantmanagers gaf aan dat vanwege een ontheffing niet is gecontroleerd op de inschrijving. 30% heeft er niet aan gedacht en een kwart vond het gezien de grote afstand tot de arbeidsmarkt niet zinvol. 15% gaf aan dat (ook) een andere reden speelde. Hierbij noemt men dat het onvoldoende meerwaarde heeft of veel administratieve rompslomp is. Ook geven sommige klantmanagers aan dat het bijna altijd gebeurt. Twee keer geeft men aan dat de inschrijving automatisch zou worden verlengd tot de pensioengerechtigde leeftijd.

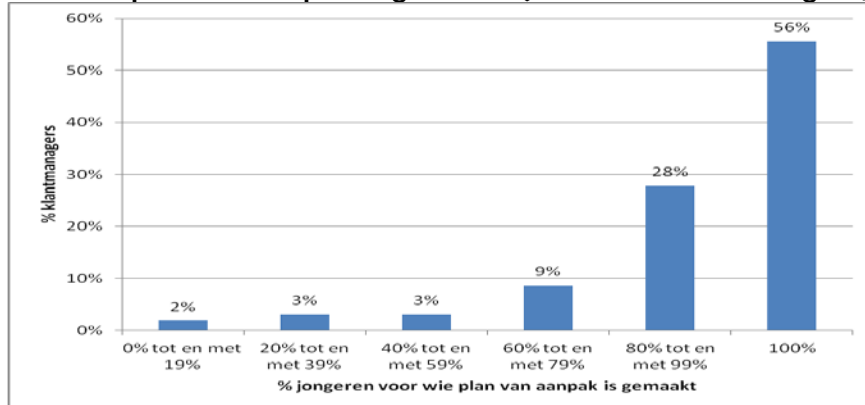
4.2 Plan van aanpak

Bij aanvang van de WWB-uitkering moet een op de jongere toegesneden plan van aanpak worden opgesteld. In het plan van aanpak wordt de ondersteuning uitgewerkt. Ook worden de verplichtingen gericht op arbeidsinschakeling en de gevolgen van het eventueel niet naleven van de verplichtingen opgenomen. Hierbij kunnen diagnose instrumenten worden gebruikt.

⁴ De mensen die dit aangeven hebben niet vaker een hogere caseload.

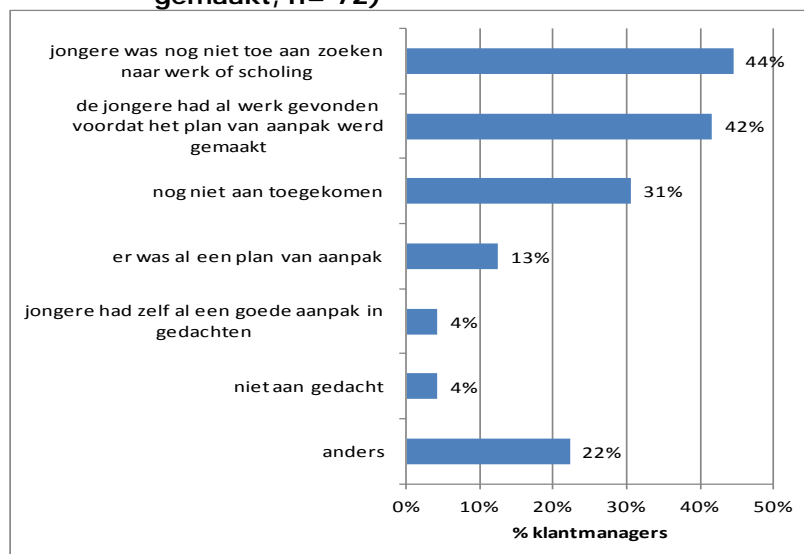
De klantmanagers hebben aangegeven voor hoeveel procent van hun jongeren (die de afgelopen 12 maanden zijn ingestroomd) een plan van aanpak is gemaakt. Figuur 9 laat zien hoe vaak dit gebeurt. 56% van de klantmanagers heeft aangegeven dat voor alle jongeren een plan van aanpak is gemaakt. Nog eens 28% geeft aan dat het voor 80% tot 99% van de jongeren is gebeurd. Er is geen significant verband met de omvang van de caseload. Klantmanagers die (vrijwel) alleen voor jongeren werken, geven vaker (68%) aan dat voor alle jongeren een plan van aanpak is gemaakt dan klantmanagers met minder dan 90% jongeren in de caseload.

Figuur 9 Aandeel van de in afgelopen 12 maanden ingestroomde jongeren voor wie plan van aanpak is gemaakt (in % van klantmanagers, n= 162)



Aan de klantmanagers die aangaven dat voor minder dan 100% van hun ingestroomde jongeren een plan van aanpak is gemaakt, is gevraagd naar de belangrijkste redenen. De resultaten zijn in figuur 10 weergegeven.

Figuur 10 Redenen om geen plan van aanpak te maken (in % van klantmanagers bij wie niet voor alle jongeren een plan van aanpak is gemaakt, n= 72)*



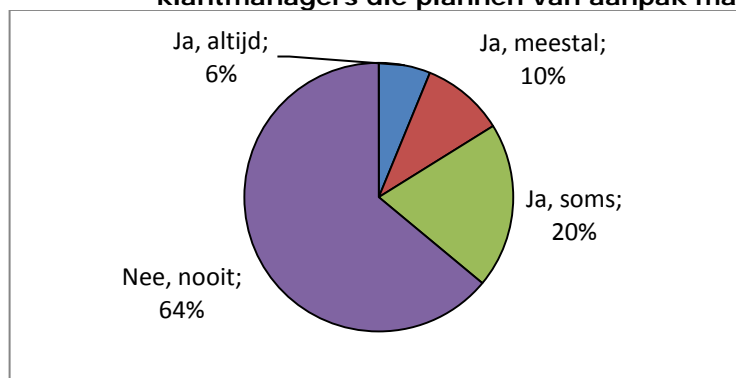
* men kon meer dan één antwoord aankruisen (maximaal drie), dus de percentages tellen op tot meer dan 100%

De vaakst aangekruiste reden is dat de jongere volgens de klantmanager nog niet toe was aan scholing of werk. Bijna net zo vaak is aangegeven dat de jongere al werk had gevonden voordat het plan van aanpak was gemaakt. 31% van de klant-

managers is er nog niet aan toegekomen. 22% van de klantmanagers geeft aan dat er een andere reden speelt dan degene die in de vragenlijst waren opgenomen. Er worden verschillende redenen ingevuld, waarbij er geen redenen zijn die veel vaker worden genoemd dan andere redenen. Soms gaf men aan dat er wel intensieve begeleiding is, maar geen plan op schrift. Enkele anderen noemen dat het maken van een plan van aanpak pas recentelijk is ingevoerd, en dus nog niet in alle gevallen is gedaan. Eén klantmanager benadrukt dat het plan van aanpak bij hen binnen vier weken na de intake/uitkeringsaanvraag moet worden gemaakt en dat op dat moment een plan van aanpak nog niet specifiek ingevuld kan worden.

Voor het maken van een plan van aanpak kan men diagnose-instrumenten gebruiken. Hiermee bedoelen we een meetinstrument om een diagnose van een cliënt te maken. In figuur 11 staat in hoeverre klantmanagers diagnose-instrumenten gebruiken voor het plan van aanpak. De meeste klantmanagers (64%) gebruiken nooit diagnose instrumenten. 20% doet dit soms, 10% meestal en 6% doet dit altijd.

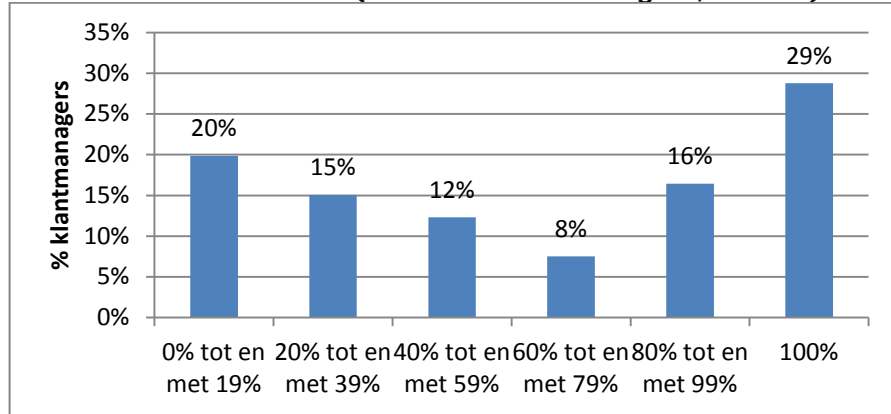
Figuur 11 Gebruik diagnose instrumenten voor plan van aanpak (in % van klantmanagers die plannen van aanpak maken, n=161)



4.3 Doorverwijzing naar jongerenloket/leerwerkloket

Doorverwijzing naar een leerwerkloket of een jongerenloket is geen verplichting. Wel geeft het informatie over het verloop van de uitvoering van de WWB voor jongeren. Aan de klantmanagers is gevraagd hoeveel procent van hun jongere cliënten (die in de afgelopen twaalf maanden zijn ingestroomd) zijn doorverwezen naar een leerwerkloket of naar een jongerenloket. De antwoorden op deze vraag staan in figuur 7. Deze vraag is gesteld aan alle klantmanagers, dus niet alleen aan klantmanagers in een gemeente met een jongerenloket of leerwerkloket.

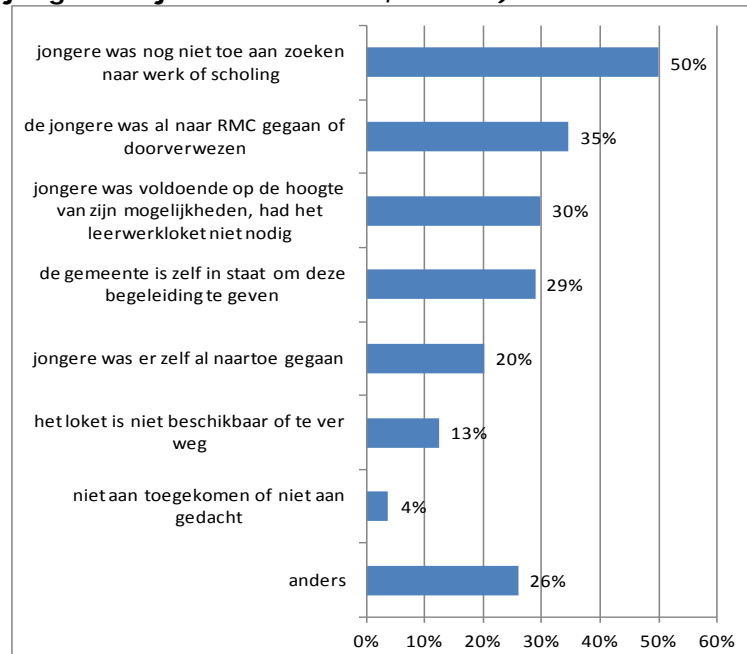
Figuur 7 Aandeel jongeren dat is doorverwezen naar jongerenloket of leerwerkloket (in % van klantmanagers, n= 146)



Uit figuur 7 blijkt dat 29% van de klantmanagers aangeeft dat alle jongeren, die in de afgelopen twaalf maanden zijn ingestroomd, zijn doorverwezen naar een leerwerkloket of een jongerenloket. 16% van de klantmanagers geeft aan dat 80% tot 99% van hun jongeren zijn doorverwezen naar een leerwerkloket of een jongerenloket. 20% van de klantmanagers geeft aan dat 0% tot 19% van de jongeren zijn doorverwezen. Bij klantmanagers met (vrijwel) alleen jongeren in hun caseload zijn vaker alle jongeren naar een leerwerkloket of jongerenloket doorverwezen dan bij de andere klantmanagers. Hierbij speelt mee dat sommige respondenten die alleen voor jongeren werken, zelf werkzaam zijn bij een jongerenloket en om die reden aan zullen geven dat hun mensen allemaal zijn doorverwezen.

De meest genoemde reden om jongeren niet door te verwijzen naar een leerwerkloket of een jongerenloket is dat de jongere nog niet toe was aan werk of scholing (zie figuur 8). De helft van de klantmanagers noemt deze reden. Ruim een derde (35%) van de klantmanagers noemt dat de jongere al was doorverwezen naar het RMC (regionaal meld- en coördinatiepunt) of daar al was geweest.

Figuur 8 Redenen om niet door te verwijzen naar jongerenloket of leerwerkloket (in % van klantmanagers waarvan niet alle ingestroomde jongeren zijn doorverwezen, n= 104)*



* men kon meer dan één antwoord aankruisen (maximaal drie), dus de percentages tellen op tot meer dan 100%

In figuur 8 is te zien hoe vaak verschillende andere redenen zijn aangekruisd. 26% geeft aan dat een niet in de vragenlijst opgenomen reden speelde. Klantmanagers geven hierbij verschillende redenen op. Bijvoorbeeld dat de jongeren niet leerbaar is, of medische of psychische beperkingen heeft. Men geeft ook wel aan dat de gemeente de begeleiding zelf doet. Soms werkt een gemeente niet met een jongerenloket, bijvoorbeeld omdat er slechte ervaringen waren of omdat het lastig te realiseren was in een samenwerkingsverband met andere gemeenten. Ook geven enkele klantmanagers aan dat alleen jongeren zonder startkwalificatie naar een dergelijk loket worden gestuurd. Asielmigranten worden ook als uitzonderingsgroep genoemd, zij krijgen bijvoorbeeld een maatwerkopleiding maar kunnen nog niet terecht in reguliere opleidingen. Soms noemt men instanties met een andere naam die soortgelijke expertise hebben. Een respondent geeft aan dat het leerwerkloket jongeren niet kan begeleiden naar een betaalde BBL⁵ plek, en dat dat juist is waar jongeren tegenaan lopen.

4.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk is gekeken naar de controle op de inschrijving als werkzoekende, het maken van een plan van aanpak en het doorverwijzen naar een leerwerkloket of een jongerenloket.

Controle op inschrijving als werkzoekende voor toekenning WWB gebeurt vrijwel altijd. Controle op ingeschreven blijven staan gebeurt minder vaak (bij 63% van de klantmanagers is dit voor (bijna) alle jongere cliënten gedaan). De meest voorkomende redenen om niet te controleren zijn dat de klantmanager er geen tijd voor heeft gehad of er niet aan heeft gedacht, of dat de jongere een ontheffing had (of

⁵ BBL is een leerweg in het mbo (beroepsbegeleidende leerweg) waarbij de deelnemer ook een dienstverband heeft.

naar verwachting zou krijgen). Als reden voor het niet controleren op het ingeschreven blijven staan noemt men vaak dat de cliënt een dermate grote afstand tot de arbeidsmarkt had dat men het niet zinvol vond. Voor een deel van de klantmanagers is verhuizing van een cliënt vanuit een andere gemeente een reden om de inschrijving niet te controleren voor toekenning van de uitkering.

Veel jongeren worden doorverwezen naar een jongerenloket of leerwerkloket, en veel jongeren ook niet. De meest genoemde reden voor niet doorverwijzen is dat de jongere nog niet toe was aan zoeken naar werk of scholing.

Verreweg de meeste klantmanagers maken voor (bijna) al hun ingestroomde jongeren een plan van aanpak. De meest genoemde redenen om dit niet te doen zijn dat de jongere volgens de klantmanager nog niet toe was aan zoeken naar werk of scholing, of dat de jongere al werk had gevonden voordat het plan van aanpak werd gemaakt.

5 Vraaggerichte dienstverlening

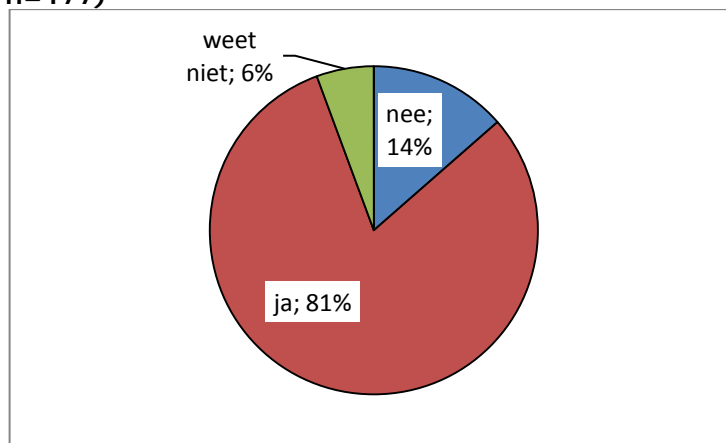
De Inspectie verwacht dat de dienstverlening aan jongere werkzoekenden is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt. In het referentiekader (zie bijlage 3) staat concreter geformuleerd wat de Inspectie in het kader van de vraaggerichte dienstverlening verwacht van gemeenten en UWV. Enkele aspecten van vraaggerichte dienstverlening zijn in de enquête opgenomen. In dit hoofdstuk besteden we eerst aandacht aan het werkgeversservicepunt. Werkgeversservicepunten kunnen helpen om de dienstverlening af te stemmen op de vraag op de arbeidsmarkt. Het gaat in dit hoofdstuk om de vacatures die klantmanagers krijgen vanuit het werkgeversservicepunt en hoe tevreden ze zijn over deze vacatures. Het hoofdstuk sluit af met de mate waarin het voor klantmanagers duidelijk is aan welk personeel behoefte is bij bedrijven in hun regio. Het hebben van een duidelijk beeld van de vraag op de arbeidsmarkt, is van belang om de dienstverlening aan jongeren af te stemmen op deze vraag op de arbeidsmarkt.

Dit hoofdstuk heeft niet alleen betrekking op de jongere cliënten van de klantmanagers. Het is wel gebaseerd op de enquête die gehouden is onder klantmanagers bij wie één of meer jongeren zijn ingestroomd in de WWB in de twaalf maanden voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst (ongeveer in mei 2014).

5.1 Werkgeversservicepunt

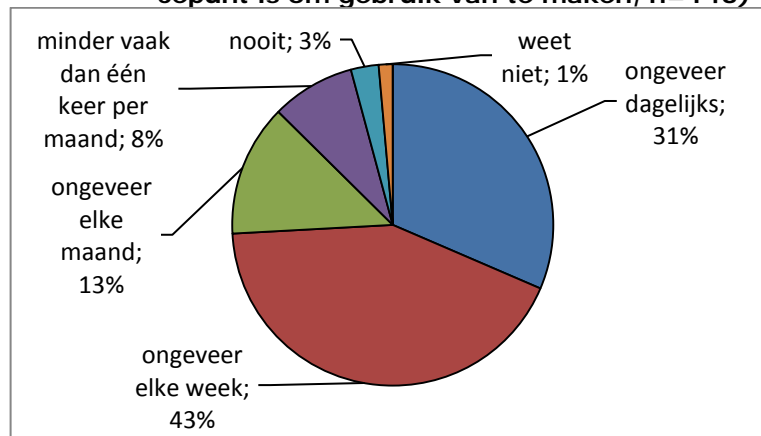
Ongeveer acht op de tien (81%) klantmanagers geeft aan dat er een werkgeversservicepunt is waarvan gebruik gemaakt kan worden (zie figuur 12). 14% geeft aan dat dit er niet is en 6% weet het niet. Het zal niet tot ieders taken behoren om jongeren te bemiddelen naar werk (iemand kan bijvoorbeeld alleen de intake of uitkeringsaanvraag behandelen). Dit kan een reden zijn dat niet alle klantmanagers weten of er een werkgeversservicepunt is.

Figuur 12 Aanwezigheid werkgeversservicepunt (in % van klantmanagers, n=177)



In figuur 13 staat hoe vaak klantmanagers vacatures krijgen van het werkgeversservicepunt, om te kunnen matchen aan een van hun cliënten. Deze vraag hebben we gesteld aan de klantmanagers die aangaven dat er een werkgeversservicepunt was waar men gebruik van zou kunnen maken. Het gaat om vacatures voor alle cliënten, dus niet alleen voor de jongere cliënten.

Figuur 13 Frequentie van krijgen van vacatures van werkgeversservicepunt (in % van klantmanagers voor wie er een werkgeversservicepunt is om gebruik van te maken, n=143)



Ongeveer drie op de tien (31%) klantmanagers krijgt ongeveer dagelijks vacatures van het werkgeversservicepunt om te kunnen matchen aan een cliënt. Ruim vier op de tien (43%) krijgt wekelijks vacatures. In totaal ongeveer driekwart van de klantmanagers (voor wie een werkgeversservicepunt beschikbaar is) krijgt dus ten minste wekelijks vacatures. Gecombineerd met het gegeven dat ruim 80% van de klantmanagers een werkgeversservicepunt ter beschikking heeft, betekent dit dat zo'n 60%⁶ van de klantmanagers minstens wekelijks vacatures ontvangt.

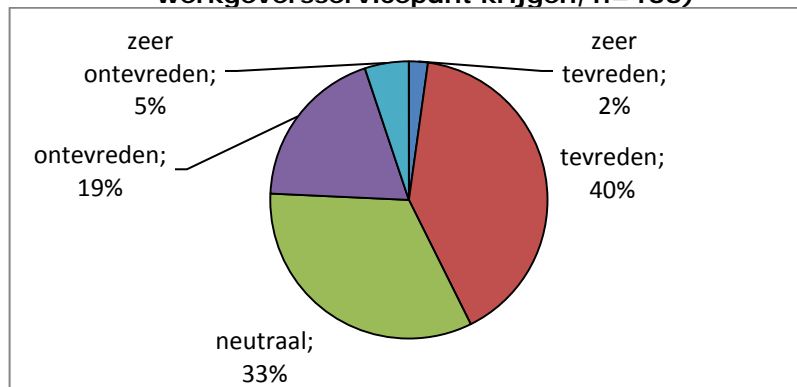
Tevredenheid met de vacatures

Voor het meten van de tevredenheid van klantmanagers met de vacatures van het werkgeversservicepunt hebben we een onderscheid gemaakt naar tevredenheid met het *aantal* vacatures dat men krijgt en tevredenheid met de *aansluiting* tussen de vacatures en het profiel van de cliënten voor wie de vacatures bedoeld zijn. Hierbij is het van belang in gedachten te houden dat de beschikbaarheid van vacatures ook beïnvloedt wordt door de conjunctuur. De resultaten in deze paragraaf zijn dus geen oordeel over het functioneren van werkgeversservicepunten.

In figuur 14 op de volgende pagina staat de tevredenheid van klantmanagers met het *aantal* vacatures dat de klantmanager krijgt van het werkgeversservicepunt. Aan respondenten die nooit vacatures krijgen, hebben we niet gevraagd naar de tevredenheid met de vacatures. Respondenten die het antwoord 'weet ik niet' hebben aangekruisd, zijn niet opgenomen in deze figuur.

⁶ 81%*74%

Figuur 14 Tevredenheid over aantal vacatures van werkgeversservicepunt (in % van klantmanagers die vacatures van het werkgeversservicepunt krijgen, n=136)



In figuur 14 is te zien dat een deel (40%) van de respondenten tevreden is over het aantal vacatures dat ze krijgen van het werkgeversservicepunt. 2% van de respondenten is zeer tevreden. Het aandeel klantmanagers dat ontevreden is, is kleiner: 19% is ontevreden en 5% is zeer ontevreden. Een derde is neutraal. Klantmanagers zijn dus vaker tevreden (of zeer tevreden) dan ontevreden (of zeer ontevreden) over het aantal vacatures dat ze krijgen.

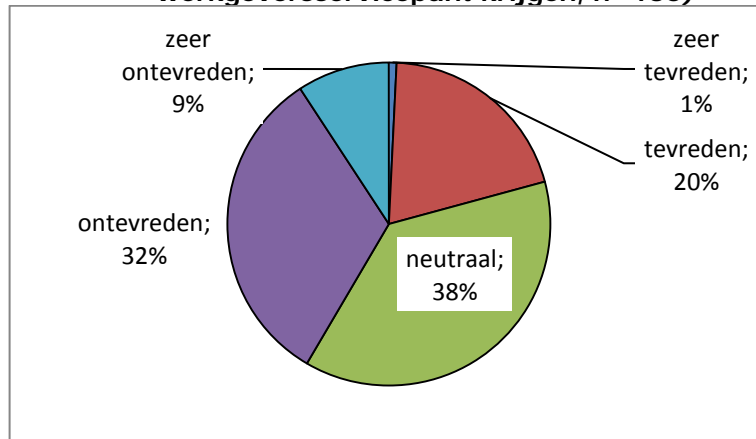
We hebben het verband bekeken tussen de frequentie van het krijgen van vacatures van het werkgeversservicepunt en de tevredenheid over het aantal vacatures dat men krijgt. We verwachtten een positief verband (vaker vacatures ontvangen gaat samen met grotere tevredenheid over het aantal vacatures) en dit blijkt het geval. Het verband is matig qua sterkte.⁷

In figuur 15 staat de tevredenheid van klantmanagers met de *aansluiting* tussen vacatures van het werkgeversservicepunt en het profiel van de cliënten voor wie de vacatures bedoeld zijn. Net als bij de vorige figuur zijn respondenten die het antwoord 'weet ik niet' hebben aangekruisd, niet opgenomen in deze figuur⁸. Over de aansluiting tussen vacatures en het profiel van cliënten zijn klantmanagers minder vaak tevreden dan over het aantal vacatures dat ze krijgen. De grootste groep (38%) is neutraal. 20% van de klantmanagers is tevreden en 1% is zeer tevreden. Een derde (32%) van de klantmanagers is ontevreden en 9% is zeer ontevreden over de aansluiting. Over de aansluiting tussen de vacatures en het profiel van de cliënt zijn klantmanagers dus vaker (zeer) ontevreden dan (zeer) tevreden.

⁷ Dit is bepaald met behulp van een rangcorrelatie. Deze heeft de waarde 0,55 en is significant (n=137).

⁸ Om deze reden wijkt het aantal respondenten waarop de percentages in de figuren zijn gebaseerd van elkaar af (in figuur 15 zijn het er 130 tegenover 136 in figuur 14).

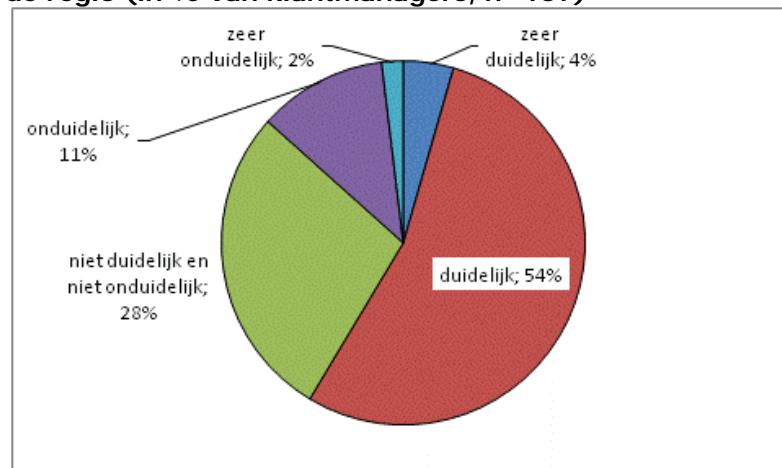
Figuur 15 Tevredenheid over aansluiting tussen vacatures en profiel van cliënten (in % van klantmanagers die vacatures van het werkgeversservicepunt krijgen, n=130)



5.2 Duidelijkheid personeelsbehoefte bedrijven

Om de dienstverlening voor cliënten af te stemmen op de vraag op de arbeidsmarkt, is het van belang om een duidelijk beeld te hebben van de vraag op de arbeidsmarkt. Aan de klantmanagers hebben we gevraagd in hoeverre het voor hen duidelijk is aan welk personeel behoefte is bij bedrijven in hun regio. Op deze manier meten we dus het beeld dat de klantmanagers hierover van zichzelf hebben. Dit hoeft niet (altijd) overeen te komen met de werkelijke situatie. Bij de vraag was de mogelijkheid opgenomen om aan te geven dat men het niet wist. Ook was er ruimte om een toelichting te geven op het antwoord. Alle respondenten die 'weet niet' hebben geantwoord, zijn buiten beschouwing gelaten. Hetzelfde geldt voor de respondenten die bij deze vraag een toelichting (deze was optioneel) geven waaruit blijkt dat bemiddeling naar werk geen onderdeel is van hun taken. Sommige klantmanagers zitten bijvoorbeeld in de kop van het proces, en moeten cliënten doorverwijzen, of men heeft alleen jongeren voor wie bemiddeling naar werk niet aan de orde is. Het is mogelijk dat er nog klantmanagers zijn voor wie dit ook geldt, maar waar we dit op basis van de (niet verplichte) toelichting niet hebben vastgesteld. De resultaten zijn in figuur 16 weergegeven.

Figuur 16 Duidelijkheid over aan welk personeel behoefte is bij bedrijven in de regio (in % van klantmanagers, n=157)



Uit figuur 16 blijkt dat ruim de helft van de klantmanagers aangeeft een duidelijk beeld te hebben van de personeelsbehoefte van bedrijven in de regio. Daarnaast is het beeld voor 4% van de klantmanagers zeer duidelijk. Voor 11% is het onduidelijk en voor 2% is het zeer onduidelijk. 28% van de klantmanagers is neutraal (niet duidelijk en niet onduidelijk). Klantmanagers uit gemeenten met 1.000 of meer jongeren in de WWB geven relatief vaak aan dat de personeelsbehoefte voor hen (zeer) onduidelijk is.

Uit nadere analyse blijken zowel een hogere vacaturefrequentie, tevredenheid van de klantmanagers over het aantal vacatures en tevredenheid over de mate waarin deze vacatures aansluiten op het cliëntenprofiel, samen te gaan met een duidelijker inzicht in de personeelsbehoefte bij bedrijven in de regio.⁹

Voor de 41% klantmanagers die aangeven dat het voor hen neutraal of (zeer) onduidelijk is aan welk personeel behoefte is, kijken we naar het werkgeversservicepunt. Onder deze groep blijkt er ongeveer even vaak sprake te zijn van een werkgeversservicepunt waar ze indien gewenst gebruik van kunnen maken als onder alle klantmanagers (78% tegen 81%). Van deze groep:

- krijgt de meerderheid van de klantmanagers wekelijks of dagelijks vacatures;
- is 38% ontevreden of zeer ontevreden over het aantal vacatures dat men krijgt;
- is 54% ontevreden of zeer ontevreden over de aansluiting tussen de vacatures en het profiel van de cliënten. Slechts 8% is hierover tevreden.

Dit betekent dat de klantmanagers die een neutraal of (zeer) onduidelijk beeld hebben van de personeelsbehoefte, net zo vaak een werkgeversservicepunt hebben, maar minder tevreden zijn over de vacatures die ze krijgen. De aanwezigheid van een werkgeversservicepunt lijkt dus niet genoeg.

5.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we aandacht besteed aan de werkgeversservicepunten, aangezien deze bij kunnen dragen aan het afstemmen van de dienstverlening op de vraag op de arbeidsmarkt. Daarnaast hebben we gekeken in hoeverre klantmanagers een duidelijk beeld hebben van de vraag op de arbeidsmarkt. Het hebben van een duidelijk beeld hierover kan bijdragen aan het afstemmen van de dienstverlening op de vraag op de arbeidsmarkt.

Ongeveer acht op de tien (81%) klantmanagers geeft aan dat er een werkgeversservicepunt is waarvan gebruik gemaakt kan worden. Van deze 81% klantmanagers krijgt ongeveer driekwart ten minste wekelijks vacatures van het werkgeversservicepunt. Een minderheid van de klantmanagers geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de vacatures die ze krijgen van het werkgeversservicepunt. Ongeveer een derde van de klantmanagers is hierover neutraal. Klantmanagers zijn minder tevreden over de aansluiting tussen de vacatures die ze krijgen en het profiel van de klanten, dan over het aantal vacatures dat ze krijgen (21% (zeer) tevreden tegenover 43% (zeer) tevreden). Hierbij is het van belang in gedachten te houden dat de beschikbaarheid van vacatures ook beïnvloedt wordt door de conjunctuur, dus deze uitkomsten kunnen niet gezien worden als een oordeel over het functioneren van de werkgeversservicepunten.

Ruim de helft van de klantmanagers geeft aan een duidelijk beeld te hebben van de personeelsbehoefte van bedrijven in de regio en 4% van de klantmanagers geeft

⁹ De verbanden zijn niet sterk. De rangcorrelatiecoëfficiënten zijn 0,32, 0,42 en 0,37.

aan een zeer duidelijk beeld te hebben. 28% is neutraal, voor 11% is het beeld onduidelijk en voor 2% is het zeer onduidelijk. Hierbij moet in gedachten gehouden worden dat het gaat om de inschatting van de klantmanagers zelf. Uit nadere analyse blijken zowel een hogere vacaturefrequentie, een grotere tevredenheid van de klantmanagers over het aantal vacatures en een grotere tevredenheid over de mate waarin deze vacatures aansluiten op het cliëntenprofiel, in lichte mate samen te gaan met een duidelijker inzicht in de personeelsbehoefte bij bedrijven in de regio.

6 Handhaving

De Inspectie verwacht van gemeenten dat ze periodiek beoordelen of werkzoekenden uit hun doelgroep de eigen verantwoordelijkheid voor het vinden van werk en het onderzoeken van scholingsmogelijkheden oppakken. De werkzoekenden dienen voldoende activiteiten te ondernemen met het oog op het vinden van werk en het teruggaan naar school en dienen andere daarbij behorende verplichtingen na te komen. In dit kader is het van belang dat de klantmanager de jongere aanspreekt indien deze onvoldoende voldoet aan de verplichtingen. Ook moet de handhaving zijn afgestemd op de mate waarin de werkzoekende aan zijn verplichtingen voldoet. We besteden in dit hoofdstuk aandacht aan de volgende handhavingsaspecten:

Bij de uitkeringsaanvraag, na afloop van de zoekperiode

- Voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode
- Handhaven indien uitkeringsaanvragers niet voldoen aan de verplichtingen
- Redenen voor niet handhaven

Gedurende de WWB-uitkering

- Controleren op inspanningsverplichtingen gedurende de WWB-uitkering
- Handhaven indien klanten niet voldoen aan de verplichtingen
- Redenen voor niet (altijd) handhaven
- Voldoen aan verplichtingen na handhaving

Niet alle aspecten van handhaving uit het referentiekader van de Inspectie konden worden opgenomen in de enquête onder klantmanagers.

Als uit een toelichting van een klantmanager duidelijk wordt dat een bepaald aspect waarschijnlijk niet tot de taken van een klantmanager behoort, is deze klantmanager in de betreffende tabel of figuur buiten beschouwing gelaten. Met uitzondering van tabel 4, geldt dat in de figuren een klantmanager buiten beschouwing is gelaten als deze aangeeft het antwoord niet te weten.

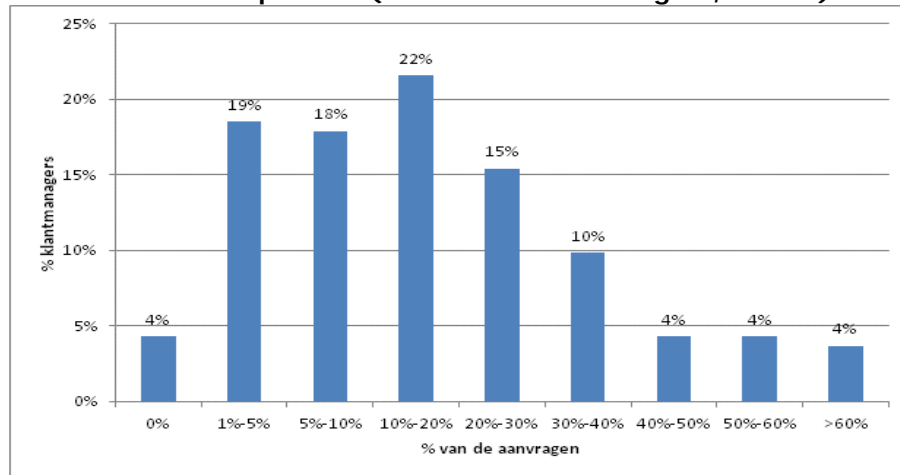
6.1 Zoekperiode

Het voldoen aan de verplichtingen uit de zoekperiode is het eerste onderwerp van deze paragraaf. Vervolgens komt het al dan niet handhaven aan bod en tot slot de redenen om niet (altijd) te handhaven als een jongere bij de uitkeringsaanvraag niet voldoet aan de verplichtingen uit de zoekperiode.

Het voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode

Aan de klantmanagers is gevraagd een schatting te geven bij welk deel van de jongeren die het afgelopen jaar na de zoekperiode zijn teruggekeerd om een uitkering aan te vragen, de jongere niet, of niet volledig, had voldaan aan de verplichtingen. In figuur 17 staan de resultaten van deze vraag.

Figuur 17 Aandeel van aanvragen voor een WWB uitkering waarvan de aanvrager *niet* volledig heeft voldaan aan de verplichtingen van de zoekperiode (in % van klantmanagers, n=162)

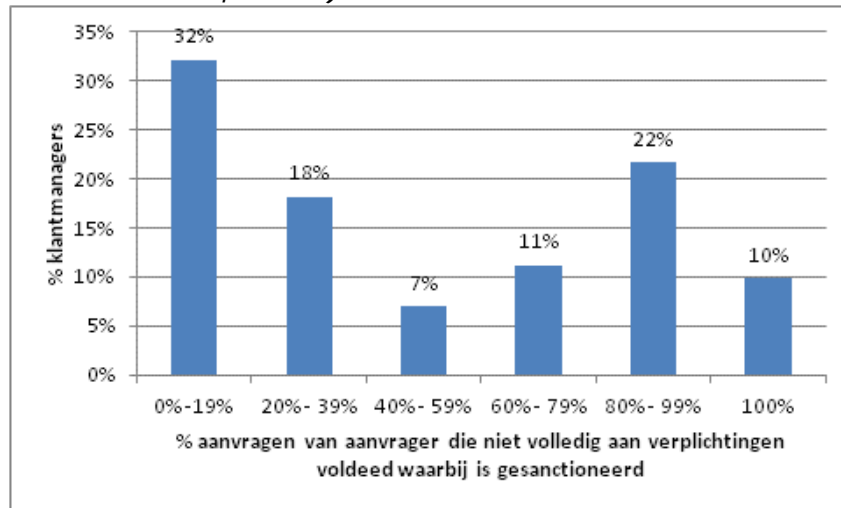


In figuur 17 is bijvoorbeeld te zien dat 4% van de klantmanagers aangeeft dat het, in het afgelopen jaar, geen enkele keer is voorgekomen dat een jongere na de zoekperiode terugkwam zonder dat deze volledig aan de verplichtingen had voldaan. In totaal geeft ongeveer 40% van de klantmanagers aan dat 0% tot 10% van de jongeren die na de zoekperiode een WWB-uitkering aanvraag, niet had voldaan aan de verplichtingen. Bij 22% van de klantmanagers had 10% tot 20% van de aanvragers niet voldaan aan de verplichtingen. 38% van de klantmanagers geeft aan dat naar schatting 20% of meer aanvragers niet aan de verplichtingen hadden voldaan.

Sanctioneren bij niet voldoen aan verplichtingen

Aan de klantmanagers die aangeven dat bij 1% of meer van de aanvragen een jongere niet, of niet volledig, had voldaan aan de verplichtingen uit de zoekperiode, is gevraagd hoe vaak de klantmanager ongeveer heeft gesanctioneerd. Onder een sanctie wordt verstaan een afwijzing van de uitkeringsaanvraag, het opleggen van een verlengde zoekperiode of een korting van de uitkering. Als toelichting in de vragenlijst is opgenomen dat we vragen om aan te geven bij welk deel van de jongeren die niet hadden voldaan, de klantmanager heeft gesanctioneerd. Dit betekent bijvoorbeeld dat als er twee jongeren niet hadden voldaan aan de verplichtingen, en er bij één is gesanctioneerd, dit overeenkomt met 50%. In figuur 18 zijn de resultaten weergegeven.

Figuur 18 Sanctioneren bij aanvraag WWB-uitkering (in % van klantmanagers, die het afgelopen jaar WWB aanvragen hadden waarbij de jongeren niet (volledig) aan de verplichtingen hadden voldaan, n=143)

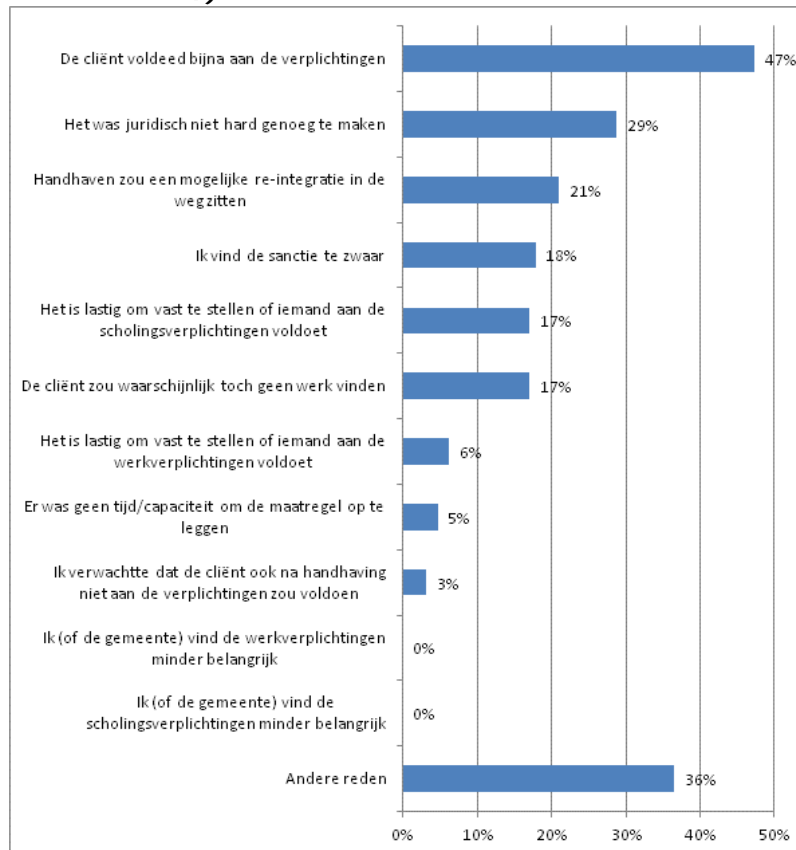


In figuur 18 is te zien dat bijna een derde (32%) van de klantmanagers aangeeft dat is gesanctioneerd bij naar schatting 0% tot 19% van de jongeren die niet, of niet volledig, voldeden aan de verplichtingen. Nog eens 18% van de klantmanagers geeft aan dat in ongeveer 20% tot 39% van de gevallen is gesanctioneerd. Dat betekent dus dat ongeveer de helft van de klantmanagers in minder dan 40% van de gevallen heeft gesanctioneerd. 32% heeft in (bijna) alle gevallen gesanctioneerd: 10% heeft in alle gevallen gesanctioneerd en 22% in 80% tot 99% van de gevallen. Klantmanagers in gemeenten met 1.000 of meer jongeren in de WWB, hebben minder vaak in (bijna) alle gevallen gesanctioneerd dan gemeenten met minder jongeren in de WWB.

Redenen om niet te sanctioneren

We hebben de belangrijkste redenen om niet te sanctioneren in kaart gebracht. Aan de klantmanagers die aangeven niet in 100% van de gevallen te hebben gesanctioneerd als de jongere bij de uitkeringsaanvraag niet had voldaan aan de verplichtingen van de zoekperiode, is gevraagd wat de belangrijkste redenen hiervoor zijn. In de vragenlijst stond een lijst met mogelijke redenen en er was ruimte om eigen redenen in te vullen. In figuur 19 is weergegeven hoe vaak de verschillende redenen uit de vragenlijst zijn aangekruist. 'Anders' betekent dat de respondent een eigen reden heeft ingevuld.

Figuur 19 Redenen om niet te sanctioneren als een jongere niet (volledig) heeft voldaan aan de zoekperiode-verplichtingen (in % van klantmanagers die niet altijd hebben gesanctioneerd bij niet (volledig) voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode, n= 129)*



* Gevraagd is om maximaal vijf antwoorden aan te kruisen, dus de percentages tellen op tot meer dan 100%

In figuur 19 is te zien dat bijna de helft van de klantmanagers (die niet altijd hebben gesanctioneerd) aangeeft dat de cliënt bijna aan de verplichtingen voldeed. 29% geeft aan dat het juridisch niet hard genoeg te maken was dat de cliënt niet aan de verplichtingen voldeed. Dat het lastig is om vast te stellen of iemand aan de scholingsverplichting voldoet komt vaker voor dan dat het lastig is om vast te stellen of iemand aan de werkverplichtingen voldoet (17% tegenover 6%).

Meer dan een derde (36%) van de klantmanagers geeft aan dat een andere dan de in de figuur genoemde redenen speelt. Als andere reden wordt vaak aangegeven dat een *jongere niet in staat is om aan de verplichtingen te voldoen*, bijvoorbeeld door bijzondere omstandigheden of psychische omstandigheden, medische redenen of aanwezige problematiek. Een klantmanager formuleert het als volgt:

In de gevallen dat er sprake is van een 'niet kunner', bijvoorbeeld psychisch en/of fysiek niet in staat om aan de regels van de zoektijd te voldoen zal er geen maatregel/sanctie worden opgelegd. Is er sprake van een 'niet willer', is er altijd sprake van het opleggen van een sanctie/maatregel.

Een andere klantmanager zegt: *iemand heeft fysieke of psychische belemmeringen, andere antwoorden zijn geen optie.*

In het bijzonder worden soms dak- en thuisloze jongeren genoemd, die pas goed aan de verplichtingen uit de zoekperiode kunnen voldoen als ze een adres hebben en beschikken over inkomen.

Soms worden de verplichtingen van de zoekperiode gebruikt om inzicht te krijgen in wat een jongere wel en niet kan. Als een jongere een opdracht niet kan uitvoeren, kan er volgens deze klantmanagers niet zonder meer gesanctioneerd worden.

6.2 Gedurende de WWB-uitkering

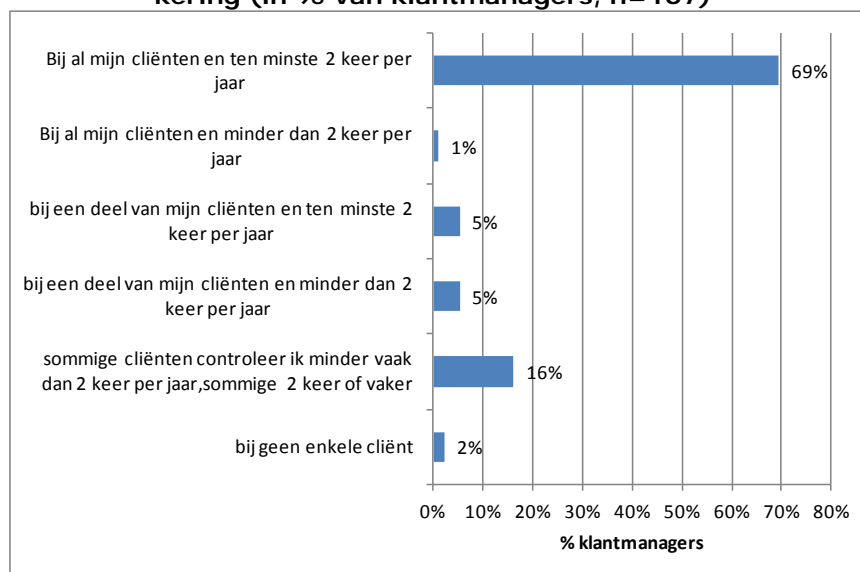
In de vorige paragraaf is de handhaving bij de uitkeringsaanvraag, dus na de zoekperiode, besproken. Handhaving tijdens de WWB-uitkering is onderwerp van deze paragraaf. Eerst wordt ingegaan op het controleren van de inspanningsverplichtingen, vervolgens komt het opleggen van een maatregel aan bod. Redenen om niet te sanctioneren en of jongeren gaan voldoen aan de verplichtingen na de sanctie, staan aan het einde van de paragraaf.

Frequentie van controleren

Aan de klantmanagers hebben we gevraagd naar het controleren van de inspanningsverplichting. Hiermee bedoelen we verplichtingen gericht op de re-integratie van jongeren die een WWB-uitkering hebben. Het gaat om verplichtingen die uiteindelijk tot doel hebben dat de cliënt werk vindt, ook als het een tussenstap is (bijvoorbeeld scholing). Het gaat dus niet om verplichtingen in de zoekperiode of om informatieverplichtingen. Aan de klantmanagers is gevraagd naar de frequentie van controleren, waarbij de klantmanagers een antwoord konden kiezen uit zes categorieën. Daarnaast was er voor alle klantmanagers ruimte om, indien gewenst, een toelichting te geven. Degenen die aangaven nooit te controleren is expliciet gevraagd om een toelichting hierop.

In figuur 20 staat hoe vaak klantmanagers aangeven de inspanningsverplichting van jongeren met een WWB-uitkering te controleren.

Figuur 20 Controleren re-integratieverplichtingen jongeren met WWB uitkering (in % van klantmanagers, n=167)



Bijna zeven op de tien klantmanagers (69%) geeft aan alle cliënten ten minste twee keer per jaar te controleren (figuur 20). Veel van deze klantmanagers geven aan dat

ze (veel) vaker dan twee keer per jaar controleren. Ze controleren bijvoorbeeld in ieder gesprek, en ze spreken hun cliënten (veel) vaker dan twee keer per jaar. Een klantmanager geeft aan: *Bij jongeren moet je er bovenop zitten en ook durven te investeren. De reden hiervoor is dat je dan minder lang WWB moet uitbetalen.* Ook geven sommige klantmanagers aan niet, of minder, te controleren als er een medische of sociale ontheffing is.

Tegenover de 69% klantmanagers die aangeven *wel* voor al hun cliënten minimaal 2 keer per jaar de inspanningsverplichtingen te controleren, staan 31% klantmanagers die dit *niet* doen. Hierbij zien we vaak dat er onderscheid wordt gemaakt tussen cliënten. 16% van de klantmanagers controleert sommige cliënten minder vaak dan twee keer per jaar, en sommige cliënten twee keer of vaker. Mensen met een ontheffing worden minder vaak gecontroleerd. Een klantmanager licht hierbij toe dat hij er bij mensen zonder problematiek en volledige gezondheid bovenop zit, en dat hij bij cliënten zonder arbeidsverplichting of met intensieve hulpverlening controle niet zinvol vindt. Tijdgebrek speelt ook een rol, de ene klantmanager controleert daarom niet de verplichtingen van mensen in een zorgtraject, de andere controleert pas bij een signaal dat iemand niet voldoet aan de verplichtingen.

5% van de klantmanagers controleert bij een deel van hun cliënten en ten minste twee keer per jaar. Een respondent licht hierbij toe vaak juist niet te controleren, omdat de focus ligt op onderwijs.

2% geeft aan bij geen enkele cliënt te controleren. Als er bij geen enkele cliënt werd gecontroleerd (dit kwam bij vier klantmanagers voor), is gevraagd naar de reden.

Tijdgebrek werd door twee klantmanagers genoemd als reden om nooit te controleren. Een vrijstelling en een grote zorgbehoefte van de jongeren waardoor werk nog niet aan de orde is, werd door de andere twee klantmanagers genoemd.

Klantmanagers met 100 en meer klanten in hun caseload, geven minder vaak aan dat ze de inspanningsverplichtingen van al hun klanten minimaal twee keer per jaar controleren dan klantmanagers met een caseload van 75 tot 100 klanten.

Aspecten die worden gecontroleerd

In tabel 5 staat hoe vaak de klantmanagers aangeven te controleren op een aantal aspecten. Klantmanagers die bij geen enkele cliënt controleren op de inspanningsverplichtingen (2%, zie figuur 20), zijn niet opgenomen in de tabel. Ook klantmanagers die in een toelichting aangeven dat het controleren van inspanningsverplichtingen van jongeren met een WWB-uitkering niet tot hun taken behoort, zijn niet meegenomen in tabel 5.

Controle op het aantal uitgevoerde activiteiten en controle of er breed gezocht wordt, gebeuren het vaakst; respectievelijk 48% en 47% doet dit (bijna) altijd. Klantmanagers in gemeenten met minder dan 50 jongeren in de WWB geven vaker aan dat ze vaak of (bijna) altijd controleren op het aantal uitgevoerde activiteiten dan klantmanagers in gemeenten met 1.000 of meer jongeren in de WWB.

Tabel 5 Mate waarin op verschillende aspecten wordt gecontroleerd (in % van klantmanagers die inspanningsverplichtingen controleren, n=163)

	(bij- na) nooit	soms	regel- matig	vaak	(bij- na) altijd	weet ik niet	totaal
	%	%	%	%	%	%	%
Op het aantal uitgevoerde activiteiten	2	6	20	21	48	1	100
Bij de werkgever nagaan hoe een sollicitatie is verlopen	31	42	13	5	6	2	100
Via informatie van de klant nagaan wat de kwaliteit van de activiteiten is	4	13	25	26	31	2	100
Op de mate waarin de activiteiten aansluiten bij de kennis en vaardigheden van de cliënt (reëel zoekgedrag)	5	6	26	20	40	2	100
Of er breed gezocht wordt naar mogelijkheden	2	9	17	23	47	2	100

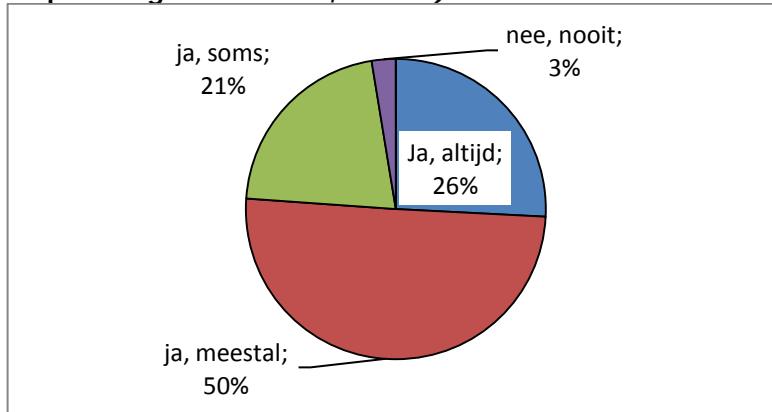
In tabel 5 is te zien dat klantmanagers weinig bij de werkgever nagaan hoe een sollicitatie is verlopen. 31% geeft aan dit (bijna) nooit te doen en 42% doet dit soms. Klantmanagers met (vrijwel) alleen jongeren in de caseload geven vaker aan dit (bijna) nooit te doen dan de andere klantmanagers. Klantmanagers in gemeenten met 50 en meer jongeren in de bijstand geven vaker aan dit (bijna) nooit te doen dan klantmanagers in gemeenten met minder dan 50 jongeren in de bijstand. In gemeenten met minder dan 50 jongeren in de WWB komt het minder vaak voor dat klantmanagers (vrijwel) alleen voor jongeren werken.

Naast de in de vragenlijst opgenomen aspecten uit tabel 5, konden de klantmanagers ook andere aspecten invullen waarop ze controleren. Nagaan of de jongere ingeschreven staat bij een opleiding wordt diverse keren genoemd. Controle op het meewerken aan re-integratieverplichtingen wordt ook genoemd. Sommige klantmanagers geven ook aan dat in sommige gevallen de controles door een re-integratiebedrijf worden gedaan.

Het opleggen van een maatregel

In figuur 21 staat hoe vaak klantmanagers een maatregel opleggen als een jongere, ook na een waarschuwing, niet aan de verplichtingen voldeed. Een kwart (26%) van de klantmanagers geeft aan altijd een maatregel op te leggen en de helft geeft aan meestal een maatregel op te leggen. 21% legt soms een maatregel op en 3% nooit.

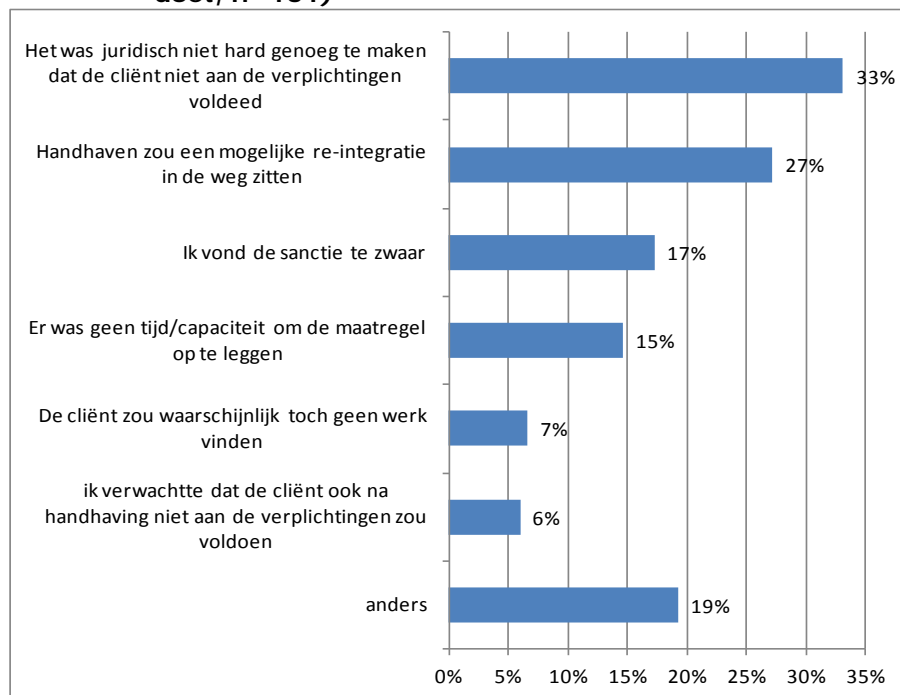
Figuur 21 Opleggen maatregel indien jongere Wwb'er ook na waarschuwing onvoldoende aan verplichtingen voldoet (in % van klantmanagers die controleren en jongeren in hun caseload hadden die onvoldoende aan de verplichtingen voldeden, n=155)



Redenen om geen maatregel op te leggen

In figuur 22 staan de redenen om niet in alle gevallen een maatregel op te leggen. Aan de klantmanagers die niet altijd een maatregel hebben opgelegd als een jongere onvoldoende aan de verplichtingen voldeed, is gevraagd naar de belangrijkste redenen om niet in alle gevallen te handhaven. Men kon maximaal drie van de antwoordmogelijkheden selecteren.

Figuur 22 Redenen om niet in alle gevallen een maatregel op te leggen (in % van klantmanagers die niet altijd een maatregel opleggen als een cliënt in de WWB niet aan de inspanningsverplichtingen voldoet, n=151)*



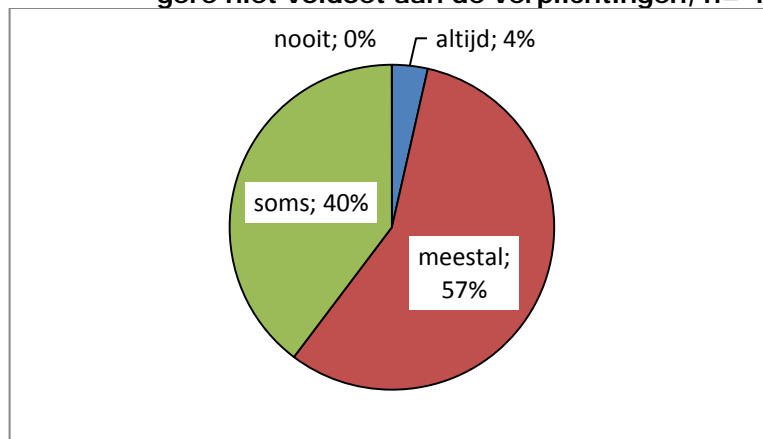
* gevraagd is om maximaal drie antwoorden aan te kruisen, dus de percentages tellen op tot meer dan 100%

Een derde van de klantmanagers geeft aan dat het juridisch niet hard te maken was dat de cliënt niet aan de verplichtingen voldeed (figuur 20). Ruim een kwart geeft aan dat handhaven een mogelijke re-integratie in de weg zou zitten. 19% van de klantmanagers geeft aan dat er een andere reden dan de in de vraag genoemde mogelijke redenen speelt. Hier noemen klantmanagers meestal dat de cliënt niet aan de verplichtingen kon voldoen, bijvoorbeeld vanwege psychische problemen of door beperkte cognitieve vaardigheden. Soms geeft men aan geen maatregel op te leggen maar de uitkering te beëindigen. Twee klantmanagers geven aan dat het geven van een tweede kans een reden is. Enkele klantmanagers benadrukken de individuele afweging die ze maken.

Voldoen aan de verplichtingen na de maatregel

In figuur 23 staat in hoeverre de jongeren, volgens de klantmanagers, na het opleggen van de maatregel wel gingen voldoen aan de verplichtingen. 57% van de klantmanagers geeft aan dat de jongeren meestal gingen voldoen aan de verplichtingen. 40% van de klantmanagers geeft aan dat de jongeren soms gingen voldoen aan de verplichtingen.

Figuur 23 Voldeden jongeren na de maatregel wel aan de verplichtingen? (in % van klantmanagers die maatregelen opleggen als een jongere niet voldoet aan de verplichtingen, n= 141)



6.3 Conclusie

In dit hoofdstuk over handhaving zijn zowel handhaving direct na de zoekperiode als handhaving gedurende de WWB-uitkering besproken.

Sommige jongeren die na de zoekperiode een WWB-uitkering aanvragen, hebben niet voldaan aan de verplichtingen van de zoekperiode. Ongeveer de helft van de klantmanagers geeft aan dat minder dan 10% van de jongeren die na de zoekperiode een WWB-uitkering aanvroegen, niet had voldaan aan de verplichtingen. Voor de andere klantmanagers geldt dat 10% of meer van de jongeren niet had voldaan aan de verplichtingen. 38% van de klantmanagers geeft aan dat naar schatting 20% of meer aanvragers niet aan de verplichtingen van de zoekperiode hadden voldaan.

Ongeveer de helft van de klantmanagers geeft aan in minder dan 40% van de gevallen te hebben gesanctioneerd. Een derde sanctioneert in (bijna) alle gevallen. Als men gedurende de WWB-uitkering constateert dat een jongere niet voldoet aan de verplichtingen, sanctioneert men vaker, dan wanneer men bij het aanvragen van de

WWB-uitkering constateert dat een jongere niet voldoet aan de verplichtingen uit de zoekperiode. Gedurende de WWB-uitkering legt driekwart (76%) van de klantmanagers meestal of altijd een maatregel op als een jongere niet voldoet aan de verplichtingen. Als reden om bij de uitkeringsaanvraag niet te sanctioneren geven klantmanagers vaak aan dat de jongere bijna voldoet aan de verplichtingen, of dat het juridisch niet goed hard te maken was, of dat de jongere niet in staat was te voldoen aan de verplichtingen. Het lijkt tijdens de zoekperiode dus relatief vaker voor te komen dan gedurende de uitkering, dat er niet gehandhaafd wordt doordat iemand niet in staat is te voldoen aan de verplichtingen. Dit duidt er mogelijk op dat de verplichtingen gedurende de WWB-uitkering beter zijn afgestemd op de gezondheid en vaardigheden van de cliënt dan de verplichtingen in de zoekperiode.

Ongeveer zeven op de tien klantmanagers (69%) geeft aan ten minste twee keer per jaar voor alle cliënten te controleren of zij voldoen aan hun inspanningsverplichting. Veel van deze klantmanagers geven in een toelichting aan dat zij veel vaker dan twee keer per jaar controleren. Hiertegenover staat een groep van 31% klantmanagers die niet ten minste twee keer per jaar voor alle cliënten controleren. Er wordt dan vaak onderscheid gemaakt tussen cliënten. 16% van de klantmanagers controleert sommige cliënten minder vaak dan twee keer per jaar, en sommige cliënten vaker. Mensen met een ontheffing worden minder vaak gecontroleerd. Na gaan bij de werkgever hoe een sollicitatie is verlopen gebeurt weinig. Controle op het aantal uitgevoerde activiteiten en controle of er breed gezocht wordt, gebeuren het vaakst; ongeveer de helft geeft aan dit (bijna) altijd te doen.

57% van de klantmanagers geeft aan dat jongeren na een maatregel *meestal* gaan voldoen aan de verplichtingen. Een vrij grote minderheid van de klantmanagers (40%) geeft aan dat jongeren na het opleggen van een maatregel *soms* gaan voldoen aan de verplichtingen.

7 Samenwerking

Om de wettelijke taken doeltreffend en klantgericht uit te voeren, moeten gemeenten en UWV met elkaar, en met andere diensten of instanties, samenwerken. Het kan dan gaan om werkgeversservicepunten, RMC's, de schuldhulpverlening, bedrijfsadviseurs, werkgevers, uitzendbureaus, WSW-bedrijven, scholingsinstituten, de gezondheidszorg en maatschappelijk werk.

Aan de klantmanagers hebben we gevraagd hoe vaak ze, mede voor jongeren, samenwerken met diverse instanties. Onder samenwerking verstaan we informatie-uitwisseling en onderling afstemmen wie wat doet. De samenwerking hoeft niet speciaal voor jongeren te zijn, zolang de jongeren er ook van kunnen profiteren. We vroegen nadrukkelijk om samenwerking door de klantmanager zelf, niet door anderen in de gemeente. Dit betekent dat de vraag geen informatie geeft over de samenwerking door gemeentes, maar specifiek voor klantmanagers in gemeentes. Het gaat dus niet over samenwerking door beleidsmedewerkers of leidinggevenden of door hun collega-klantmanagers. Taken van klantmanagers verschillen. In een deel van de gevallen worden taken van klantmanagers voor jongeren gesplitst over verschillende functionarissen. Dit betekent dus dat als een klantmanager niet samenwerkt met een bepaalde instantie, er voor de jongeren in zijn of haar caseload wel samengewerkt kan worden met die instantie. Het is natuurlijk ook niet nodig om voor alle jongeren samen te werken met alle instanties.

In tabel 6 staat hoe vaak klantmanagers samenwerken met diverse instanties. In tabel 6 is bijvoorbeeld te zien dat 39% van de klantmanagers (bijna) altijd met een jongerenloket of leerwerkloket samenwerkt. Hierbij moeten we wel in gedachten houden dat een deel van de respondenten onderdeel uitmaakt van een jongerenloket. 19% van de klantmanagers werkt (bijna) altijd samen met re-integratiebureaus. 22% werkt (bijna) nooit samen met uitzendbureaus, en 7% doet dit juist (bijna) altijd. Instanties waar, in vergelijking met andere instanties, *relatief vaak* door klantmanagers mee wordt samengewerkt zijn het jongerenloket of leerwerkloket, accountmanagers bij het werkgeversservicepunt, de re-integratiebureaus, de Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC) en de schuldhulpverlening. Instanties waarmee klantmanagers, in vergelijking met andere instanties, *relatief weinig* samenwerken, zijn Reclassering Nederland, andere gemeenten, jeugdzorg en het UWV. Bij UWV geldt dat het gaat om samenwerking anders dan via het werkgeversservicepunt.

18% van de klantmanagers noemt andere instanties dan degenen die in de vragenlijst waren opgenomen. Bij deze instanties, geven de klantmanagers doorgaans aan hiermee vaak, regelmatig of (bijna) altijd samen te werken. Ze noemen vooral *hulpverleningsinstanties en welzijnsorganisaties*. Het gaat van bijvoorbeeld om instanties als ggd, Maatschappelijk werk, Jongerenwerk, ggz of opvang voor jonge moeders. MEE wordt diverse keren genoemd, bijvoorbeeld in relatie tot het aanvragen van een Wajong uitkering. MEE biedt ondersteuning aan mensen met een beperking. Ook politie en justitie worden genoemd, en veiligheidshuis. Enkele klantmanagers in de steekproef werken samen met Vluchtelingenwerk Nederland en woningbouwverenigingen.

Tabel 6 Frequentie van samenwerken met diverse instanties (in % van klantmanagers, n=177)

	(bijna nooit	soms	regelmatig	vaak	(bijna altijd	weet ik niet	totaal
	%	%	%	%	%	%	%
Jongerenloket/leerloket	20	19	8	11	39	3	100
Re-integratiebureaus	18	25	18	20	19	1	100
Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC)	24	17	18	19	19	3	100
Jeugdzorg	24	50	16	6	3	1	100
Schuldhelpverlening	4	29	34	23	9	1	100
Accountmanagers bij wgservicepunt	20	16	17	25	20	1	100
Werkgevers	29	34	19	12	5	1	100
Uitzendbureaus	22	37	18	15	7	1	100
Uitvoeringsorganisatie voor de WSW	24	39	16	14	5	3	100
UWV (anders dan werkgeversservicepunt)	26	50	11	9	3	1	100
Reclassering Nederland	20	53	20	6	1	1	100
Onderwijsinstellingen (bv ROC, voortgezet speciaal onderwijs)	10	40	21	23	5	1	100
Andere gemeenten	33	50	9	2	5	1	100

* Een deel van de respondenten werkt bij een jongerenloket

Bijlage 1 Vragenlijst

Vragenlijst aan klantmanagers van gemeenten

De routing (het overslaan van vragen) is in woorden en gemarkeerd aangegeven, maar de vragenlijst is afgenomen via internet, waarbij de routing automatisch goed gaat zonder dat de respondent er iets voor hoeft te doen.

Titel: Jonge werklozen en hun ondersteuning (vragenlijst voor klantmanagers van gemeenten)

Inleiding

U ontvangt deze vragenlijst in het kader van een onderzoek van de Inspectie SZW naar de uitvoering van de WW en de WWB voor jongeren.

Doelgroep

De vragenlijst is bedoeld voor klantmanagers bij wie de afgelopen 12 maanden ten minste één jongere van 18 t/m 26 in de WWB is ingestroomd (en die dus tot de caseload van de casemanager heeft behoord of nog steeds behoort). Als bij u de afgelopen 12 maanden geen jongere in de WWB is ingestroomd, neemt u dan alstublieft contact op met de Inspectie SZW (Judith Hoeben, jhoeben@inspectieszw.nl, tel. 06- 505 200 57).

Als iemand anders, bijvoorbeeld iemand van een andere gemeente, feitelijk de taken van de klantmanager voor de jongeren doet, zou u dan ook contact willen opnemen met de Inspectie?

Vertrouwelijkheid

Antwoorden van respondenten zullen nergens herleidbaar weergegeven worden. Er zal ook geen terugkoppeling aan gemeenten plaatsvinden over hoe de klantmanagers in hun gemeente hebben geantwoord. Er wordt in algemene zin over klantmanagers in gemeenten gerapporteerd, bijvoorbeeld 'klantmanagers in grotere gemeenten geven vaak aan dat....' De onderzoeker of onderzoekers van de Inspectie die de enquêtegegevens analyseren hebben wel toegang tot de naam van de klantmanager, maar zij zullen dit alleen gebruiken om na te gaan of het sturen van een herinnering voor het invullen van de enquête nodig is.

Hoe vul ik de vragenlijst in?

Klik het juiste antwoord aan, of vul het juiste antwoord in, en klik op 'verder' of druk op de 'enter' knop op uw toetsenbord.

Bij vragen naar percentages volstaat een schatting. Dit mag ook een grove schatting zijn. Het is niet nodig om in uw administratie na te gaan hoeveel dit precies is.

1. Hoeveel klanten met een WWB-uitkering heeft u op dit moment ongeveer in uw caseload?
Ongeveer (getal groter dan 0 invullen)
2. Hoeveel klanten van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering zitten er op dit moment ongeveer in uw caseload?
Ongeveer.....
3. Hoeveel klanten van 18 tot en met 26 jaar zijn de afgelopen 12 maanden in uw caseload ingestroomd?
Ongeveer

We willen graag weten hoe vaak u, of een ingeschakeld re-integratiebedrijf, ongeveer contact heeft met jongeren in verschillende fases van de uitkeringsduur. We willen graag een schatting van het totaal aantal contacten per jongere in de genoemde periode. Het gaat om de jongeren die in de betreffende periode niet uitstromen.

4. Kunt u ongeveer aangeven hoe vaak u (of een ingeschakeld re-integratiebedrijf) gemiddeld per jongere contact heeft?
- In de zoekperiode: ongeveer keer
 - In de eerste maand van de WWB-uitkering: ongeveer keer
 - In de tweede t/m de twaalfde maand van de WWB-uitkering: ongeveer keer
 - In het tweede en derde jaar van de WWB-uitkering: ongeveer keer

(onderdeel faciliteren eigen verantwoordelijkheid)

De volgende vraag gaat over de cliënten van 18 tot en met 26 jaar, die de afgelopen 12 maanden zijn ingestroomd. We willen weten in hoeverre gecontroleerd wordt of bekend is of iemand bij het UWV staat ingeschreven voordat een WWB uitkering wordt toegekend. Het maakt voor de beantwoording van de vraag niet uit of u als klantmanager dit zelf nagaat/controleert/vaststelt of dat iemand anders van de gemeente dit doet.

5. Voor ongeveer hoeveel procent van uw klanten van 18 tot en met 26 jaar, die de afgelopen 12 maanden zijn ingestroomd, bent u of iemand anders in de gemeente nagegaan of was u op de hoogte of zij zich bij het UWV hebben ingeschreven als werkzoekende voordat een WWB-uitkering werd toegekend?
- 0% tot en met 19%
 - 20% tot en met 39%
 - 40% tot en met 59%
 - 60% tot en met 79%
 - 80% tot en met 99%
 - 100% (ga naar vraag 7)
 - Ik kan geen schatting geven
6. (Indien minder dan 100%) Wat zijn de belangrijkste redenen dat niet voor al uw klanten van 18 tot en met 26 jaar, die de afgelopen 12 maanden zijn ingestroomd, is nagegaan of zij waren ingeschreven bij het UWV voordat een WWB-uitkering werd toegekend? (maximaal drie antwoorden aankruisen)
- geen tijd voor gehad
 - cliënt zou (naar verwachting) ontheffing krijgen
 - niet aan gedacht of vergeten
 - cliënt had al een WWB-uitkering in een andere gemeente en is verhuisd naar deze gemeente
 - cliënt heeft dermate grote afstand tot de arbeidsmarkt dat ik het niet zinvol vond
 - anders, namelijk.....

Ook nadat een klant een WWB-uitkering heeft toegekend gekregen, kan er gecontroleerd worden of de klant nog ingeschreven staat als werkzoekende. De volgende vraag gaat hierover. De vraag heeft alleen betrekking op klanten die al langer dan een jaar een WWB-uitkering hebben. Het maakt voor de beantwoording van de vraag niet uit of u als klantmanager dit zelf na-

gaat/controleert/vaststelt of dat iemand anders van de gemeente dit doet. Een schatting volstaat.

7. Voor ongeveer hoeveel procent van uw klanten van 18 tot en met 26 jaar, die al langer dan een jaar een WWB-uitkering hebben, bent u, of iemand anders in de gemeente, in het afgelopen jaar nagegaan of op de hoogte of zij (nog) ingeschreven staan als werkzoekende?
- 0% tot en met 19%
 - 20% tot en met 39%
 - 40% tot en met 59%
 - 60% tot en met 79%
 - 80% tot en met 99%
 - 100% (ga naar vraag 9)
 - Ik kan geen schatting geven
 - ik heb geen klanten van 18 t/m 26 jaar die al langer dan een jaar een WWB-uitkering hebben (ga naar vraag 9)
8. (Indien minder dan 100% of kan geen schatting geven) Wat zijn de belangrijkste redenen dat niet voor al uw jongere klanten (die al langer dan een jaar een WWB-uitkering hebben) in het afgelopen jaar is nagegaan of zij nog ingeschreven stonden bij het UWV? (maximaal drie antwoorden aankruisen)
- geen tijd voor gehad
 - cliënt heeft een ontheffing
 - niet aan gedacht
 - cliënt had al een WWB-uitkering in een andere gemeente en is verhuisd naar deze gemeente
 - cliënt heeft dermate grote afstand tot de arbeidsmarkt dat ik het niet zinvol vond
 - anders, namelijk.....

In de volgende vraag willen we weten in hoeverre jongeren zijn doorverwezen naar een leerwerkloket of jongerenloket. Als jongeren aan het begin van de zoekperiode verplicht naar een leerwerkloket of jongerenloket moeten, kunnen deze jongeren bij deze vraag worden gerekend tot jongeren die zijn doorverwezen naar een leerwerkloket of jongerenloket.

9. Hoeveel procent van uw cliënten van 18 t/m 26 jaar die in de afgelopen twaalf maanden zijn ingestroomd, is doorverwezen naar een leerwerkloket of een jongerenloket? Een schatting volstaat.
- 0% tot en met 19%
 - 20% tot en met 39%
 - 40% tot en met 59%
 - 60% tot en met 79%
 - 80% tot en met 99%
 - 100% (ga naar vraag 11)
 - Ik kan geen schatting geven
10. (indien minder dan 100% of ik kan geen schatting geven) Wat zijn de belangrijkste redenen om niet door te verwijzen naar een leerwerkloket of jongerenloket? Maximaal 3 antwoorden zijn mogelijk.
- jongere was nog niet toe aan zoeken naar werk of scholing

- de jongere was al naar RMC (Regionale Meld- en Coördinatiefunctie) gegaan of doorverwezen
- de gemeente is zelf in staat om deze begeleiding te geven
- jongere was er zelf al naartoe gegaan
- jongere was voldoende op de hoogte van zijn/haar mogelijkheden, had het leerwerkloket niet nodig
- niet aan toegekomen of niet aan gedacht
- het leerwerkloket en/of het jongerenloket is niet beschikbaar of te ver weg
- anders, namelijk.....

De volgende vraag gaat over het plan van aanpak. Met een plan van aanpak bedoelen we een document waarin de geplande ondersteuning aan en voorgenomen acties van de cliënt zijn uitgewerkt. Ook kunnen de verplichtingen van de cliënt gericht op arbeidsinschakeling en de gevolgen voor niet naleven van deze verplichtingen in het plan van aanpak worden opgenomen.

11. Voor ongeveer hoeveel procent van uw cliënten van 18 t/m 26 jaar, die de afgelopen 12 maanden zijn ingestroomd, is een plan van aanpak gemaakt? Een schatting volstaat.

- 0% tot en met 19%
- 20% tot en met 39%
- 40% tot en met 59%
- 60% tot en met 79%
- 80% tot en met 99%
- 100% (ga naar vraag 13)
- Ik kan geen schatting geven

12. (indien minder dan 100%) Wat zijn de belangrijkste redenen dat niet in alle gevallen een plan van aanpak is gemaakt? (maximaal 3 antwoorden mogelijk)

- jongere was nog niet toe aan zoeken naar werk of scholing
- er was al een plan van aanpak
- de jongere had al werk gevonden voordat het plan van aanpak werd gemaakt
- jongere had zelf al een goede aanpak in gedachten
- nog niet aan toegekomen
- niet aan gedacht
- anders, namelijk.....

13. Gebruikt u diagnose instrumenten (bijvoorbeeld Dariuz) voor het plan van aanpak?

- Ja, altijd
- Ja, meestal
- Ja, soms
- Nee, nooit
- Weet niet
- Niet van toepassing, ik maak nooit een plan van aanpak

(onderdeel vraaggerichte dienstverlening)

14. Is er een werkgeversservicepunt waar u, indien nodig of gewenst, gebruik van zou kunnen maken?
- nee (ga naar vraag 18)
 - ja
 - weet niet (ga naar vraag 18)

De volgende vraag heeft betrekking op vacatures van het werkgeversservicepunt. Het gaat hierbij niet alleen om vacatures voor uw jongere cliënten, maar ook voor uw andere cliënten.

15. (indien ja) Hoe vaak krijgt u vacatures van het werkgeversservicepunt, om te kunnen matchen aan een van uw cliënten?
- ongeveer dagelijks
 - ongeveer elke week (maar niet dagelijks)
 - ongeveer elke maand (maar minder vaak dan elke week)
 - minder vaak dan één keer per maand (maar ik krijg wel af en toe vacatures)
 - nooit (ga naar vraag 18)
 - weet niet (ga naar vraag 18)

16. (indien respondent bij vraag 15 aangeeft vacatures van het werkgeversservicepunt te krijgen) Hoe tevreden bent u over het aantal vacatures dat u krijgt van het werkgeversservicepunt?
- zeer tevreden
 - tevreden
 - neutraal
 - ontevreden
 - zeer ontevreden
 - weet ik niet

17. (indien respondent bij vraag 15 aangeeft vacatures van het werkgeversservicepunt te krijgen) Hoe tevreden bent u over de aansluiting tussen de vacatures en het profiel van de cliënten voor wie u de vacatures krijgt?
- zeer tevreden
 - tevreden
 - neutraal
 - ontevreden
 - zeer ontevreden
 - weet ik niet

18. In hoeverre is het voor u duidelijk aan welk personeel behoefte is bij bedrijven in uw regio?
- zeer duidelijk
 - duidelijk
 - niet duidelijk en niet onduidelijk
 - onduidelijk
 - zeer onduidelijk
 - weet niet

Hieronder kunt u eventueel een toelichting geven

.....

(onderdeel handhaving)

19. Bij welk deel van de jongeren die het afgelopen jaar na de zoekperiode zijn teruggekeerd om een uitkering aan te vragen, had de jongere niet of, niet volledig, aan de verplichtingen voldaan?

- Geen enkele keer (ga naar vraag 22)
- Bij 1%-5% van de aanvragen
- Bij 5%-10% van de aanvragen
- Bij 10%-20% van de aanvragen
- Bij 20%-30% van de aanvragen
- Bij 30%-40% van de aanvragen
- Bij 40%-50% van de aanvragen
- Bij 50%-60% van de aanvragen
- Bij >60% van de aanvragen

De volgende vraag gaat over sanctioneren als iemand na afloop van de zoekperiode niet, of niet volledig, heeft voldaan aan de verplichtingen in de zoekperiode. Onder een sanctie verstaan we een afwijzing van de uitkeringsaanvraag, het opleggen van een verlengde zoekperiode of een korting op de uitkering. Wij vragen u om aan te geven bij welk deel van de jongeren die niet voldeden aan de verplichtingen, u overging tot sanctioneren. Als bijvoorbeeld 2 jongeren bij hun uitkeringsaanvragen niet bleken te voldoen aan de verplichtingen, en u bij één van hen heeft gesanctioneerd, dan betekent dit 50%, dus dan kruist u het antwoord '40% tot en met 59%' aan.

20. Indien u bij de uitkeringsaanvraag constateerde dat een jongere niet of niet volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan, hoe vaak ging u over tot sanctioneren?

- 0% tot en met 19%
- 20% tot en met 39%
- 40% tot en met 59%
- 60% tot en met 79%
- 80% tot en met 99%
- 100% (ga naar vraag 22)
- Ik kan geen schatting geven

21. Wat zijn voor u redenen om niet te sanctioneren als een jongere niet of niet volledig heeft voldaan aan de verplichtingen in de zoekperiode? (maximaal 5 antwoorden zijn mogelijk)

- Ik vind de sanctie te zwaar (te grote gevolgen voor betrokkene)
- Handhaven zou een mogelijke re-integratie in de weg zitten
- De cliënt zou waarschijnlijk toch geen werk vinden, ook als hij/zij wel zou voldoen aan de verplichtingen
- Ik verwachtte dat de cliënt ook na handhaving niet aan de verplichtingen zou voldoen
- De cliënt voldeed bijna aan de verplichtingen
- Er was geen tijd/capaciteit om de maatregel op te leggen
- Het was juridisch niet hard genoeg te maken dat de cliënt niet aan de verplichtingen voldeed

- Het is lastig om vast te stellen of iemand aan de scholingsverplichtingen voldoet
- Het is lastig om vast te stellen of iemand aan de werkverplichtingen voldoet
- Ik (of de gemeente) vind de scholingsverplichtingen minder belangrijk
- Ik (of de gemeente) vind de werkverplichtingen minder belangrijk
- Andere reden, namelijk.....

De volgende vragen gaan over het controleren van verplichtingen gericht op de re-integratie van jongeren die een WWB uitkering hebben. Het gaat in de volgende vragen dus *niet* om verplichtingen in de zoekperiode. Het gaat *niet* om informatieverplichtingen. Het gaat wel om verplichtingen die uiteindelijk tot doel hebben dat de cliënt werk vindt, ook als het een tussenstap is (bijvoorbeeld scholing). Deze verplichtingen kunnen voortkomen uit het plan van aanpak. De vragen hebben betrekking op cliënten van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering en re-integratieverplichtingen.

22. In hoeverre controleert u de verplichtingen (uiteindelijk) gericht op het vinden van werk van uw cliënten van 18 t/m 26 jaar met een WWB-uitkering?
- Bij al mijn cliënten en ten minste 2 keer per jaar
 - Bij al mijn cliënten en minder dan 2 keer per jaar
 - Bij een deel van mijn cliënten (bijvoorbeeld steekproefsgewijs) en ten minste 2 keer per jaar
 - Bij een deel van mijn cliënten (bijvoorbeeld steekproefsgewijs) en minder dan 2 keer per jaar
 - Sommige cliënten controleer ik minder vaak dan 2 keer per jaar, sommige 2 keer per jaar of vaker
 - Bij geen enkele cliënt, omdat..... (naar vraag 26)

Hieronder kunt u eventueel het antwoord toelichten.
.....

23. Hieronder staat een aantal aspecten met betrekking tot activiteiten waarop gecontroleerd kan worden. Geeft u alstublieft voor de verschillende aspecten aan in hoeverre u hierop controleert, als u de verplichtingen (uiteindelijk) gericht op het vinden van werk (inclusief scholing) controleert bij jongeren van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering?

	<i>(bijna) nooit</i>	<i>soms</i>	<i>regelmatig</i>	<i>vaak</i>	<i>(bijna) altijd</i>	<i>weet ik niet</i>
Op het aantal uitgevoerde activiteiten (sollicitaties, inschrijven bij uitzendbureaus, netwerk aanspreken, opleidingsmogelijkheden e.d.)						
Bij de werkgever nagaan hoe een sollicitatie is verlopen						
Via informatie van de klant nagaan wat de kwaliteit van de activiteiten is (zoals de kwaliteit van de sollicitatiebrieven)						

Op de mate waarin de activiteiten aansluiten bij de kennis en vaardigheden van de cliënt (reëel zoekgedrag).						
Of er breed gezocht wordt naar mogelijkheden (dus bijvoorbeeld ook op een lager niveau, in een andere regio of op andere terreinen).						
Anders, namelijk						
Anders, namelijk						
Anders, namelijk						

De volgende vraag heeft betrekking op de situatie dat een jongere met een WWB-uitkering onvoldoende voldeed aan verplichtingen (uiteindelijk) gericht op het vinden van werk. Het gaat in de volgende vraag dus *niet* om verplichtingen in de zoekperiode. Het gaat *niet* om informatieverplichtingen. Het gaat *wel* om verplichtingen die uiteindelijk tot doel hebben dat de cliënt werk vindt, ook als het een tussenstap is (bijvoorbeeld scholing). Deze verplichtingen kunnen voortkomen uit het plan van aanpak. De vragen hebben betrekking op cliënten van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering en re-integratieverplichtingen.

24. Is de jongere een maatregel opgelegd in de gevallen dat deze (ook na een waarschuwing) onvoldoende aan de verplichtingen voldeed?

ja, altijd (naar vraag 26)

Als u een maatregel oplegde, gingen de jongeren dan wel voldoen aan de verplichtingen?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit
- Weet ik niet

ja, meestal

Als u een maatregel oplegde, gingen de jongeren dan wel voldoen aan de verplichtingen?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit
- Weet ik niet

ja, soms

Als u een maatregel oplegde, gingen de jongeren dan wel voldoen aan de verplichtingen?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit
- Weet ik niet

nee, nooit

0 Niet van toepassing, alle jongeren voldeden aan de verplichtingen (naar vraag 26)

0 weet ik niet (naar vraag 26)

25. (ja, meestal, ja soms of nee, nooit bij vraag 24) Wat zijn de belangrijkste redenen dat niet in alle gevallen is gehandhaafd? (maximaal 3 antwoorden zijn mogelijk)

- Ik vond de sanctie te zwaar (te grote gevolgen voor betrokkene)
- Handhaven zou een mogelijke re-integratie in de weg zitten
- De cliënt zou waarschijnlijk toch geen werk vinden, ook als hij/zij wel zou voldoen aan de verplichtingen
- ik verwachtte dat de cliënt ook na handhaving niet aan de verplichtingen zou voldoen
- Er was geen tijd/capaciteit om de maatregel op te leggen
- Het was juridisch niet hard genoeg te maken dat de cliënt niet aan de verplichtingen voldeed
- Andere reden, namelijk.....

In deze vraag willen we weten in hoeverre u als klantmanager samenwerkt met mensen uit andere diensten, ten behoeve van de dienstverlening aan onder andere jongeren. Het hoeft niet speciaal voor jongeren te zijn, maar het gaat erom dat ook jongeren van deze samenwerking kunnen profiteren. Het gaat er om of u dit als klantmanager doet, niet of iemand anders binnen uw organisatie samenwerkt met andere diensten. Onder samenwerking verstaan we informatie-uitwisseling en onderling afstemmen wie wat doet.

26. Hoe vaak werkt u, mede voor jongeren, samen met de volgende instanties?

Instantie	(bijna) nooit	soms	regelmatig	vaak	(bijna) altijd	weet ik niet
Jongerenloket of Leerwerkloket						
Re-integratiebureaus						
Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC)						
Jeugdzorg						
Schuldhelpverlening						
Accountmanagers bij werkgeversservicepunt						
Werkgevers						
Uitzendbureaus						
Uitvoeringsorganisatie voor de WSW						
UWV (anders dan werkgeversservicepunt)						
Reclassering Nederland						
Onderwijsinstellingen (bv ROC, voortgezet speciaal onderwijs)						
Andere gemeenten						

Overige, namelijk						
Overige, namelijk						
Overige, namelijk						

U heeft voor verschillende aspecten van de uitvoering van de WWB vragen beantwoord. De invalshoek was doorgaans die van de jongeren. In de volgende vraag willen we weten of uw aanpak voor jongeren afwijkt van die voor de rest van uw cliënten. Het gaat niet om uw aanpak in de zoekperiode, omdat deze specifiek voor jongeren geldt.

27. Wijkt uw aanpak voor jongeren af van uw aanpak voor uw andere cliënten?
- nee (naar vraag 30)
 - ja
 - weet ik niet (naar vraag 30)

28. Op welk aspect/welke aspecten wijkt uw aanpak voor de jongeren af van uw aanpak van uw andere cliënten?
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- handhaving
- aanbod traject of aanbod andere dienstverlening
- vraaggerichte dienstverlening
- samenwerking met andere organisaties
- faciliteren en/of stimuleren eigen verantwoordelijkheid cliënten
- overige, namelijk

In de volgende vraag willen we graag weten hoe die andere aanpak er ongeveer uitziet/op welke manier de aanpak verschilt. Als u bijvoorbeeld in de vorige vraag heeft aangegeven dat u voor jongeren anders handhaaft, zouden we in deze vraag graag willen weten wat er dan anders is (bijvoorbeeld strenger, of minder streng).

29. Licht hieronder alstublieft kort toe op welke manier uw aanpak voor jongeren afwijkt van die voor de rest van de cliënten.

.....

30. Als u nog opmerkingen of toelichtingen heeft, kunt u die hieronder aangeven.

.....

Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Bijlage 2 Methodologische verantwoording

Inleiding

Deze nota van bevindingen beschrijft de resultaten van een enquête onder klantmanagers van gemeenten. Dit onderzoek is één van vier onderzoeken die gezamenlijk één centrale vraag en een aantal deelvragen beantwoorden. Die onderzoeken zijn in samenhang uitgewerkt en opgezet. Dat heeft uiteraard consequenties voor methodologische keuzen voor de afzonderlijke onderzoeken. Soms zijn die gebaseerd op praktische overwegingen voortkomend uit de samenhang tussen de onderzoeken.

Die vier onderzoeken betreffen:

- dit klantmanagersonderzoek waarbij via een enquête de praktijk van hun werkzaamheden wordt beschreven;
- een beleidsinventarisatie, waarbij via een enquête het gemeentelijk beleid WWB-jongeren in kaart wordt gebracht;
- een (kwalitatief) volgonderzoek, waarbij 51 jongeren (uit 9 gemeenten) die zich voor de WWB melden langere tijd worden gevolgd;
- een bestandsanalyse die op macroniveau de stromen van WWB-jongeren van en naar uitkering, werk en opleiding in beeld brengt.

In het vervolg gaan we in op de methodologie van het klantmanagersonderzoek.

De onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit de klantmanagers van Nederlandse gemeenten bij wie in de twaalf maanden voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst (mei en juni 2014) een of meer jongeren de WWB zijn ingestroomd.

De steekproef

De steekproef van klantmanagers is een gestratificeerde tweetrapssteekproef. De eerste trap van de steekproef is een gestratificeerde steekproef van gemeenten in Nederland. De tweede trap van de steekproef is een steekproef van de klantmanagers in de steekproef. De steekproef is bepaald in samenhang met de beleidsinventarisatie. Uit praktische overwegingen is er voor gekozen voor beide onderzoeken één steekproef van gemeenten te benaderen. De opdracht daarbij was de steekproef zo in te regelen dat voor alle drie populaties (gemeenten, wwB-jongeren in die gemeenten en klantmanagers van die gemeenten) de standaardafwijking van een aangetroffen percentage in de steekproef maximaal 5% zou mogen zijn. Daarmee hebben de 95%-betrouwbaarheidsintervallen rond de schattingen een maximale breedte van 10% (2 standaardafwijkingen).

We hebben voor 7 mogelijke steekproefindelingen (in feite verschillende stratificatie-aanpakken) elk 250 simulaties met gefingeerde data uitgevoerd om een goed inzicht te krijgen in de standaardafwijkingen van schattingen in de drie populaties. Restrictie bij die mogelijke steekproefindelingen was dat de steekproefomvang niet boven de 100 gemeenten uit mocht komen. De enige steekproefindeling die voor alle drie populaties voldeed was:

- 48 gemeenten aselekt uit de 294 gemeenten met de minste WWB-jongeren (minder dan 50);
- 48 gemeenten aselekt uit de 108 gemeenten met 50 tot 1000 WWB-jongeren;
- Alle 4 gemeenten met meer dan 1000 WWB-jongeren.

Een dergelijke steekproef is vervolgens getrokken. Aan alle gemeenten in de steekproef is gevraagd hoeveel klantmanagers er werken die onder andere met jongeren te maken hebben. Vervolgens is een steekproef van klantmanagers binnen deze gemeenten getrokken. Bij een deel van de gemeenten heeft de gemeente de (voor)selectie gemaakt van klantmanagers die de enquête zouden krijgen. Bij de rest van de gemeenten kreeg de Inspectie alle namen en e-mailadressen van de

klantmanagers en heeft de Inspectie zelf de klantmanagers binnen de gemeente geselecteerd.

Voor de trekkingskansen van de klantmanagers geldt dat de trekkingskans van een willekeurige klantmanager in Nederland gelijk is aan de kans dat zijn/haar gemeente wordt getrokken maal de kans dat binnen de gemeente precies hij/zij zelf wordt getrokken. Voor de drie strata zijn deze kansen om in de steekproef terecht te komen weergegeven in het volgende overzicht. In het overzicht is te zien dat de uiteindelijke trekkingskans van alle klantmanagers gelijk is, namelijk 15%. Dit betekent dat de steekproef zelfwegend is.

Trekkingskansen gemeenten en klantmanagers

Gemeente (strata), o.b.v. aantal WWB-jongeren	kans dat de gemeente in de steekproef zit	*	kans dat klantmanager in steekproef zit, verondersteld dat de gemeente in de steekproef zit	=	Totale trekkingskans klantmanagers
klein	16%	*	92%	=	15%
midden	44%	*	34%	=	15%
groot	100%	*	15%	=	15%

De enquête en de analyse

De enquête is uitgezet bij de geselecteerde klantmanagers. Die klantmanagers zijn rechtstreeks benaderd, na initieel overleg met een door de gemeente aangewezen contactpersoon voor het onderzoek. Zij ontvingen een inlogcode waarmee de online gezette vragenlijst kon worden benaderd. De vragenlijst is vooraf uitgetest bij een aantal gemeenten. De uitkomsten zijn de antwoorden die de klantmanagers hebben ingevuld in de vragenlijst. Hiermee is dus het beeld van de klantmanagers weergegeven. In een deel van de gevallen is expliciet gevraagd om een schatting (omdat een exact antwoord veel tijd zou kosten om te achterhalen).

De bruto steekproef had een omvang van 210 klantmanagers. Er zijn 177¹⁰ volledig¹¹ ingevulde vragenlijsten gebruikt bij de analyse. Dit komt overeen met een respons van 84%. Er zijn verschillende herinneringen via de e-mail gestuurd aan mensen die de vragenlijst niet binnen twee weken hadden ingevuld, en daarnaast is voor een resterende groep respondenten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, telefonisch contact opgenomen met de gemeente met het verzoek om de vragenlijst in te vullen.

Diverse respondenten namen contact op met de Inspectie, vaak om aan te geven dat ze dachten niet de juiste persoon te zijn om de vragenlijst in te vullen. In deze gevallen was er vaak sprake van dat niet alle onderdelen van de vragenlijst tot het takenpakket van de respondent behoorde. Er was dan vaak sprake van dat de gemeente de taken had gesplitst over verschillende mensen. Er is dan in overleg gekeken wie de vragenlijst zo goed mogelijk in zou kunnen vullen. Soms was dit de oorspronkelijke respondent en soms is de vragenlijst naar iemand anders gestuurd. Waar een respondent geen antwoord op de vraag wist, kon vrijwel altijd 'weet ik niet' aangekruist worden, en in de ruimte voor een toelichting kon de respondent aangeven waarom een vraag niet kon worden beantwoord.

¹⁰ In de 177 gebruikte vragenlijsten zit een kleine dubbeltelling. Één gemeente heeft de vragenlijst voor 5 respondenten tegelijk ingevuld. Deze vragenlijst hebben we voor 5 klantmanagers meegenomen in de eerdergenoemde 177. Daarnaast hebben enkele klantmanagers de vragenlijst één keer ingevuld, maar waren ze via twee gemeentes in de steekproef terechtgekomen. In deze gevallen zijn de antwoorden twee keer meegenomen.

¹¹ Bij vraag 20 was een fout in de routing van de vragenlijst opgenomen. Mensen werden bij het antwoord "100%" naar vraag 26 doorverwezen in plaats van naar vraag 22. Zodra deze fout is gevonden is deze hersteld. De mensen die door deze routingfout vraag 22 niet hadden beantwoord, zijn verzocht dit alsnog te doen. Bij de analyse ontbrak uiteindelijk nog voor 3 respondenten het antwoord op vraag 22. Eventuele vertekening door deze drie ontbrekende antwoorden is klein.

Bij de analyse hebben we, als uit de antwoorden bij open vragen bleek dat een bepaald aspect geen taak van de betreffende klantmanager was, deze klantmanager bij dat aspect niet meegerekend. Aangezien vermoedelijk niet alle respondenten dit hebben aangegeven bij de open vragen, hebben we doorgaans de respondenten die 'weet ik niet' hebben geantwoord bij een vraag, ook buiten beschouwing gelaten bij de resultaten voor de betreffende vraag. Op deze manier voorkomen we dat we ten onrechte conclusies trekken over klantmanagers die bepaalde zaken niet doen, terwijl deze taak door een andere functionaris in de gemeenten kan worden gedaan.

Ook zijn de tekstuele toelichtingen op vragen waar "anders, namelijk" was aangevinkt, nader geanalyseerd. Dit leidde soms tot hercodering van "anders namelijk" tot een al bestaande categorie. In de nota is ingegaan op de antwoorden die klantmanagers bij 'anders namelijk' geven.

De ingevulde vragenlijsten zijn bewerkt en geanalyseerd, waarbij gebruik is gemaakt van SPSS en Excel.

Voor de achtergrondvariabelen omvang caseload, aandeel jongeren in de caseload (minder dan 90% of 90% en meer) en aantal WWB-jongeren in de gemeente, is gekeken naar verbanden met de vragen uit de vragenlijst. Hierbij is alleen gekeken naar vragen die door het overgrote deel van de klantmanagers zijn beantwoord. In andere gevallen worden de aantallen waarnemingen erg klein, en daarmee ook de power van een toets op significantie van verschillen. Met andere woorden, als het aantal waarnemingen klein is en er wordt geen significant verband gevonden, zegt dit weinig over of er in werkelijkheid een verband is of niet. In de nota is doorgaans alleen aangegeven wanneer een verschil significant is. In enkele gevallen, als we de aantallen waarnemingen voldoende groot achtten en we hebben geen verband gevonden, is dit wel opgenomen in de nota.

Een toets op significantie van verschillen tussen twee percentages is, tenzij anders vermeld in de hoofdtekst, gedaan met een verschiltoets. Het verschil tussen de twee percentages wordt berekend. Vervolgens kijken we of dit verschil significant afwijkt van nul. Dit doen we door een 95% betrouwbaarheidsinterval voor het verschil te berekenen, en te kijken of de waarde nul binnen of buiten het betrouwbaarheidsinterval valt. Als de waarde nul buiten het interval valt, is het verschil significant. Strikt genomen zou bij de berekening van deze betrouwbaarheidsintervallen rekening gehouden moeten worden met het steekproefdesign, dat afwijkt van de eenvoudige aselecte steekproef. Dit is zeer bewerkelijk en om deze reden hebben we bij de berekening hiermee geen rekening gehouden. De werkelijke onzekerheidsmarges kunnen daardoor wat groter uitvallen, maar we verwachten geen grote verschillen.

Bijlage 3 Referentiekader

Wettelijke eisen, normen en operationalisatie van begrippen

Algemeen

Het wettelijk kader voor de dienstverlening wordt gevormd door de Wet SUWI, de WW en de WWB. De dienstverlening in het kader van deze wetten vindt plaats vanuit het adagium “Werk boven uitkering”. Het doel van de dienstverlening aan werkzoekenden is werkzoekenden te faciliteren bij het vinden van werk waarbij de eigen verantwoordelijkheid voorop staat.¹² De wettelijke eisen voor de dienstverlening gelden voor alle werkzoekenden dus ook voor jongeren. Onder jongeren verstaan wij de werkzoekenden van 18 tot 27 jaar. Deze keuze sluit aan bij de in de WWB gehanteerde leeftijdscategorie waarvoor o.a. de zoekperiode van 4 weken geldt¹³.

In het onderzoek richten wij ons op de volgende aspecten van dienstverlening: het faciliteren van de eigen verantwoordelijkheid van de werkzoekende, de vraaggerichte dienstverlening, de handhaving, de samenwerking, en de organisatieverplichtingen. In het vervolg van dit hoofdstuk zullen deze aspecten worden uitgewerkt. Dit referentiekader geldt als uitgangspunt bij de beantwoording van de onderzoeksvragen.

In het onderzoek ligt de focus op de rol van de professional. Om zijn rol waar te kunnen maken zal ook de professional moeten worden gefaciliteerd.

Het faciliteren van de eigen verantwoordelijkheid van de werkzoekende

Wettelijke eis¹⁴

Bij dienstverlening aan werkzoekenden wordt uitgegaan van eigen verantwoordelijkheid.

Norm

De professional faciliteert en stimuleert de eigen verantwoordelijkheid van de WW – en WWB-gerechtigden, spreekt hen zo nodig daarop aan en biedt ondersteuning daar waar de werkzoekende niet (geheel) in staat is tot zelfredzaamheid.

Operationalisatie t.b.v. UWV¹⁵

1. De professional ondersteunt bij de basisdienstverlening klanten voor wie de digitale dienstverlening belemmeringen geeft.
2. Ww'ers ontvangen vanaf de 6^{de} maand van werkloosheid informatie over de Wet Passend Werkaanbod (PaWa) PAWA .
3. De professional biedt voor een beperkt deel van de Ww'ers, gegeven het beschikbare budget, intensieve dienstverlening aan. Na 3 maanden houdt de professional een evaluatiegesprek, en past hij of zij een objectief diagnose-instrument toe (de werkverkenner). Op basis van de uitkomst hiervan bepaalt de professional of er intensieve dienstverlening wordt gegeven tussen 4 tot en met 12 maanden van werkloosheid Naast de beschikbaarstelling van alle digitale faciliteiten, vindt aanvullende begeleiding plaats. Dit betreft vooral de begeleiding

¹² Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

¹³ Artikel 41, lid 4, WWB

¹⁴ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

¹⁵ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

van netwerkgroepen voor 55+, groepsbijeenkomsten voor andere WW-doelgroepen en individuele coachingsgesprekken.

Operationalisatie t.b.v. gemeenten

1. De professional ziet er op toe dat WWB-gerechtigden zich bij UWV inschrijven en ingeschreven blijven staan als werkzoekende.¹⁶
2. De professional biedt gedurende vier weken na de melding geen ondersteuning aan alleenstaanden en alleenstaande ouders jonger dan 27 jaar en gezinnen waarvan alle gezinsleden jonger dan 27 jaar zijn.¹⁷ In deze gevallen is ook de inzet van een re-integratievoorziening door middel van een participatieplaats niet aan de orde.¹⁸
3. De professional stelt bij aanvang van de WWB een op de jongere toegesneden plan van aanpak op waarin de ondersteuning wordt uitgewerkt en de verplichtingen gericht op arbeidsinschakeling en de gevolgen van het niet naleven van die verplichtingen worden opgenomen.¹⁹
4. De professional begeleidt de jongere bij de uitvoering van het plan van aanpak en evalueert, in samenspraak met die jongere, periodiek het plan van aanpak en stelt dit zonodig bij.²⁰ Indien noodzakelijk biedt de professional, een voorziening aan. Onder een voorziening wordt tevens verstaan sociale activering gericht op arbeidsinschakeling.²¹
5. De professional zorgt dat de WWB-gerechtigde voldoende kennis van de arbeidsmarkt en vaardigheden (solliciteren en netwerken) heeft om zelfstandig werk te zoeken. De professional stimuleert de eigen verantwoordelijkheid van de WWB-gerechtigden, spreekt hen zonodig daarop aan en biedt ondersteuning daar waar de werkzoekende niet (geheel) in staat is tot zelfredzaamheid.²²

Vraaggerichte dienstverlening

Wettelijke eis²³

UWV is verantwoordelijk voor het voordragen van geschikte vacatures aan werkzoekenden en het voordragen van geschikte werkzoekenden voor vacatures

Norm²⁴

De dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt.

Operationalisatie t.b.v UWV en gemeenten²⁵

1. De professional stemt de dienstverlening af op de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en zorgt ervoor dat hij die mogelijkheden zo goed mogelijk in beeld krijgt. De professional maakt daarbij gebruik van de werkgeversservicepunten
2. De professional maakt gebruik van het netwerk van werkgevers, intermediairs, uitzendbureaus, etc .
3. Als 'matching' via het elektronische vacaturesysteem (nog) niet mogelijk is, probeert de professional zelf een 'match' tot stand te brengen of deze te bevorderen.²⁶
4. De professional relateert de kansen en belemmeringen van de werkzoekende aan de vraag op de arbeidsmarkt.

¹⁶ Artikel 9 WWB

¹⁷ Artikel 7, lid 3, onderdelen a en b, WWB

¹⁸ Artikel 7, lid 8, WWB

¹⁹ Artikel 44, lid 4, WWB en artikel 44a, lid 1, WWB.

²⁰ Artikel 44a, lid 2, WWB

²¹ Artikel 7, lid 1, WWB

²² TK 2002-2003, 28870 nr.3

²³ Artikel 30a, lid 2, Wet SUWI

²⁴ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

²⁵ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

²⁶ Zie bij kader UWV: de professional betreft ook zo nodig informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en -plannen

- Als (volledige) uitstroom naar werk nog niet mogelijk is, bevordert de professional andere mogelijkheden die (op den duur) de arbeidsmarktkansen - gerelateerd aan de vraag op de arbeidsmarkt- vergroten zoals scholing, sociale activering of partiële uitstroom .

De handhaving

*Wettelijke eis*²⁷

UWV en gemeenten dragen zorg voor (digitale) handhaving.

*Norm*²⁸

UWV en gemeenten beoordelen periodiek of werkzoekenden uit hun doelgroep de eigen verantwoordelijkheid voor het vinden van werk en het onderzoeken van scholingsmogelijkheden oppakken door voldoende activiteiten te ondernemen met het oog op het vinden van werk (o.a. via private bemiddeling), het teruggaan naar school en andere daarbij behorende verplichtingen nakomen.

*Operationalisatie t.b.v. UWV*²⁹

- De professional controleert steekproefsgewijs op nakoming van de arbeidsmarktverplichtingen (sollicitatiegedrag en juistheid van registratie van sollicitatieactiviteiten) en inlichtingenverplichting van uitkeringsgerechtigden. De professional spreekt de uitkeringsgerechtigden aan op het onvoldoende nakomen van de verplichtingen en legt zo nodig een sanctie op.
- E- handhavingsactiviteiten worden gebaseerd op een preventieve en risicogestructuurde aanpak op basis van werkzoekendenprofielen.
- De professional maakt gebruik van het handhaafdossier in Sonar ten behoeve van een gestructureerde vastlegging van informatie voor een kennisgeving.
- De professional maakt gebruik van de resultaten van de automatische monitoring van verplichtingen via Sonar.

*Operationalisatie t.b.v. gemeenten*³⁰

- De professional spreekt de klant aan als diens gedrag niet in overeenstemming is met deze plichten (onder andere breed en reëel zoekgedrag).
- De handhaving van de gemeente is afgestemd op de mate waarin de werkzoekende aan zijn verplichtingen voldoet.

De samenwerking

*Wettelijke eis*³¹

UWV en gemeenten werken onderling samen en ook met andere diensten, instellingen en bestuursorganen bij de uitvoering van de wettelijke taken met het oog op een doeltreffende en klantgerichte uitoefening van die taken.

*Norm*³²

De activiteiten in de keten vinden ononderbroken(zonder stagnatie) plaats.

*Operationalisatie t.b.v. UWV en gemeenten*³³

- De professional bevordert de continuïteit van het zoekproces.

²⁷ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

²⁸ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

²⁹ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

³⁰ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

³¹ Artikel 9, leden 1 en 2, Wet SUWI

³² Toezichtkader van Integraal Toezicht Jeugdzaken (ITJ), <http://www.jeugdinspecties.nl/onderwerpen/toezichtkader>, 2013

³³ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

2. De professional werkt hiertoe samen met anderen, zoals professionals bij gemeenten, werkgeversservicepunten, RMC's, de schuldhulpverlening, bedrijfsadviseurs, werkgevers, uitzendbureaus, WSW-bedrijven scholingsinstituten, de gezondheidszorg en maatschappelijk werk. De professional zorgt voor een goede samenwerking bij de overgang van de WW naar de WWB.
3. De professional zorgt dat eventueel benodigde organisaties bij de dienstverlening worden betrokken en maakt afspraken over doorverwijzing.³⁴
4. De professional zorgt dat hij voldoende op de hoogte is van activiteiten ten aanzien van de klant bij andere organisaties.³⁵

Organisatieverplichtingen

UWV³⁶

Wettelijke eis

De dienstverlening is toegankelijk.

Norm

Er zijn digitale hulpmiddelen voor alle werkzoekenden direct bij de start en gedurende de totale duur van de werkloosheid.

Operationalisatie t.b.v UWV

1. UWV biedt met behulp van digitale faciliteiten basisdienstverlening aan. Deze vorm van dienstverlening vindt plaats in de fasen oriëntatie, inschrijving en werk vinden en bestaat uit:

Oriëntatiefase

- Het verstrekken van algemene informatie over bijvoorbeeld de rechten en plichten die verbonden zijn aan het ontvangen van een uitkering en over de aanvraag van een uitkering door werkzoekenden. De werkzoekende bevestigt zijn rechten en plichten te hebben gelezen, middels een lightbox.
- Daarnaast zijn er verschillende online diensten waarmee werkzoekenden zich kunnen oriënteren, kunnen werken aan het vinden van werk en informatie kunnen inwinnen.

Inschrijvingsfase

- Mogelijkheid tot digitale inschrijving als werkzoekende bij Werkbedrijf.
- Mogelijkheid tot het aanvragen (WW/WWB) en beëindigen van een uitkering (WW).
- Mogelijkheid tot het verlengen en heropenen van een uitkering.
- CV maken.

Fase werk vinden

- Mogelijkheid om te worden geattendeerd op bij de ingegeven zoekcriteria passende vacatures.
- Voor Ww'ers vanaf de 6^{de} maand van werkloosheid wordt informatie over PAWA geleverd.
- Een instrument dat op objectieve wijze een diagnose stelt ten aanzien van de uitstroom kans van de werkzoekende (de werkverkenner).
- Een instrument dat de kans op werk voor het beroep van inschrijving weergeeft (kansverkenner).
- Op uitnodiging van de professional is er mogelijkheid tot e-coaching.

³⁴ Toezichtkader ITJ

³⁵ Toezichtkader ITJ

³⁶ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

- Mogelijkheid tot het stellen van specifieke (tweedelijns) vragen aan de adviseur.
 - Informatie wordt aangeboden per doelgroep.
 - Informatie wordt door middel van "profilering" zoveel mogelijk toegesneden op de specifieke situatie van de werkzoekende.
2. De instrumenten zijn ook toegankelijkheid voor specifieke groepen (zoals blinden en slechtzienden).
 3. Er zijn specifieke voorzieningen voor minder digivaardige klanten, waarbij wordt aangesloten op het rijksbrede programma 'Digivaardig & Digibewust'.

Gemeenten³⁷

Wettelijke eis

De gemeenteraad stelt bij verordening regels met betrekking tot het ondersteunen en het aanbieden van voorzieningen gericht op arbeidsinschakeling.

Norm

Er is een verordening waarin regels worden gegeven voor het ondersteunen en aanbieden van voorzieningen gericht op arbeidsinschakeling.

Operationalisatie t.b.v. gemeenten

1. De gemeente heeft een verordening vastgesteld.
2. De gemeente geeft in de verordening invulling aan het ondersteunen bij arbeidsinschakeling en het aanbieden van voorzieningen gericht op arbeidsinschakeling.
3. De regels moeten in ieder geval betrekking hebben op:
 - de evenwichtige aandacht voor de groepen die het college geacht wordt te ondersteunen (WWB-gerechtigden, personen met een nabestaanden- of halfwezenuitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet (ANW-ers) en niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers).
 - de verschillende doelgroepen daarbinnen.
 - de wijze waarop rekening gehouden moet worden met zorgtaken.

³⁷ Artikel 8 WWB

Bijlage 4 Afkortingen

AJW	Actieplan Jeugdwerkgelegenheid
AO	Arbeidsongeschiktheidsuitkering
BBL	Beroepsbegeleidende leerweg
BOL	Beroepsopleidende leerweg
BRP	Basisregistratie Personen
BSN	Burger Service Nummer
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CVS	Concurrent Versions System
Divosa	Directeuren Vereniging van Sociale diensten
DSZW	Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid
ESF	Europees Sociaal Fonds
GBA	Gemeentelijke Basisregistratie
Ggd	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
Ggz	Geestelijke Gezondheidszorg
ID	Identiteitsbewijs
IOAW	Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
IP	Individuele Plaatsingsbevorderende subsidie
Mbo	Middelbaar beroepsonderwijs
NUG	Niet-uitkeringsgerechtigde
NWW	Niet-Werkende Werkzoekenden
PvA	Plan van Aanpak
RMC	Regionaal Meld en Coördinatie punt
ROC	Regionaal Opleidingencentrum
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences.
SW	Sociale Werkplaats
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
Wet SUWI	Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen
W&I	Werk en Inkomen
WIZ	Werk, Inkomen en Zorg
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning
WSP	Werkgeversservicepunt
WSW	Wet Sociale Werkvoorziening
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet Werk en Bijstand