



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Onderzoek

Einddatum – 7 mei 2015

Categorie

Interventies/re-integratie-interventies

De cyberweg naar werk

Volgonderzoek jongeren in de WW

Conclusie

In deze nota van bevindingen presenteert de Inspectie SZW de resultaten van een kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder jongeren met een WW-uitkering.

Bij de ontwikkeling van kansen op de arbeidsmarkt van de jongere heeft de Inspectie gekeken naar vier indicatoren, namelijk de belemmeringen voor werkhervatting en de houding, het zoekgedrag en de participatie van de jongere. Deze aspecten laten de ontwikkeling zien op de motivatie, de verantwoordelijkheid die de jongere zelf neemt en de acceptatiebereidheid wat betreft werk, naast zogenaamde ‘harde’ effecten van de dienstverlening, namelijk uitstroom naar werk.

Jongeren oordelen erg wisselend over de dienstverlening. Ongeveer een derde van de jongeren werd gemotiveerd door de dienstverlening van UWV en ongeveer een kwart vindt dat de ondersteuning van UWV de kans op werk heeft vergroot.

Link naar bestand

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



Inspectie SZW
*Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid*

De cyberweg naar werk

Volgonderzoek jongeren in de WW

Colofon

Programma	Dienstverlenende overheid
Projectnaam	Volgonderzoek WW
Datum	7 mei 2015
Nummer	Nvb-Programma D – 15/03e

Inhoud

Colofon—2

1	Samenvatting en conclusies—5
1.1	Vraagstelling, doelstelling en normen—5
1.2	Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken—5
1.3	Achtergrondkenmerken van de jonge WW'ers—6
1.4	Enquêteresultaten—6
1.5	Adequate uitvoering—7
1.6	Bijdrage van dienstverlening aan de kansen op de arbeidsmarkt—10
2	Inleiding—13
2.1	Introductie—13
2.2	Doelstelling onderzoek—13
2.3	Onderzoeksvragen—13
2.4	Toetsingskader—14
2.5	Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken—14
2.6	Leeswijzer—15
3	Dienstverleningsbeleid UWV aan (jongere) WW'ers—17
3.1	Inleiding—17
3.2	Basisdienstverlening—17
3.3	Intensieve dienstverlening en regelingen—19
3.4	ACE—19
3.5	Dienstverlening gericht op jongeren—21
3.6	Richtlijn passende arbeid en Passend Werkaanbod—22
4	Kenmerken van de gevolgde jongeren—23
4.1	Inleiding—23
4.2	Achtergrondkenmerken van de jongeren—23
4.3	Beschrijving van belemmeringen en houding—24
4.4	Enkele bijzondere gevallen—27
4.5	Verloop na melding—28
5	Ondersteuning in de praktijk—31
5.1	Inleiding—31
5.2	Digitale dienstverlening—31
5.3	Persoonlijke dienstverlening op het Werkplein—32
5.4	Handhaving—36
5.5	Samenwerking—38
6	Effecten van de dienstverlening—41
6.1	Inleiding—41
6.2	Vermindering van belemmeringen die werkhervatting in de weg staan—41
6.3	Verbetering van houding—41
6.4	Verbetering gedrag—44
6.4.1	Vraaggerichte dienstverlening—44
6.4.2	Aanbodgerichte dienstverlening—46
6.5	Bijdrage van de dienstverlening aan de uitstroom naar werk of school—47

7	Enquête onder jongeren in de WW—49
7.1	Inleiding—49
7.2	Houding, acceptatiebereidheid en belemmeringen—49
7.3	Zoekgedrag—51
7.4	Ondersteuning—51
7.5	Handhaving—53
7.6	Oordeel over de ondersteuning—53

Bijlage 1 Methodologische verantwoording—55

Bijlage 2 Referentiekader—61

1 Samenvatting en conclusies

1.1 Vraagstelling, doelstelling en normen

In deze nota van bevindingen presenteert de Inspectie SZW de resultaten van een kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder jongeren met een WW-uitkering. De Inspectie beantwoordt de volgende onderzoeksvraag: *In hoeverre is de uitvoering van de WW voor jongeren adequaat (volgens het referentiekader) en levert ze een bijdrage aan het vergroten van kansen voor jongeren op de arbeidsmarkt?*

Met het onderzoek levert de Inspectie een bijdrage aan het realiseren van een zo adequaat mogelijke uitvoering van de dienstverlening aan jonge werklozen. Dit onderzoek is onderdeel van een onderzoeksprogramma naar de dienstverlening van jongeren in de WW en WWB.

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

- de facilitering 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 ten behoeve van de arbeidsinschakeling door de uitvoering.

Bij de ontwikkeling van kansen op de arbeidsmarkt van de jongere heeft de Inspectie gekeken naar vier indicatoren, namelijk de belemmeringen voor werkhervatting en de houding, het zoekgedrag en de participatie van de jongere. Deze aspecten laten de ontwikkeling zien op de motivatie, de verantwoordelijkheid die de jongere zelf neemt en de acceptatiebereidheid wat betreft werk, naast zogenaamde 'harde' effecten van de dienstverlening, namelijk uitstroom naar werk. Het referentiekader is weergegeven in bijlage 2.

1.2 Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken

Er zijn 5 Werkpleinen bij het onderzoek betrokken. Op elk Werkplein sprak de Inspectie met 2 jongeren met een recht op maximaal 3 maanden WW en 2 jongeren met een recht van meer dan 3 maanden. Alle jongeren zijn (voor zover mogelijk) tweemaal geïnterviewd: eenmaal tijdens de uitkering en eenmaal na afloop. Bij 10 jongeren is een persoonlijk gesprek geobserveerd en is de bij het gesprek betrokken adviseur geïnterviewd.

De jongeren die aan het kwalitatieve deel van dit onderzoek hebben meegewerkt vormen door onze selectie op variatie geen getalsmatige representatieve groep van WW'ers. Bij het kwalitatief onderzoek staat niet de representativiteit, maar het in kaart brengen van uitvoeringsvariëteiten en diepgang centraal. Door een variëteit in de selectie van jongeren en Werkpleinen is een goed beeld te schetsen van wat jongeren in Nederland zoal kunnen verwachten als zij een WW-uitkering ontvangen. Dat geschetste beeld zegt dus niet hoe vaak bepaalde situaties zich voordoen.

Daarnaast is een vragenlijst verstuurd aan 2117 jongeren in de WW. De vragenlijst bevatte ondermeer vragen over hoe jongeren naar werk zoeken, welke ondersteuning ze ervaren van UWV en over hun kennis over de rechten en plichten die horen bij de uitkering. De respons bedroeg 16%. De gepresenteerde resultaten zijn indica-

tief en niet representatief maar vormen een waardevolle aanvulling op de resultaten uit het kwalitatieve onderzoek.

1.3 **Achtergrondkenmerken van de jonge WW'ers**

De samenstelling van de groep jongeren die deel heeft genomen aan het kwalitatieve deel van het onderzoek is gevarieerd. Iets meer dan de helft is vrouw. Er doen iets meer jongeren ouder dan 23 mee en iets minder jongeren van 22 jaar en jonger. De meeste jongeren die deelnemen aan het onderzoek hebben een opleiding op Mbo-niveau (minimaal niveau 2) in verschillende richtingen. Ongeveer een derde van de jongeren heeft een kind of is in verwachting. Een klein deel woont zelfstandig, de meeste wonen samen met ouders of hun partner.

De meeste jongeren hebben hun WW-recht volledig gebruikt. Dit geldt in ieder geval voor alle jongeren met een WW-recht van 3 maanden. Er zijn 4 jongeren voor het einde van het WW-recht uitgestroomd: 3 naar werk en 1 naar een opleiding. Zeven jongeren stromen uit naar werk na afloop van de WW. Verder is 1 jongere uitgestroomd naar de WWB. Vier jongeren stromen uit zonder dat er sprake is van een opleiding of werk: 1 jongere denkt ten onrechte dat hij geen recht heeft op bijstand, 1 jongere komt niet in aanmerking voor bijstand door het inkomen van haar partner, 1 jongere kiest ervoor om zich een tijdje te richten op zijn muziekcarrière en van 1 jongere is de uitstroombestemming onbekend. Bij 3 jongeren is aan het eind van de onderzoeksperiode sprake van een lopende uitkering. Tot slot is de arbeidsmarktpositie van 1 jongere onbekend.

1.4 **Enquêteresultaten**

De meeste geënquêteerde jongeren (90%) in de WW willen graag werken en zouden gelukkiger zijn als ze een baan zouden vinden. Deze jongeren zijn van plan zich in te zetten om werk te vinden. Maar meer dan de helft is niet positief over de kans op werk. Driekwart van de jongeren verwacht binnen een half jaar werk te vinden, de rest verwacht daar langer over te doen. De voornaamste belemmeringen bij het vinden van werk is een gebrek aan banen die aansluiten bij de gevolgde opleiding of een gebrek aan (de juiste) werkervaring. Gezondheidsklachten, taalproblemen of een gebrek aan motivatie wordt door 10% van de jongeren of minder genoemd.

Veel jongeren zijn bereid om brede zoekcriteria te hanteren bij het zoeken naar vacatures. Tussen de 80 en 90% van de jongeren is bereid om werk te accepteren dat onder hun niveau is, waar ze niet voor zijn opgeleid of waarvoor ze een opleiding moeten gaan volgen. Ook fysiek belastend werk, werk met weinig doorgroeimogelijkheden, een lager loon, onregelmatige werktijden of een kort contract is voor veel jongeren acceptabel (60% tot 70%). Echter, de helft van de jongeren wil geen werk doen waar ze geen zin in hebben. Een reistijd van meer dan een uur of een lange tijd van huis zijn is voor ongeveer tweederde van de jongeren onacceptabel. Slechts weinig jongeren (10%) zijn bereid om te verhuizen voor een nieuwe baan.

Uit de enquête onder jongeren blijkt dat de werkmap het meest wordt gebruikt om naar vacatures te zoeken (88% van de jongeren in de afgelopen 6 maanden) en de online training solliciteren te volgen (52%). Andere vormen van ondersteuning worden minder vaak gebruikt. Eén van de weinige ondersteuningsvormen specifiek voor jongeren (Expeditie Work) is slechts door 4% van de jongeren gebruikt.

Ruim de helft (52%) van de jongeren heeft een vacature gekregen van UWV. Elf procent van de jongeren is door UWV voorgesteld aan een werkgever en 8% nam deel aan een speeddate.

Jongeren oordelen erg wisselend over de dienstverlening. Ongeveer een derde van de jongeren werd gemotiveerd door de dienstverlening van UWV en ongeveer een kwart vindt dat de ondersteuning van UWV de kans op werk heeft vergroot.

1.5 Adequate uitvoering

De Inspectie spreekt van een adequate uitvoering als; 1: bij de dienstverlening wordt uitgegaan van eigen verantwoordelijkheid, 2: de dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt, 3: er afdoende wordt gehandhaafd en 4: de activiteiten in de keten van werk en inkomen ononderbroken plaatsvinden.¹ Deze aspecten van adequate dienstverlening worden hierna één voor één behandeld.

De basisdienstverlening van UWV is in de afgelopen jaren zoveel mogelijk gedigitaliseerd. Jongeren hebben digitaal contact met UWV via de Werkmap en Werk.nl. Een groot deel van de jongere klanten met een uitkeringsduur van maximaal 3 maanden is uitsluitend aangewezen op digitale dienstverlening. De digitale dienstverlening moet daarom op zichzelf van voldoende kwaliteit zijn om te voldoen aan de normen van I-SZW voor een adequate dienstverlening.

1.5.1 *Faciliteren van de eigen verantwoordelijkheid*

De Inspectie hanteert als norm dat bij de ondersteuning van jongeren wordt uitgegaan van de van eigen verantwoordelijkheid van de jongere om aan het werk te gaan. Deze norm is afgeleid uit de WWB. Maar aangezien de dienstverlening van UWV verregaand is gedigitaliseerd, en daarbij een beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van de jongere, stelt de Inspectie ook in dit onderzoek onder WW-jongeren vast in hoeverre jongeren worden gefaciliteerd in hun zelfredzaamheid. UWV kan de eigen verantwoordelijkheid stimuleren door te zorgen dat de jongere voldoende vaardigheden en kennis van de arbeidsmarkt heeft om zelfstandig naar werk te zoeken, hem aan te spreken op zijn eigen verantwoordelijkheid en ondersteuning te bieden daar waar hij niet (geheel) in staat is tot zelfredzaamheid.²

De eigen verantwoordelijkheid staat centraal in de dienstverlening van UWV. UWV biedt op Werk.nl en in de Werkmap ondersteuning waarmee jongeren hun kennis van de arbeidsmarkt en hun vaardigheden om werk te zoeken kunnen vergroten. Via deze kanalen krijgen zij ondermeer informatie over rechten en plichten, kunnen zij vacatures zoeken, krijgen zij vacatures aangereikt en geven zij hun sollicitaties door. Daarnaast kunnen jongeren op werk.nl gebruik maken van online trainingen zoals de training over solliciteren. De enige E-dienstverlening die specifiek op jongeren is gericht is de game *Expeditie Work*. Dit is een online sollicitatiegame die werkloze jongeren moet motiveren om actief naar werk te gaan zoeken en hun sollicitatievaardigheden te versterken.

Onder de basisdienstverlening vallen ook de evaluatiegesprekken in de vierde maand van de werkloosheid. Momenteel loopt er een experiment *Activeren en Controleren geeft Effect (ACE)* met als doel om klanten met basisdienstverlening in de eerste 3 maanden intensiever te ondersteunen en te activeren. Werkpleinen zetten ACE in bij door hen benoemde risico- en kansgroepen. In twee van de deelnemende

¹ Dit volgt uit het normenkader dat is opgenomen in bijlage 2.

² TK 2002-2003, 28870 nr.3.

Werkpleinen trof de Inspectie jongeren die te maken hebben gehad met dienstverlening in het kader van ACE.

Uit het onderzoek blijkt dat jongeren niet proactief op zoek gaan in het totale online ondersteuningsaanbod op Werk.nl om te kijken of daar voor hen iets interessants te vinden is. Acht van de 20 jongeren die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben een online training solliciteren gevolgd. De jongeren volgen de training over het algemeen nadat UWV ze hierop heeft gewezen. Sommige jongeren denken dat het verplicht is. De Inspectie heeft niet waargenomen dat er gebruik is gemaakt van andere online trainingen, instrumenten of webinars.

Bij de persoonlijke gesprekken blijkt echter dat de zelfredzaamheid van de jongere bij het gebruik van de digitale ondersteuning niet optimaal is. In 6 van de 10 gesprekken stelt de adviseur wijzigingen voor in het cv of de sollicitatiebrief of wordt gewezen op de mogelijkheid om de training online solliciteren te volgen op Werk.nl. Verder hebben de jongeren het profiel op Werk.nl niet altijd juist of volledig ingevuld en in sommige gevallen zelfs nog niet geactiveerd. Bij 6 jongeren wordt tijdens een gesprek wijzigingen aangebracht in het cv met als doel om meer matches met vacatures te bereiken. Zij hebben dan echter al 3 maanden naar werk gezocht met een suboptimaal klantprofiel op Werk.nl.

Aanspreken op de eigen verantwoordelijkheid

UWV beoordeelt structureel of jongeren voldoen aan de verplichting om 4 maal per 4 weken te solliciteren. Handhaving van de inspanningsverplichting via de Werkmap zorgt voor een transparant proces. UWV geeft precies aan hoeveel dagen de jongeren nog hebben om aan hun verplichting te voldoen. Het is voor beide partijen op alle momenten helder welk deel van de inspanningsplicht al gerealiseerd is en wat er nog gedaan moet worden. De controlebeleving is hoog.

Regelnaleving en activering hebben een belangrijke plaats in de persoonlijke gesprekken tussen UWV en jongere. In alle gevallen wordt de werkmap nagelopen en wordt gekeken of de jongere aan de verplichtingen heeft voldaan. Er wordt gekeken of er voldoende sollicitaties zijn aangeleverd en of de jongere voldoende beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. Het komt vaak voor dat de adviseur aan de hand van vragen of opmerkingen van de jongere op maat bepaalde regels herhaalt of toelicht.

De Inspectie observeerde op één Werkplein dat twee jongeren nadrukkelijk werden gewezen op de plicht om algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden. Deze dienstverlening was niet afgestemd op hun houding of zoekgedrag, maar wordt nadrukkelijk onder de aandacht gebracht in een Werkpleinspecifieke aanpak voor jongeren. De bovenstaande werkwijze is in lijn met het *besluit passende arbeid voor schoolverlaters en academici WW en ZW* die zegt dat voor schoolverlaters alle arbeid als passend kan worden beschouwd.³ Maar waarschijnlijk gaat het hier om een moreel appél aan jongeren met een korte WW-duur, vooruitlopend op de plicht om algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden in de WWB. Het sluit echter niet aan bij de beleving van de jongere van de plichten in de WW. Op de andere Werkpleinen die bij het onderzoek zijn betrokken is een dergelijke nadruk op algemeen geaccepteerde arbeid niet aangetroffen en werd in de ondersteuning uitgegaan van passende arbeid.

Ondersteuning voor jongeren die niet geheel in staat zijn tot zelfredzaamheid

Er wordt ondersteuning geboden aan jongeren die niet geheel in staat zijn tot zelfredzaamheid, zij het in beperkte mate. Door de criteria die UWV hanteert komen jongeren over het algemeen niet in aanmerking voor intensieve dienstverlening.

³ De Inspectie heeft niet vastgesteld of het hier om schoolverlaters (zie definitie op p. 62) gaat.

Jongeren hebben ook geen toegang tot het Passend Werkaanbod (PaWa) omdat die pas in de dertiende maand van de werkloosheid wordt aangeboden. Zo lang duren de WW-uitkeringen van jongeren niet.

Verschillende jongeren geven aan dat er wordt gecontroleerd op kwantiteit, en niet op kwaliteit van de sollicitaties. Dit geldt met name voor de jongeren die alleen E-dienstverlening krijgen. Zij hoeven in de Werkmap bijvoorbeeld geen sollicitatiebrieven aan te bieden ter controle van de kwaliteit van de inhoud. Bij de persoonlijke gesprekken komt het wel voor dat er brieven worden besproken, zij het niet in alle gevallen.

UWV biedt ondersteuning bij de E-dienstverlening aan mensen die niet digivaardig zijn. Eén jongere in het volgonderzoek met een WW-duur van 3 maanden is aangewezen op E-dienstverlening, maar heeft geen toegang tot het internet. UWV is hiervan op de hoogte, maar heeft in de zesde week van de WW nog geen contact gezocht. De jongere volgt een Bbl-opleiding en zoekt ondertussen niet naar werk, geeft geen sollicitaties door en is verstoken van activerende dienstverlening.

1.5.2 *Vraaggerichte dienstverlening*

UWV matcht de gegevens uit het digitale cv in de werkmap aan vacatures om zodoende vraag en aanbod met elkaar te verbinden. Alle jongeren die deel hebben genomen aan dit onderzoek ontvangen vacatures in de Werkmap. Verder zoeken veel van de bij het onderzoek betrokken jongeren in de Werkmap naar vacatures en zijn zij over het algemeen tevreden over deze functionaliteit. Daarnaast wordt er ook persoonlijk gematcht door de adviseurs bij de evaluatie- of ACE-gesprekken. Dit gebeurt overigens niet in alle gevallen, maar het is niet duidelijk vast te stellen waarom de adviseur in het ene geval wel matcht en in het andere geval niet. Bij 7 jongeren wordt er tijdens het gesprek door de adviseur gekeken of er een match gemaakt kan worden tussen de vacatures van UWV en het cv van de jongere.

1.5.3 *Handhaving*

De Inspectie spreekt van een adequate handhaving als UWV periodiek beoordeelt of werkzoekenden voldoende eigen verantwoordelijkheid nemen voor het vinden van werk en andere daarbij behorende verplichtingen nakomen.⁴

Zoals al eerder beschreven beoordeelt UWV structureel of jongeren vaak genoeg solliciteren. Als dat niet het geval is wordt er daadwerkelijk gehandhaafd. Verschillende jongeren in het onderzoek hebben een waarschuwing of een maatregel ontvangen: 7 jongeren hebben een waarschuwing gekregen omdat ze hun sollicitatieactiviteiten of inkomstenoverzichten niet op tijd hebben aangeleverd, 3 jongeren hebben een maatregel gekregen. Daarvan overtreden er 2 meerdere keren de regels. De ene onttrekt zich moedwillig bijna volledig aan de dienstverlening van UWV, de ander is het niet eens met de regels en vindt het door persoonlijke omstandigheden moeilijk om zich aan de regels te houden.

De duur van de maatregel was vaak langer dan de resterende duur van de uitkering. Maatregelen worden alleen verrekend met een lopende uitkering, en niet teruggevorderd na afloop van de uitkering. Door de over het algemeen korte uitkeringsduur van jongeren is het daardoor in de meeste gevallen niet mogelijk om de maatregel in zijn geheel te effectueren.

⁴ Conform artikel 24, lid 1b van de Werkloosheidswet.

1.5.4 *Ononderbroken dienstverlening in de keten*

De Inspectie is in dit onderzoek maar weinig voorbeelden van samenwerking met andere organisaties tegengekomen. Tweemaal observeerde de Inspectie dat de adviseur de klant adviseerde om naar een leerwerkloket⁵ te gaan.

De WW is de voorliggende schakel van de WWB in de keten van werk en inkomen. De Inspectie verwacht van UWV dat ze jongeren op het juiste moment verwijst naar de gemeente zodat ze tijdig een WWB-uitkering aanvragen. UWV biedt algemene informatie op Werk.nl en attendeert hen in de beëindigingbrief op de WWB. Maar dat blijkt niet in alle gevallen afdoende. Tenminste 1 jongere die deelnam aan dit onderzoek heeft vanwege een gebrek aan kennis ten onrechte geen WWB-uitkering aangevraagd. Zijn vriendin heeft tegen hem gezegd dat hij geen recht heeft op bijstand omdat hij bij zijn ouders woont. Hij heeft geen nadere informatie ingewonnen. De Inspectie observeerde in 1 van de 10 persoonlijke gesprekken dat de jongere het advies kreeg om tijdig bij de sociale dienst een WWB-uitkering aan te vragen.

1.6 **Bijdrage van dienstverlening aan de kansen op de arbeidsmarkt**

Verder wordt een conclusie getrokken over de mate waarin de dienstverlening bijdraagt aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt, gedurende de uitkeringsperiode. Daarbij wordt gekeken naar de ontwikkeling van de belemmeringen, houding en zoekgedrag van de jongere.

Belemmeringen voor werkhervatting

Dertien jongeren hebben in de interviews met de Inspectie aangegeven dat ze belemmeringen ervaren in hun zoektocht naar werk. Het gaat om belemmeringen als een te laag opleidingsniveau, geen rijbewijs, fysieke klachten zoals een hartkwaal of trauma aan de rug en verminderde flexibiliteit door de zorg voor een kind. Noch in de digitale dienstverlening, noch in de persoonlijke gesprekken wordt aandacht besteed aan dit soort belemmeringen. Informatie-uitwisseling over belemmeringen beperkt zich tot belemmeringen in de kennis of vaardigheden van de klant om effectief naar werk te zoeken of belemmeringen bij het gebruik van de digitale dienstverlening. Jongeren nemen zelf ook geen initiatief om belemmeringen bij UWV aan de kaak te stellen. Blijkbaar zien beide partijen geen reden om met elkaar te spreken over belemmeringen.

Houding

Onder houding verstaat de Inspectie de intentie van de jongere om de uitkeringsperiode zo kort mogelijk te houden. De Inspectie classificeerde de houding van dertien jongeren die deel hebben genomen aan het onderzoek als positief. Drie jongeren solliciteren weinig en bij vier jongeren is er sprake van gemengde signalen.

De dienstverlening van UWV is bij een jongere die de regels nadrukkelijk niet wil naleven niet van invloed geweest op de houding. Hij overtreedt moedwillig de regels. UWV legt verschillende maatregelen op, maar dit zorgt er niet voor dat hij meer geneigd wordt om de regels na te leven. Het valt de Inspectie op dat UWV de maatregelen – zeker bij kortlopende WW-uitkeringen - niet volledig kan effectueren

⁵ Leerwerklokets zijn regionale samenwerkingsverbanden van UWV, gemeenten, onderwijsinstellingen, kenniscentra en bedrijfsleven. Ze zijn bedoeld om de aansluiting tussen opleiding en arbeidsmarkt te verbeteren. Het is een centrale plaats waar alle informatie in de regio over loopbaan, scholing, EVC-procedures en het combineren van leren en werken te vinden is. Het leerwerkloket is toegankelijk voor werkgevers, werknemers en werkzoekenden - en voor alle opleidingsrichtingen.

omdat UWV alleen verrekenet met een lopende uitkering, maar niet overgaat tot terugvordering als de uitkering is afgelopen.⁶ Bij de andere 2 jongeren is er sprake van een positieve ontwikkeling in de houding. Beide jongeren gaan actiever solliciteren naarmate ze langer werkloos zijn. De Inspectie kan echter niet met zekerheid zeggen of de dienstverlening van UWV daar voor heeft gezorgd.

De jongeren met een gemengde houding willen alle 4 heel graag aan het werk. Maar ze zijn niet bereid om alle werk te accepteren. Hierin doet zich geen verandering voor tijdens het onderzoek. Ook de positieve houding blijft constant.

Zoekgedrag

Bij de effecten van de dienstverlening op het zoekgedrag van jongeren maakt de Inspectie onderscheid naar vraaggerichte- en aanbodgerichte dienstverlening. Vraaggerichte dienstverlening is dienstverlening die is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt. Een groot deel van de jongeren heeft positieve ervaringen met het vacatureaanbod van UWV, ook als deze dienstverlening (nog) niet heeft geleid tot uitstroom. Veel jongeren zijn positief over de vacatures die UWV matcht aan hun cv in de Werkmap, de mogelijkheid om op Werk.nl naar vacatures te zoeken en de persoonlijke bemiddeling (indien van toepassing). De Inspectie presenteerde in hoofdstuk 6 diverse voorbeelden van jongeren die positieve ervaringen hebben met de vraaggerichte dienstverlening van UWV. Bijvoorbeeld omdat:

- ze de Werkmap een prettig medium vinden om vacatures in te zoeken,
- UWV in een vacaturekrant regionale vacatures plaatst die nog niet op het internet zijn gepubliceerd,
- ze vinden dat de aangeboden vacatures goed aansluiten bij de wensen ten aanzien van werk.

Enkele jongeren zijn minder positief over de vacatures van UWV en solliciteren er niet op. Ze vinden ze bijvoorbeeld niet passend. Andere jongeren doen niets met de vacature van UWV omdat ze bij aanvang van de WW al weten dat ze na enkele maanden terug kunnen keren naar hun oude baan. Eén jongere denkt niet dat hij makkelijk een baan zal vinden op een vacature die breed is opengesteld. Hij heeft het idee dat hij vanwege zijn Arabische naam meer gebaat is bij directe bemiddeling om een baan te vinden.

Aanbodgerichte dienstverlening gaat om het versterken van de kwalificaties en de vaardigheden van de werkzoekende. In de dienstverlening aan jongere WW'ers gaat het met name om de versterking van de vaardigheden om naar werk te zoeken. UWV ondersteunt jongeren hierbij met online dienstverlening en persoonlijke gesprekken. Zoals al eerder vermeld wordt beperkt gebruik gemaakt van de online aanbodgerichte ondersteuning van UWV. Verder blijkt dat jongeren minder vaak positieve dingen zeggen over de online ondersteuning dan over de persoonlijke aanbodgerichte ondersteuning. De jongeren geven ook minder vaak aan dat de online ondersteuning effect heeft gehad op de manier waarop ze naar werk zoeken.

⁶ Beleidsregel maatregelen UWV. Uit: Staatscourant 24 april 2008, nr. 80 / pag. 19. Artikel 9, lid 3 luidt: Indien de duur van de maatregel langer is dan de periode tussen de datum waarop de maatregel op grond van het eerste lid zou ingaan en de datum waarop het recht op uitkering zal eindigen wegens het verstrijken van de daarvoor geldende maximumtermijn, gaat de maatregel, in afwijking van het eerste lid, in op een zodanige datum dat de maatregel tegelijk met het uitkeringsrecht zal eindigen, doch niet eerder dan op de datum met ingang waarvan de verplichting niet is nageleefd.

2 Inleiding

2.1 Introductie

In deze nota van bevindingen presenteert de Inspectie SZW de resultaten van een kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder jongeren (tot 27 jaar) met een WW-uitkering. De focus in dit onderzoek ligt op de dienstverlening die jongeren krijgen van UWV in samenwerking met verwante organisaties. De Inspectie heeft in kaart gebracht hoe de dienstverlening aan jongeren verloopt en hoe deze bijdraagt aan het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt. Met andere woorden: hoe worden jongeren door de uitvoerders gestimuleerd om de uitkeringsperiode zo kort mogelijk te laten duren?

De Inspectie onderzocht het bovenstaande bij 10 jongeren met een korte WW-uitkering (maximaal 3 maanden) en 10 jongeren met een langer WW-recht (meer dan 3 maanden). Daarnaast is een vragenlijst verstuurd aan ruim 2100 jongeren om de ondersteuning en de mening van de jongere over de toegevoegde waarde van de ondersteuning in kaart te brengen.

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 volgonderzoek onder jongeren in de WW en de WWB levert de Inspectie een bijdrage aan het realiseren van een zo adequaat mogelijke uitvoering van de dienstverlening aan jonge werklozen. In dit onderzoek wordt nagegaan hoe de gevolgde jongere wordt begeleid en welke dienstverlening wordt ingezet. Daarbij wordt ingegaan op de belemmeringen die jongeren ervaren en welke knelpunten er zijn in de uitvoering. Inzicht in knelpunten kan zicht bieden op aanpassingen die de doeltreffendheid van de dienstverlening aan jonge werklozen ten goede komt. Gedacht kan worden aan knelpunten die de zelfredzaamheid van jongeren belemmeren of knelpunten waardoor de dienstverlening onvoldoende uit de verf komt.

Het wegnemen van dergelijke knelpunten leidt tot vergroting van de kansen van jongeren op de arbeidsmarkt, niet alleen op dit moment maar zeker ook wanneer de arbeidsmarkt zich weer gaat herstellen. Met haar boodschap beoogt de Inspectie er zodoende aan bij te dragen dat de jeugdwerkloosheid wordt beperkt. Juist in tijden van laagconjunctuur loont het om te investeren in de arbeidsmarktkansen op de (middel)lange termijn. Dit geldt zeker voor jongeren die nog een heel werkzaam leven voor de boeg hebben.

2.3 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

In hoeverre is de uitvoering van de WW voor jongeren adequaat en levert ze een bijdrage aan het vergroten van kansen voor jongeren op de arbeidsmarkt?

2.4 Toetsingskader

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

- de facilitering 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 ten behoeve van de arbeidsinschakeling door de uitvoering.

Bij de ontwikkeling van kansen op de arbeidsmarkt van de jongere heeft de Inspectie gekeken naar vier indicatoren, namelijk de belemmeringen voor werkhervatting en de houding, het zoekgedrag en de participatie van de jongere. Deze aspecten laten de ontwikkeling zien op de motivatie, de verantwoordelijkheid die de jongere zelf neemt en de acceptatiebereidheid wat betreft werk, naast zogenaamde 'harde' effecten van de dienstverlening, namelijk uitstroom naar werk. Het referentiekader is weergegeven in bijlage 2.

2.5 Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken

Voor dit onderzoek zijn zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksgegevens verzameld.

Kwalitatief

De Inspectie sprak met 20 jongeren uit 5 Werkpleinen in evenzoveel arbeidsmarkt-regio's. De Inspectie onderzocht de dienstverlening aan 2 typen jongeren: jongeren met een maximum WW-duur van 3 maanden en jongeren die langer dan 3 maanden WW ontvangen. Op elk Werkplein hebben we van beide typen jongeren er 2 in het onderzoek betrokken. De eerste werkloosheidsdag van de jongeren lag tussen 2 juni en 18 augustus 2014, het einde van het recht tussen 1 september 2014 en 6 april 2015.

Alle jongeren zijn tijdens en na afloop van de uitkering geïnterviewd. Bij een WW-recht van meer dan 3 maanden is aanvullend het evaluatiegesprek in de vierde maand van de werkloosheid geobserveerd en is de adviseur basisdienstverlening geïnterviewd. Er zijn 3 jongeren van wie de uitkering aan het einde van de onderzoeksperiode nog liep. Voor hen heeft de Inspectie geen observatie van de volledige uitkeringsperiode. Wel zijn zij 2 keer geïnterviewd, alleen liep hun uitkering nog ten tijde van het 2e interview. Eén jongere is na het eerste gesprek niet meer bereikt.

Eén jongere (uit de groep met een WW-recht van meer dan 3 maanden) heeft wel ingestemd met deelname aan het onderzoek, maar is vervolgens herhaaldelijk niet verschenen op de gesprekken. De Inspectie was geïnteresseerd in het uitkeringsverloop en de dienstverlening aan deze jongere. Niet-nalevers zijn over het algemeen moeilijk te betrekken bij onderzoek, maar de dienstverlening aan deze groep van klanten is wel interessant, daarom is besloten om zijn casus wel in het onderzoek op te nemen. Met behulp van het Werkplein is de dienstverlening aan deze jongere in kaart gebracht. Met hem zijn echter geen gesprekken gevoerd.

De jongeren die aan het kwalitatieve deel van dit onderzoek hebben meegewerkt zijn niet representatief voor de totale groep WW'ers. Op basis van de kwalitatieve bevindingen is het ook niet mogelijk om uitspraken te doen over hoe vaak bepaalde situaties zich voordoen. Maar met deze gevarieerde groep jongeren is een goed

beeld te schetsen van wat jongeren in Nederland zoal kunnen verwachten als zij een WW-uitkering ontvangen.

Kwantitatief

Verder is een vragenlijst verstuurd aan jongeren in de WW. De dataverzameling viel samen met een ander grootschalig enquêteonderzoek van de Inspectie. De aselecte steekproef die voor dat onderzoek is getrokken bevatte 617 WW'ers die op de peildatum jonger waren dan 27 jaar. Om te waarborgen dat er voldoende jongeren mee zouden doen ten behoeve van dit onderzoek, zijn aanvullend 937 jongeren met een WW-duur van minimaal 12 weken en 563 jongeren met een WW-duur van 4 weken tot 12 weken aangeschreven. In totaal zijn er 2117 jongeren aangeschreven.

De vragenlijst bevatte ondermeer vragen over hoe jongeren naar werk zoeken, welke ondersteuning ze ervaren van UWV en over hun kennis over de rechten en plichten die horen bij de uitkering.

Na de dataverzameling is gebleken dat de steekproef onder jongeren niet representatief is geweest. De steekproef bevatte alleen jongeren van 24, 25 en 26. Op andere kenmerken is geen afwijking gevonden. Door de afwezigheid van jongeren jonger dan 25 en de grote afwijkingen van de populatie is het niet mogelijk om met behulp van weging een representatief responsbestand te maken. Daarnaast is de respons beperkt (16%).

De Inspectie heeft besloten om de verzamelde kwantitatieve gegevens op te nemen in de nota. De reden hiervoor is dat de dienstverlening van UWV gestandaardiseerd is en er daarin geen onderscheid wordt gemaakt voor jongeren jonger en ouder dan 25. De resultaten zijn een waardevolle aanvulling op de resultaten uit het kwalitatieve onderzoek. De gepresenteerde resultaten zijn indicatief en niet representatief.

Een uitgebreide methodologische verantwoording is weergegeven in bijlage 1.

2.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de achtergrondkenmerken van de gevolgde jongeren. Dat geeft een eerste beeld van de verschillende posities die de jongeren innemen op de arbeidsmarkt.

In hoofdstuk 4 wordt het dienstverleningsbeleid beschreven dat UWV heeft ontwikkeld voor (jonge) WW'ers. Er wordt een beknopte beschrijving gegeven van de verschillende vormen van dienstverlening die UWV in het algemeen biedt. Daarna wordt ingegaan op specifieke regelingen en dienstverlening voor jonge WW'ers. De toepassing van de richtlijn passende arbeid voor deze groep komt ook aan de orde.

In hoofdstuk 5 beschrijft de Inspectie de ondersteuning van jonge WW'ers in de praktijk. Ingegaan wordt op de ervaringen van de jongeren met de digitale dienstverlening en evaluatiegesprekken.

In hoofdstuk 6 beschrijft de Inspectie de mening van de jongere over de dienstverlening en het effect op de kansen op de arbeidsmarkt. De bijdrage wordt afgemeten aan zowel het 'harde' aspect; uitstroom naar werk, als aan 3 'zachte' aspecten: het verminderen van belemmeringen, verbeteren van houding en zoekgedrag.

In hoofdstuk 7 worden de resultaten van een enquête onder jongeren in de WW besproken. In deze enquête is aan jongeren met een WW-uitkering gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening van UWV, op thema's die overeen komen met die in het volgonderzoek.

3 Dienstverleningsbeleid UWV aan (jongere) WW'ers

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijft de Inspectie het dienstverleningsbeleid van UWV dat van toepassing is op jongere WW'ers. De dienstverlening van UWV is grotendeel uniform, dat wil zeggen dat het op alle klanten van toepassing is. Een enkel instrument of regeling is specifiek van toepassing op de doelgroep van jongere WW'ers, deze worden apart genoemd.

De dienstverlening van UWV is de afgelopen jaren sterk in ontwikkeling geweest. In de periode 2012 tot en met 2015 is het uitvoeringsbudget van UWV sterk afgenomen en de dienstverlening van UWV WERKbedrijf ingrijpend herzien. Voor dit onderzoek is met name van belang dat de dienstverlening voor zover mogelijk is gedigitaliseerd (E-dienstverlening) en dat er intensieve dienstverlening beschikbaar is voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

3.2 Basisdienstverlening

Dienstverlening via de Werkmap

UWV biedt dienstverlening aan werkzoekenden via Werk.nl en de werkmap. De werkmap is een persoonlijke pagina op Werk.nl. De klant kan in de werkmap zijn cv plaatsen, vacatures bekijken en solliciteren.

UWV biedt in de werkmap vacatures aan die passen bij het cv. Deze vacatures worden gematched op de informatie (opleidingsniveau, werkervaring) en voorkeuren (voorkeursberoepen, reistijd) die de jongere heeft ingevuld in zijn digitale cv. Het is 1 van de taken van UWV om een bijdrage te leveren aan de transparantie van de arbeidsmarkt. In 2015 zet SZW in op vergroting van transparantie met Werk.nl als landelijk en toegankelijk platform. Om de matchingstaak goed te kunnen vervullen is het van belang dat de profielen van de werkzoekende op Werk.nl van goede kwaliteit zijn.

De jongere vindt op Werk.nl verder interactieve online leeractiviteiten (E-learnings), filmpjes, webinars en testen die helpen bij het bepalen van interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie. Voorbeelden hiervan zijn:

- online trainingen: solliciteren en 'Vind een baan met social media',
- interactieve webinars: 'Hoe val ik op met mijn cv' en 'Netwerken met Twitter',
- competentieatlas: met behulp van de competentieatlas kan een werkzoekende testen welke beroepen passen bij zijn interesses en kwaliteiten.

Met behulp van de werkmap kunnen de klant en UWV met elkaar in contact treden. De klant moet via de werkmap verantwoording afleggen over zijn sollicitatieactiviteiten en de uitvoering van taken. Verder kan hij in de werkmap berichten uitwisselen met de adviseur werk, documenten delen en wijzigingen doorgeven. De adviseur kan in de werkmap taken voor de klant plaatsen en de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren.

Ook worden jongeren via de Werkmap voorgelicht over de rechten en plichten in het kader van de WW-uitkering. WW-klanten die voor de eerste keer inloggen in de werkmap, zien direct een scherm verschijnen waarin zij worden gewezen op hun

rechten en plichten. De klant kan alleen verder in de werkmap als hij aanvinkt dat hij de inhoud van het scherm heeft gelezen. Later heeft hij de mogelijkheid om de rechten en de plichten in de werkmap te herlezen.

Evaluatiegesprek

Iedere klant die langer dan 3 maanden WW ontvangt, voert uiterlijk in de vierde maand een individueel en persoonlijk gesprek met de adviseur basisdienstverlening van UWV. Tijdens het evaluatiegesprek kijkt de adviseur met de jongere terug op de voorafgaande periode van werkloosheid, en wordt vastgesteld welke activiteiten de werkzoekende heeft ondernomen, en wat daarin goed en minder goed ging. Verder vindt er een kwantitatieve en kwalitatieve check plaats op de sollicitatieactiviteiten van de jongere: er wordt gekeken of de jongere voldoende heeft gesolliciteerd en de brief en het cv van de jongeren worden besproken. De adviseur werk controleert ook het cv op werk.nl en stelt de vervolgdienstverlening vast (volgen van webinar of workshop).

Tijdens het gesprek kan de adviseur gebruik maken van de kwaliteitskaart cv. De kaart maakt onvolkomenheden en verbeterpunten in cv's op werk.nl inzichtelijk door die te vergelijken met vergelijkbare cv's van andere werkzoekenden. Ook geeft de kaart tips en suggesties om het cv, de vindbaarheid, het matchresultaat en het zoekgedrag te verbeteren. Met behulp van de kwaliteitskaart geeft de adviseur de klant informatie en advies over eventuele verbeterpunten. De adviseur kan de kaart opvragen bij de voorbereiding van het evaluatiegesprek.

In het kader van de businesscase ACE kunnen in de eerste 3 maanden extra gesprekken plaatsvinden met bepaalde klantgroepen (zie paragraaf 3.4).

Dienstverlening aan niet-digivaardigen

Bij de wijziging van de wet SUWI in 2012 was het uitgangspunt dat voor 90% van de WW-gerechtigden na 3 maanden zou kunnen worden volstaan met digitale dienstverlening. Uit onderzoek van UWV in 2012 is gebleken dat niet alle klanten op korte termijn overweg kunnen met de digitale dienstverlening. Er is in 2012 een gewenningsbudget beschikbaar gesteld om gerichte, persoonlijke ondersteuning te bieden aan niet- of minder digivaardigen. In 2015 wordt de verstrekking van het extra budget verlengd.⁷

De werkzoekende die het lastig vindt om met het online kanaal om te gaan, kunnen een workshop 'E-intake' en 'werk.nl en Werkmap' volgen. Niet-digivaardigen zijn klanten die echt helemaal niets kunnen met een computer, analfabeet, laaggeletterd of anderstalig zijn of een lichamelijke of geestelijke beperking hebben die computergebruik onmogelijk maakt. Zij kunnen aanmerking komen voor basisdienstverlening via het vestigingskanaal.

UWV ondersteunt haar klanten verder bij het gebruik van de E-dienstverlening met o.a. de mogelijkheid om mee te kijken op het computerscherm van de klant en een persoonlijke internetassistent. Werkzoekenden kunnen op inloopmiddagen ondersteund worden bij de online dienstverlening. Klanten die zelf niet via Werk.nl naar vacatures kunnen zoeken, kunnen zich op de inloopmiddag melden om vacatures op te vragen.

Hulp bij het starten van een eigen onderneming

Verder biedt UWV WW-klanten die vanuit de uitkering willen starten als zelfstandig ondernemer de mogelijkheid om deel te nemen aan voorlichtingsbijeenkomsten over dit onderwerp. Klanten die na deze bijeenkomst besluiten om vanuit de uitkering als

⁷ Bron: brief over de dienstverlening van UWV van minister Asscher aan de Tweede Kamer, d.d. 9 september 2014.

zelfstandig ondernemer te starten, krijgen vervolgens een gespecialiseerde werkcoach toegewezen.

3.3 Intensieve dienstverlening en regelingen

Geen intensieve dienstverlening voor jongeren

Vanaf juli 2013 geldt dat 10% van de WW'ers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt na 3 maanden werkloosheid in aanmerking komt voor face-to-face dienstverlening op de vestiging. Deze intensieve dienstverlening bestaat uit groepsgewijze begeleiding in combinatie met een competentietest en omvat drie thema's: profileren, netwerken en solliciteren. In een serie van tien bijeenkomsten worden de klanten geactiveerd en toegerust om zelfstandig werk te vinden. Hoewel jongeren niet worden uitgesloten van deze dienstverlening zullen zij in de praktijk slechts zelden in aanmerking komen.

Regelingen

UWV biedt werkgevers regelingen om het interessant te maken om mensen vanuit de WW in dienst te nemen of in dienst te houden. Jongeren in de WW kunnen gebruik maken van de volgende regelingen.

- Premiekorting voor jongere werknemers: een werkgever kan een premiekorting krijgen als hij een jongere (18 tot en met 26 jaar) met een WW-uitkering of een bijstandsuitkering in dienst neemt. De korting is € 3.500 per jaar per werknemer. Een voorwaarde is dat de werkgever de jongere voor minimaal een half jaar en minimaal 32 uur per week aanneemt.
- Proefplaatsing: WW'ers kunnen onder bepaalde voorwaarden gedurende 2 maanden met behoud van uitkering bij een werkgever aan de slag gaan. UWV kan toestemming geven voor een proefplaatsing als ze van mening is dat een proefplaatsing een goede manier is om de kans op werk te vergroten. WW'ers die in aanmerking willen komen voor een proefplaatsing, moeten minimaal 3 maanden werkloos zijn. Deze voorwaarde geldt overigens niet voor klanten jonger dan 27 jaar en klanten zonder startkwalificatie. Een andere voorwaarde is dat de klant zonder de proefplaatsing lastig een baan kan vinden. De werkgever moet de bedoeling hebben om de werknemer na de proefplaatsing een dienstverband aan te bieden van minimaal 6 maanden.

Vrijstelling van sollicitatie- en acceptatieplicht o.b.v. Scholingsprotocol

Met behulp van het scholingsprotocol kan UWV de noodzaak tot het volgen van een scholing voor werkherhaving van de werkzoekende vaststellen. Met ingang van 1 januari 2012 beschikt UWV niet langer over re-integratiebudget om voor werkzoekenden met een WW-uitkering scholingen in te kopen. Wel kan een werkzoekende met een WW-uitkering op basis van de uitkomst van het Protocol Scholing vrijstelling van de sollicitatieplicht en enkele andere plichten, zoals de plicht om passende arbeid te aanvaarden.⁸

3.4 ACE

UWV heeft van het Ministerie van SZW extra middelen gekregen voor de uitvoering van een businesscase die erop is gericht om klanten met basisdienstverlening intensiever te activeren, onder de noemer Activeren en controleren geeft effect (ACE). Het project is gericht op het beperken van de uitkeringslasten in de eerste 3 maanden.

⁸ Bron: Beleidsregels protocol scholing 2014

den van de WW. Ten opzichte van de reguliere basisdienstverlening zet UWV intensiever in op preventieve handhaving en activering.

Het is de bedoeling dat de Werkpleinen ACE inzetten bij de groepen klanten met een verhoogde kans op niet-naleven en groepen die door extra inzet sneller kunnen uitstromen. Dit kunnen jongeren zijn, maar ook andere groepen klanten. In de eerste 4 maanden van 2014 hebben alle regio's een eigen aanpak vastgesteld die is afgestemd op arbeidsmarktfactoren, het werkzoekendenbestand (leeftijd, sector, jaren werkervaring, resultaten werkverkenner), kansrijke en kansarme sectoren in de regio. De budgetten bieden de ruimte om met een derde van de klanten met basisdienstverlening extra gesprekken te voeren in de eerste 3 maanden van de WW.

ACE gericht op jongeren in de deelnemende Werkpleinen

Hieronder wordt per Werkplein aangegeven of er in de tweede helft van 2014 een ACE-project liep dat betrekking had op jongeren. Indien van toepassing wordt het project beschreven.

Overzicht van de ACE-projecten in de deelnemende Werkpleinen

Werkplein A

Geen ACE-project voor jongeren.

Werkplein B

De doelgroep voor dit project bestaat uit alle WW'ers onder de 55 jaar. Zij nemen binnen 2 weken na de eerste werkloosheidsdag verplicht deel aan een bijeenkomst over rechten en plichten. Daarnaast vinden er minimaal 2 gesprekken plaats in de eerste 3 maanden. Het eerste gesprek is gericht op activering en het tweede op controle. De vestiging is een ProPOM-vestiging, waardoor het project bij alle klanten wordt toegepast en niet bij een deel, zoals gebruikelijk bij ACE.

Werkplein C

In de eerste 3 maanden van de uitkering worden gesprekken gevoerd met klanten uit een aantal kansrijke sectoren, zoals techniek en industrie, ICT, zakelijke dienstverlening en met klanten die op Mbo3-niveau en hoger zijn opgeleid. In het gesprek wordt gekeken of de klant bij alle bekende technische uitzendbureaus staat ingeschreven, het cv wordt bekeken, en het Werkplein wijst op de rechten en plichten. In verband met capaciteitsproblemen wordt niet iedere klant die aan de criteria voldoet gesproken.

Werkplein D

Alle nieuw ingestroomde WW'ers ontvangen een aangescherpte welkomstmail met verplichtingen en sancties. Na 4 weken wordt gecontroleerd of de klant heeft voldaan aan zijn verplichtingen. Bij niet-nakomen ontvangt de klant een persoonlijke uitnodiging bij team Werk.nl. Bij no-show wordt gehandhaafd. Na 8 weken worden de sollicitatieactiviteiten kwantitatief en kwalitatief gecontroleerd. Bij niet-nakomen van de verplichtingen wordt gehandhaafd.

Werkplein E

Laaggeschoolden (Vmbo of lager) binnen kansrijke beroepen (techniek en productie, landbouw en tuinbouw) worden in de eerste maand van de WW uitgenodigd voor een gesprek. Na het gesprek is de klant voorgelicht over de rechten en plichten, is er een actief cv op Werk.nl, is in beeld gebracht wat de klant wil en kan en is er een verbinding gemaakt met het werkgeversservicepunt.

ACE wordt vooralsnog uitgevoerd als experiment. De effectiviteit wordt gemeten door het ACE-instrumentarium bij de helft van de doelgroep in te zetten en de resul-

taten te vergelijken met de helft van de doelgroep die geen gebruik maakt van het instrumentarium. Alleen op de ProPom-vestigingen doen alle klanten uit de doelgroep mee aan het ACE-project.

Van de jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, hebben alleen de jongeren uit Werkplein B te maken gehad met ACE. De jongeren uit de andere Werkpleinen vallen buiten de doelgroep van het project ACE.

3.5 Dienstverlening gericht op jongeren

Expeditie Work

De game *Expeditie Work* is een online sollicitatiegame die werkloze jongeren moet motiveren om actief naar werk te gaan zoeken en hun sollicitatievaardigheden te versterken. In deze online sollicitatiegame maken jongeren een eigen virtueel karakter aan in een virtuele wereld. Ze gaan aan de slag met hun eigen cv, ontdekken welke beroepen bij ze passen, stellen een netwerkplan op, leren waar ze vacatures kunnen vinden en bekijken voorbeeldfilmpjes over solliciteren. Uitgangspunt is dat jongeren die de game gespeeld hebben gemakkelijker een baan vinden.

Kennisfunctie in de regionale aanpak jeugdwerkloosheid

UWV heeft binnen de 35 arbeidsmarktregio's een kennisfunctie in het kader van de regionale Aanpak jeugdwerkloosheid. In het kader van de Aanpak jeugdwerkloosheid heeft het kabinet alle arbeidsmarktregio's opgeroepen om plannen te maken voor een regionale aanpak. UWV levert arbeidsmarktanalyses en stelt maandelijks een rapportage over jongeren op met daarin de ontwikkelingen van het aantal WW-uitkeringen en het aantal bij UWV ingeschreven niet-werkende werkzoekenden onder de 25 jaar. Daarnaast publiceert UWV 3 keer per jaar een gedetailleerd overzicht van de leerbanen en stagemogelijkheden, gekoppeld aan de laatste arbeidsmarkt-informatie van UWV over jongeren. Hiermee krijgen opleidingsinstellingen en gemeenten een beeld waar in hun regio kansen en knelpunten liggen.⁹

Project van Werkplein A in het kader van de actieplannen jeugdwerkloosheid

Werkplein A heeft in samenwerking met de gemeente een aanpak ontwikkeld voor WW-jongeren in het kader van de actieplannen jeugdwerkloosheid. Er is sprake van cofinanciering vanuit het Europees Sociaal Fonds (ESF). Maandelijks vinden er op het Werkplein voorlichtingsbijeenkomsten plaats voor jongeren die instromen in de WW. Deze wordt gegeven door een medewerker van het UWV en van de gemeente. Doel van deze bijeenkomst is om jongeren in te lichten over de rechten en plichten tijdens de WW en de WWB. Hierna vindt er een vacature- en scholingsmarkt plaats. Indien jongeren daarna nog meer hulp nodig hebben, kunnen zij deelnemen aan workshops cv maken en solliciteren. Jongeren zonder startkwalificatie kunnen doorverwezen worden naar het RMC.¹⁰

De jongeren uit Werkplein A die hebben deelgenomen aan dit onderzoek hebben dienstverlening gehad in het kader van deze aanpak.

Sectorplannen

Het kabinet stelt in 2013, 2014 en 2015 € 600 miljoen beschikbaar voor cofinanciering van sectorplannen om de werkloosheid terug te dringen. UWV ondersteunt bij zowel de voorbereiding als de uitvoering van sectorplannen. Bij de uitvoering kan

⁹ Bron: jaarverslag 2013 UWV.

¹⁰ RMC staat voor Regionaal Meld- en Coördinatiepunt Voortijdig Schoolverlaters. Trajectbegeleiders van het RMC helpen jongeren van 18 tot 23 jaar zonder startkwalificatie om een startkwalificatie te halen.

UWV ondersteunen door kandidaten te leveren, scholing te faciliteren en een aantal ondersteunende regelingen en services in te zetten. Jongeren zijn daarbij een belangrijke doelgroep voor UWV.¹¹

3.6 Richtlijn passende arbeid en Passend Werkaanbod

Richtlijn passende arbeid

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een richtlijn passende arbeid opgesteld. Daaruit volgt dat een werkzoekende WW'er van het UWV 6 maanden de tijd krijgt om werk te zoeken op het eigen niveau. Gedurende die periode hoeft hij geen arbeid op een lager niveau te aanvaarden, tenzij duidelijk is dat hij nooit meer op het eigen niveau aan het werk zal komen. Na een half jaar moet de klant werk op een lager niveau zoeken en accepteren. Na 1 jaar werkloosheid is voor iedereen alle maatschappelijk geaccepteerde arbeid passend.

Jongeren in de WW mogen in de eerste zes maanden zoeken naar passende arbeid. Echter, voor schoolverlaters wordt vanaf het begin van de WW-uitkering alle arbeid, ongeacht de aard of het niveau, als passend beschouwd. Voor afgestudeerde academici geldt arbeid op Hbo-niveau als passend.¹² Een schoolverlater is een persoon die de opleiding heeft beëindigd op grond waarvan hij aanspraak kon maken op studiefinanciering of kinderbijslag. Iemand kan tot 3 jaar na het beëindigen van de opleiding als schoolverlater worden aangemerkt. Deze status eindigt als de schoolverlater na het beëindigen van de opleiding, in de 36 weken voorafgaand aan de werkloosheid in ten minste 26 kalenderweken minimaal 1 uur heeft gewerkt, of als hij gedurende een aaneengesloten periode van ten minste 26 weken zelfstandig in zijn bestaan heeft voorzien.¹³

Passend Werkaanbod

Het Passend Werkaanbod (PaWa) geeft UWV de mogelijkheid om in de dertiende maand van de werkloosheid een passend werkaanbod doen waarbij UWV vooraf contact opneemt met de werkgever om de verwijzing van een kandidaat door te spreken. Weigering van een werkaanbod door de klant of verwijtbaar gedrag dat er toe leidt dat een passende baan niet wordt aangeboden, kan leiden tot een blijvende weigering van de WW-uitkering. Vanwege de korte WW-duur van werklozen die jonger zijn dan 27 jaar, zal het in de praktijk niet voorkomen dat deze groep een passend werkaanbod krijgt.

¹¹ Bron: jaarverslag 2013 UWV.

¹² Besluit passende arbeid WW en ZW en Besluit passende arbeid schoolverlaters en academici WW en ZW.

¹³ Artikel 1, lid 1b en lid 2, Besluit passende arbeid schoolverlaters en academici WW en ZW. Omdat pas na de dataverzameling is gebleken dat het voor de dienstverlening van belang is om te bepalen of de jongere wel of geen schoolverlater is, is niet in kaart gebracht of de deelnemende jongeren wel of niet aangemerkt kunnen worden als schoolverlater.

4 Kenmerken van de gevolgde jongeren

4.1 Inleiding

Bij het onderzoek zijn 20 jongeren betrokken die in het derde kwartaal van 2014 werkloos zijn geworden en een WW-uitkering ontvangen. De jongeren komen uit 5 Werkpleinen en uit evenzoveel arbeidsmarktregio's. In elk Werkplein zijn 2 jongeren geselecteerd met een WW-recht van maximaal 3 maanden en 2 met een WW-recht van meer dan 3 maanden.

In dit hoofdstuk beschrijft de Inspectie eerst de achtergrondkenmerken van de jongeren die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Vervolgens worden 2 bijzondere gevallen beschreven die de Inspectie aantroef. Tot slot wordt een overzicht gegeven van de arbeidsmarktsituatie van de jongeren aan het einde van de observatieperiode.

4.2 Achtergrondkenmerken van de jongeren

In tabel 3.1 zijn de kenmerken weergegeven van de jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Bij deze beschrijving is uitgegaan van de situatie op het moment van het eerste contact. De jongeren hebben een gefingeerde naam gekregen, waarmee ze in de rest van de nota worden aangeduid.

Tabel 3.1 Kenmerken van de jongeren (n=20)

Naam	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Kinderen	Woonsituatie
Aafke	V	24	Mbo niveau 4	Nee	Samenwonend
Albert	M	20	Mbo niveau 4	Nee	Ouder(s)
Anton	M	21	Mbo niveau 2	Nee	Ouder(s)
Ans	V	24	Hbo	Nee	Ouder(s)
Dirk	M	24	Mbo	Nee	Inwonend
Debby	V	26	Mbo	Ja	Ouder(s)
David	M	20	Mbo niveau 2	Nee	Ouder(s)
Donny	M	20	Mbo niveau 2	Nee	Ouder(s)
Geerte	V	23	Mbo	Nee	Alleen
Gemma	V	24	Geen startkwalificatie	Nee	Samenwonend
Gwen	V	26	Hbo	Nee	Samenwonend
Geerdien	V	24	Mbo	Ja	Samenwonend
Hilde	V	23	Mbo niveau 2	Nee	Ouder(s)
Hans	M	23	Mbo niveau 2	In verwachting	Ouder(s)
Harriete	V	23	Geen startkwalificatie	Ja	Samenwonend
Henny	V	25	Mbo niveau 4	Nee	Ouder(s)
Robert	M	25	Mbo niveau 4	Ja	Samenwonend
Rimon	M	25	Mbo niveau 2	Ja	Ouder(s)
Rafid	M	23	Mbo niveau 3	In verwachting	Samenwonend
Roos	V	26	Mbo	Nee	Alleen

De samenstelling van de groep deelnemers is gevarieerd. Iets meer dan de helft is vrouw. De onderzoekspopulatie bestaat alleen uit jongeren tot 27 jaar. Binnen dat smalle leeftijdscohort doen iets meer oudere jongeren (23+) mee, en iets minder

jongeren van 22 jaar en jonger. Dit hangt in ieder geval deels samen met de keuze van de Inspectie om 10 jongeren met een WW-recht van meer dan 3 maanden bij het onderzoek te betrekken.¹⁴ De meeste jongeren die deelnemen aan het onderzoek hebben een opleiding op Mbo-niveau (minimaal niveau 2). Zij hebben het minimale onderwijsniveau dat volgens de overheid nodig is om serieus kans te maken op duurzaam geschoold werk in Nederland. De opleidingsrichtingen zijn heel divers, het gaat o.a. om: fotografie, ICT (2x), techniek (3x, electro-, installatie- en auto-techniek), bloem en design, vrede en veiligheid, paardenverzorger, interieurstylist en economie. Twee jongeren zijn niet in het bezit van een startkwalificatie en 2 zijn geschoold op Hbo-niveau (journalistiek en hotelmanagement). Ongeveer een derde van de jongeren is ouder of aanstaand ouder. Verder woont de helft in bij 1 of beide ouders, een derde woont samen met een partner en een klein deel woont zelfstandig.

4.3 Beschrijving van belemmeringen en houding

De Inspectie heeft verder in kaart gebracht of de jongeren belemmeringen ervaren bij het zoeken of verkrijgen van werk. Tevens is de Inspectie nagegaan welke houding jongeren hebben ten aanzien van de uitkering en het vinden van werk bij aanvang van de uitkering.

4.3.1 Belemmeringen

Dertien jongeren geven aan dat ze één of meerdere belemmeringen ervaren bij het vinden van werk. De belemmeringen per jongere zijn weergegeven in tabel 3.2.

Tabel 3.2 Belemmeringen die de deelnemende jongeren ervaren (n=13)

Case	Belemmeringen volgens jongere
Anton	Laag opleidingsniveau, door dyslexie geen mogelijkheid om verder te studeren.
Ans	Geen werk in de buurt voor opleiding journalistiek
Dirk	ADHD, maar geen grote belemmering voor werk
Debby	Woont in een ruraal gebied met weinig werkgelegenheid, geen rijbewijs, laag opleidingsniveau, beperkte flexibiliteit als gevolg van de zorg voor een kind, schulden.
Donny	Geen rijbewijs vrachtwagen CE, wil transport in/chauffeur worden.
Gemma	Ze heeft schulden, geen internet, dat maakt zoeken en solliciteren lastiger en heeft een laag opleidingsniveau.
Geerdien	Ze is hartpatiënt, kan niet te zwaar belast worden qua werk en heeft kind. Beperkte flexibiliteit als gevolg van de zorg voor een kind
Geerte	Slechts gedeeltelijk beschikbaar voor werk in verband met studie, het is moeilijk parttime functies te vinden.
Hariette	Nu nog te laag opleidingsniveau (VMBO), volgt deeltijd opleiding en daarom beperkt beschikbaar voor de arbeidsmarkt.
Hilde	Te laag opleidingsniveau (VMBO) beperkt haar op de arbeidsmarkt.
Hans	Hij had geen rijbewijs bij aanvang uitkering (inmiddels wel).
Robert	Hij heeft schulden, rugklachten na een scooterongeluk en vond zichzelf nogal zwaarlijvig en daar leed hij fysiek onder.
Rafid	Heeft een Arabische naam, hij denkt dat zijn naam werkgevers afschrikt.

De jongeren die van mening zijn dat zij een te laag diploma hebben, beschikken over diploma's op maximaal MBO 2 niveau. Zij merken dat voor de baan die zij ambiëren vaak een iets hoger niveau gevraagd wordt (MBO 3). Het belet hen uiteinde-

¹⁴ De duur van het WW-recht (boven de 3 maanden) is namelijk afhankelijk van de lengte van het arbeidsverleden. Jongeren die meer dan 3 maanden recht hebben op WW, hebben een langer arbeidsverleden en zullen - daarmee samenhangend - gemiddeld wat ouder zijn.

lijk niet om werk te vinden, maar ze moeten water bij de wijn doen dus solliciteren op alle gangbare functies.

Het niet hebben van een rijbewijs wordt door 3 jongeren gezien als belemmering bij het vinden van werk. Eén jongere geeft aan te wonen in een 'gat' dat geen goed openbaar vervoer kent. Voor deze jongere is het lastig om buiten de gemeentegrenzen te zoeken naar werk. Een ander geeft aan dat voor veel banen een rijbewijs gevraagd wordt, al wordt niet altijd duidelijk uit de functieomschrijving waarom dat nodig is. Een jongere wil graag een baan als vrachtwagenchauffeur, beschikt over vrachtwagenrijbewijs C, maar komt erachter dat voor transport functies altijd rijbewijs CE (vrachtwagen met aanhanger) gevraagd wordt.

Bij psychische stoornissen en fysieke klachten gaat het om jongeren met bijvoorbeeld ADHD of jongeren die als gevolg van een hartkwaal of trauma aan de rug minder belastbaar zijn.

Twee jongeren geven aan dat het voor hen moeilijk is om open te staan voor met name onregelmatig en flexibel (oproep)werk omdat zij de zorg hebben voor een kind. Hoewel ze wel een netwerk hebben om even op terug te vallen voor kinderopvang, is dat in de dagelijkse praktijk moeilijk structureel te organiseren.

ISZW: Zijn er nou dingen die het voor jou moeilijker maken dan voor andere mensen om aan het werk te komen?

Debby: Ik denk dat de meeste punten die op dit moment hier een beetje het punt zijn is dat ik en geen rijbewijs heb en voor de rest geen diploma's, en een dochtertje, dus je zit toch ook wel weer dat je oppas moet hebben en dat soort dingen. Dat werkgevers misschien zoiets hebben van als het kind ziek is, dan is ze straks gedwongen om thuis te blijven. Dan kiezen ze toch liever voor iemand zonder kind.

4.3.2

Houding

Aan de jongeren zijn diverse vragen voorgelegd over hun houding ten aanzien van het hebben van uitkering en het vinden van een baan of opleiding. Onder houding verstaat de Inspectie de motivatie, acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de jongere. Het gaat er om of de klant de intentie heeft om de uitkeringsperiode zo kort mogelijk te houden, bijvoorbeeld door zichzelf doelen te stellen; een startkwalificatie te behalen in 'eigen tijd'; tijdelijk of parttime werk te accepteren of werk onder het opleidingsniveau; in te leveren op het gewenste salaris of te reizen voor werk.

In tabel 3.3 wordt de houding van iedere jongere geclassificeerd als positief, negatief of onduidelijk. De Inspectie spreekt van een positieve houding als de jongere het niet prettig vindt om een uitkering te ontvangen en graag zo snel mogelijk aan het werk wil. Er is sprake van een negatieve houding als jongeren de uitkerings situatie niet onprettig lijken te vinden en werk vinden geen prioriteit heeft. Als de jongere zowel positief als negatief interpreteerbare antwoorden geeft, is de houding onduidelijk.

Tabel 3.3 Houding van de deelnemende jongeren ten aanzien van werk (n=13)

Case	Houding
Ans	Positief: ze zoekt breder dan studie en wil ver reizen voor baan in studierichting.
Anton	Positief: hij wil werken, zoekt breed en heeft al part time werk bij McDonald's.
Gemma	Positief: ze wil graag werken, open voor alles. BBL opleiding die ze volgt heeft wel prioriteit. Ontslag van bijbaan.
Geerte	Positief: ze wil graag studeren en zoekt bijbaan voor levensonderhoud. Het soort bijbaan maakt daarbij niet uit.
Geerdien	Positief: UWV geeft aan dat zij graag wil werken en zelfredzaam overkomt.
Debby	Positief: ze vindt een uitkering veel gedoe en verplichtingen, wil alles (werk) aanpakken. Zoekt breed.
Dirk	Positief: vindt uitkering niet prettig, zoekt breed en heeft hulp om om te gaan met belemmering.
Hilde	Positief: ze vindt een uitkering niets, zoekt breed, maar weet al dat ze oude baan terug kan krijgen.
Henny	Positief: thuis zitten vindt ze niks, zoekt actief en breed, heeft nog een bijbaantje.
Hariette	Positief: ze solliciteert veel, ook open sollicitaties en zegt op alles te solliciteren waarvoor geen MBO of hoger voor nodig is.
Hans	Positief: hij zoekt breed, is niet kieskeurig en werkte al op oproepbasis, maar werd tot op heden echter weinig opgeroepen.
Roos	Positief: UWV zegt dat ze graag wil werken. Ze solliciteert veel.
Rafid	Positief: hij zoekt breed, ook buiten de ICT (zijn werkveld) en wil evt. wel verhuizen voor werk.
Rimon	Onduidelijk: zoekt alleen werk dat hem ligt/leuk lijkt. Betaalt zelf een directiechauffeursopleiding.
Aafke	Onduidelijk: ze wil werken, maar is kieskeurig en zegt niet veel te doen met vacatures van UWV.
Albert	Onduidelijk: hij wil zo snel mogelijk werken maar stelt zich niet breed op, voelt geen urgentie breder te kijken.
Donny	Onduidelijk: wil werken, zoekt chauffeurswerk maar heeft geen CE rijbewijs, zoekt niet breder. UWV vindt dat hij gemotiveerd is.
David	Negatief: werkt niet mee aan dienstverlening UWV, maatregel opgelegd gekregen, geeft sollicitaties niet door, reageert nergens op.
Gwen	Negatief: ze heeft weinig gesolliciteerd 1e maanden, is kieskeurig, heeft ook enkele vakanties genomen (bij elkaar te lang).
Robert	Negatief: hij vindt WW een recht. Snapt de sollicitatieplicht niet zo. Hij is niet zo op de hoogte van de regels en dienstverlening. Hij gaf aan niet veel gesolliciteerd te hebben bij aanvang WW.

Dertien jongeren hebben een duidelijk positieve houding ten aanzien van het zo snel mogelijk vinden van werk. Ze zoeken actief, stellen zich breed op, zijn bereid ver te reizen en hebben/accepteren soms al een klein bijbaantje.

Drie jongeren lijken een overwegend negatieve houding te hebben. Zij geven aan weinig gesolliciteerd te hebben, kregen daarvoor één of meerdere waarschuwingen of maatregelen van UWV en/of begrijpen niet dat ze verplicht worden te solliciteren. Bij vier jongeren is de houding onduidelijk. De jongere geeft dan weliswaar aan zo snel mogelijk uit de uitkeringsituatie willen geraken, maar uit zijn feitelijk handelen blijkt vervolgens geen urgentie bij het vinden van werk.

De onduidelijke houding van een jongere (Rimon) kan geïllustreerd worden met het volgende citaat:

ISZW: En op wat voor banen solliciteer je?

Rimon: Beveiliging, brandweer, alles op het gebied van veiligheid.

ISZW: En je solliciteert op deze banen omdat...?

Rimon: Mijn voorkeur gaat daar naar uit, dat is waar ik goed in ben. Ik kan ook in een winkel staan, maar ik kan geen mensen helpen als ik het product niet ken, dus dat ga ik niet doen natuurlijk. Iedereen heeft iets waar hij goed in is, dat is waar je je mee bezig moet houden, vind ik. Want anders zit ik over een jaar weer in dezelfde situatie

ISZW: Dus als ik het goed begrijp solliciteer je naar banen waar je al ervaring mee hebt.

Rimon: Ja, waar ik weet dat ik wat kan bereiken.

ISZW: En totaal andere banen? Zou je daarnaar solliciteren?

Rimon: Nee, als mijn interesse daar niet naar uitgaat, niet. Want dat is onmogelijk, niemand kan werk doen wat je niets lijkt. Alles kan tijdelijk, een tijdje, maar ook dat raak je een keer zat. Als ik tot aan het einde van mijn WW niks kan vinden, dan moet ik wel iets gaan accepteren, want een WWB-uitkering wil ik absoluut niet. Daar heb ik helemaal geen zin in. En dan moet ik wel gewoon wat gaan accepteren.

4.4 Enkele bijzondere gevallen

De meeste jongeren die we in het kader van dit onderzoek hebben gesproken behoren tot de groep jongeren die - in al hun eigenheid - vallen binnen de bandbreedte van de gemiddelde klant. Het gaat om de klanten die geholpen kunnen worden met elementen zoals zelfhulp, veel elektronische afhandeling en een elektronisch dossier.¹⁵ Binnen dit onderzoek trof de Inspectie echter ook een stereotype van een 'niet-willer' en een jongere die in de praktijk nauwelijks toegang had tot de dienstverlening van UWV.¹⁶ Beide gevallen worden hieronder beschreven.

David (20, Mbo): de niet-willer

David ontrekt zich aan de dienstverlening van UWV. Hij is 20 jaar oud en in het bezit van een Mbo-diploma installatietechniek. Hij heeft 4 maanden recht op WW.

Drie weken na aanvang uitkering woont hij een groepsbijeenkomst bij over de rechten en plichten die horen bij een WW-uitkering. Vervolgens verschijnt hij niet meer op geplande gesprekken, op een enkele keer na. Omdat hij systematisch niet komt opdagen, nergens op reageert en ook niet solliciteert via de werkmap, stapelen de maatregelen zich op. Hij dient geen bezwaar in tegen de maatregelen en verschijnt niet op hoor- en wederhoorgesprekken. Onduidelijk is of de jongere op enig moment (tijdelijk) werkte.

Omdat de duur van het WW-recht maar 3 maanden bedraagt en verwijtbare gedragingen pas achteraf vastgesteld en gesanctioneerd kunnen worden, is het voor UWV in dit geval moeilijk om adequaat in te spelen op de situatie waarbij de jongere totaal niet meewerkt aan de toeleiding naar werk.

¹⁵ T. van den Brink, *Waardedisciplines voor gemeenten*. Bestuur Online 31 juli 2013.

¹⁶ De Inspectie heeft deze jongeren niet geselecteerd voor het onderzoek vanwege deze kenmerken.

Gemma (24, geen startkwalificatie): geen toegang tot dienstverlening

Deze casus illustreert dat er jongeren zijn die met de basisdienstverlening niet worden bereikt. Gemma is 24 jaar oud. Zij volgt een Bbl-opleiding¹⁷ in de zorg. Daarnaast werkte ze bij Post NL. Het contract met Post NL werd niet verlengd. Daardoor heeft zij gedurende 3 maanden recht op een WW-uitkering. Er wordt in de reguliere dienstverlening voor haar niet voorzien in face-to-face-contacten.

De jongere heeft geen internet. Hiervan heeft ze UWV op de hoogte gesteld. Ze geeft aan dat ze niet in staat is om naar het inloopspreekuur op het UWV-kantoor te komen omdat ze overdag bezig is met school en werk. Ze weet nooit van tevoren wanneer ze moet werken (zorgsector). Ze maakt daarom geen gebruik van de Werkmap.

UWV biedt aanvullende dienstverlening aan mensen die niet in staat zijn om gebruik te maken van de digitale dienstverlening. Als I-SZW Gemma spreekt, is er slechts telefonisch contact geweest over de voortgang van de uitkeringsaanvraag, UWV heeft in dat gesprek toegezegd dat er op een later moment nogmaals contact opgenomen zal worden. Ze ontvangt op het moment van het interview inmiddels 6 weken een uitkering, maar er is nog geen contact geweest over rechten en plichten of sollicitaties.¹⁸ Een aanvullende complicerende factor is dat haar post naar een bewindvoerder wordt gestuurd, in verband met een schuldregeling. Ze is naar eigen zeggen niet op de hoogte van haar rechten en plichten. Ook heeft ze nog geen sollicitatieactiviteiten doorgegeven.¹⁹

ISZW: Ja, u zei u had één keer contact gehad met UWV en dat was dan een telefoontje maar u maakte waarschijnlijk ook gebruik van de werkmap, klopt dat? [...]

Gemma: Nee, ik heb geen internet.

ISZW: [...] Heeft u dat tegen UWV gezegd, weten zij dat?

Gemma: Ja

ISZW: Wat zeiden ze daarop?

Gemma: Dat ze nog contact met me zouden opnemen.

ISZW: Oké, dus UWV weet dat u geen internet heeft en ze zouden contact met u opnemen, maar dat is nu nog niet gebeurd?

Gemma: Nee nog niet.

ISZW: Nee. Heeft u informatie gekregen over hoe vaak u moet solliciteren, of over rechten en plichten?

Gemma: Dat zal ik vast wel gehad hebben denk ik in die werkmap.

4.5 Verloop na melding

In onderstaande figuur is het uitkeringsverloop weergegeven en de arbeidsmarktsituatie na de uitkering. Voor elke jongere is een grijze balk opgenomen die de duur van het WW-recht weergeeft. De blauwe balk geeft aan hoe lang de jongere feitelijk gebruik heeft gemaakt van de WW. Als de feitelijke duur van de WW overeenkomt met de maximumduur, is alleen een blauwe balk te zien. Achter de balk is de arbeidsmarktpositie van de jongere na afloop van de WW-periode weergegeven. Bij 3 jongeren is de waarneming afgebroken voor uitstroom of het einde van het WW-recht. Met andere woorden: de uitkering liep nog toen de observatie stopte. In de maanden die niet zijn waargenomen is een vraagteken geplaatst.

¹⁷ Bbl staat voor Beroepsbegeleidende leerweg. Een Bbl-opleiding is een combinatie van werken (60 tot 80% van de studietijd) en leren.

¹⁸ Gemma is meer dan 5 uur werkloos geworden. Er is dus wel sprake van een sollicitatieplicht.

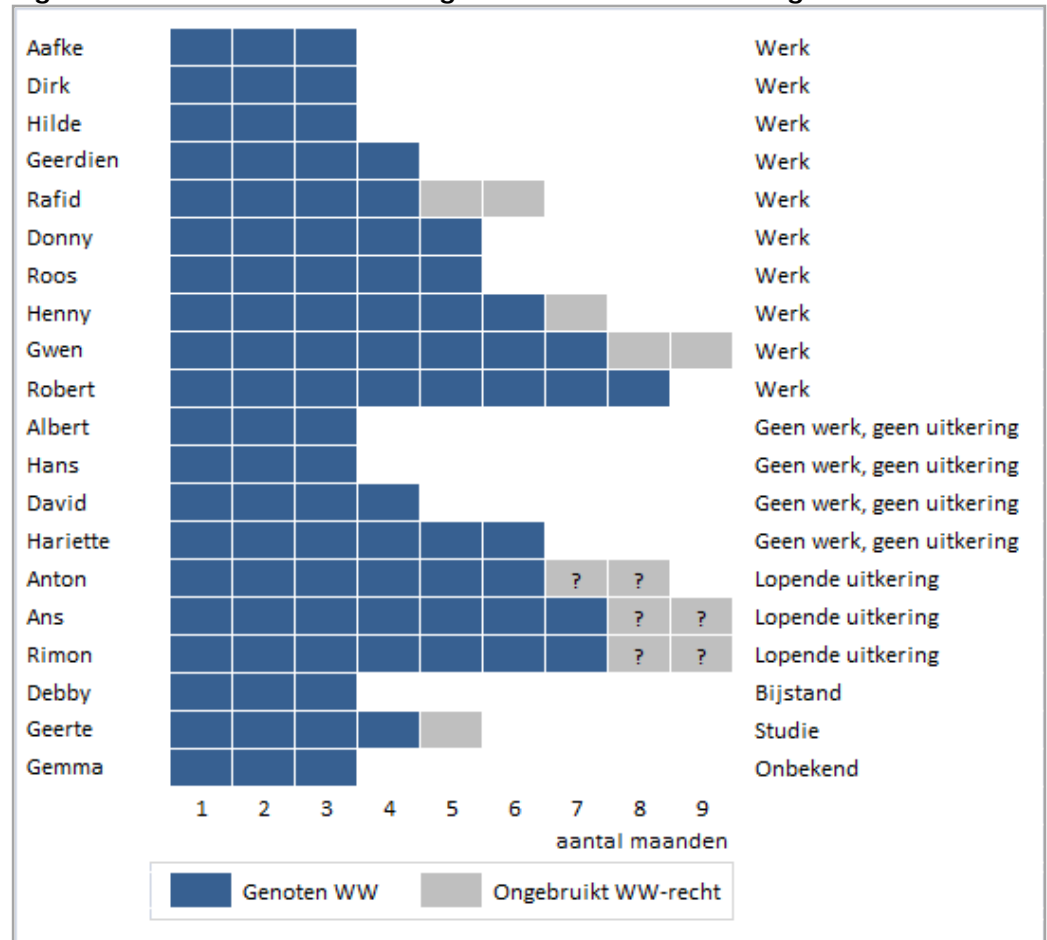
¹⁹ Als I-SZW na afloop van de uitkering voor de tweede maal contact op wil nemen, werkt het telefoonnummer niet meer. Er is dus niet nogmaals contact geweest met deze jongere.

Uit de figuur blijkt dat de meeste jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek hun WW-recht volledig hebben gebruikt. Dit geldt in ieder geval voor alle jongeren met een WW-recht van 3 maanden. Van de 9 jongeren met een langer WW-recht zijn er 4 voor het einde van de WW uitgestroomd (voor zover de uitkering niet nog loopt, of de situatie van de jongere onbekend is).

Tien jongeren zijn uitgestroomd naar werk: 3 jongeren gaan aan het werk voor het WW-recht afloopt, 7 hervatten het werk direct na afloop van de WW.

Daarnaast is 1 jongere uitgestroomd naar een bijstandsuitkering en 1 jongere is gestart met een opleiding. Bij 3 jongeren is aan het eind van de onderzoeksperiode sprake van een lopende uitkering. Tot slot is de arbeidsmarktpositie van 1 jongere onbekend. De Inspectie is er – ondanks meerdere pogingen - niet in geslaagd om deze jongere een tweede maal te bereiken.

Figuur 3.1 Duur van de uitkering en uitstroombestemming



Vier jongeren verlaten de WW zonder dat er sprake is van werk of een bijstandsuitkering. We beschrijven per jongere wat hiervan de reden is:

- Albert kiest ervoor om na de WW geen bijstandsuitkering aan te vragen, maar zich te richten op zijn grote passie: het maken van muziek. Twee maanden na afloop van de WW vindt hij alsnog een baan.
- Hans heeft van zijn vriendin gehoord dat hij geen recht heeft op bijstand, omdat hij inwonend is bij zijn ouders. Zijn WW-uitkering liep af in oktober 2014. Moge-

lijk is hier verwarring ontstaan in verband met de kostendelersnorm die per 1 januari 2015 is gaan gelden voor de WWB. Maar zowel in een situatie met als zonder kostendelersnorm heeft de jongere recht op een bepaald bedrag aan bijstand. We moeten concluderen dat deze jongere verkeerd is geïnformeerd en ten onrechte geen WWB ontvangt.²⁰

- Het is onduidelijk hoe David na de uitstroom uit de WW in zijn middelen van bestaan voorziet. Er is op het moment van uitstroom geen informatie over een dienstverband of een uitkering bekend in Suwinet.
- Hariette heeft geen recht op bijstand omdat haar partner waarmee ze samenwoont teveel verdient.

²⁰ De onderzoeker heeft de jongere al ruim voor het aflopen van de WW geadviseerd om tijdig bij de gemeente te informeren naar het recht op WWB, aangezien de jongere toen al aangaf dat hij niet wist hoe hij na de WW in zijn bestaan zou moeten voorzien.

5 Ondersteuning in de praktijk

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de ondersteuning die is waargenomen bij de 20 jongeren die de Inspectie gedurende enkele maanden heeft gevolgd. De Inspectie baseert zich op de gesprekken met de jongeren en op de observatie van het evaluatiegesprek in de vierde maand van de WW en aansluitende gesprekken met de jongere en de adviseur basisdienstverlening (indien van toepassing).

5.2 Digitale dienstverlening

Deze paragraaf gaat over het gebruik van digitale ondersteuning van UWV door de jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. UWV stelt de digitale dienstverlening aan alle klanten ter beschikking. Een deel van de klanten is uitsluitend aangewezen op digitale dienstverlening. Het gaat om klanten met een WW-uitkering die minder dan drie maanden duurt en die geen deel uitmaken van het experiment ACE.

Vacatures zoeken en sollicitaties doorgeven

Alle jongeren²¹ gebruiken de werkmap om sollicitaties door te geven. Jongeren zijn verplicht om via de Werkmap 4 sollicitaties per 4 weken aan UWV door te geven. UWV controleert hierop. Verder biedt UWV jongeren vacatures aan in de Werkmap, die volgens UWV passen bij het cv van de jongere. UWV matcht de gegevens uit het cv in de werkmap aan vacatures om zodoende vraag en aanbod aan elkaar te koppelen. Alle jongeren die deel hebben genomen aan dit onderzoek ontvangen vacatures in de Werkmap. Het gaat om meerdere vacatures per week.

Roos: "Ik kreeg wel elke week mailtjes. Elke dag, volgens mij zelfs, met berichtjes van werkgevers. Ik kreeg een berichtje van: in Rotterdam is een vacature, in Zoetermeer is een vacature, ik kreeg telkens mailtjes. [...] Je moest een cv maken op de site en dan moest je aangeven van welke richting je wilde. Doordat ik een opleiding met kinderopvang had gedaan en omdat ik dat leuk vond, had ik dat gedaan. Dan kreeg je allemaal vacatures in die richting. Maar je krijgt ook echt van elke stad, dus je krijgt ook bijvoorbeeld van Amsterdam."

Anton ontvangt in eerste instantie geen vacatures in de Werkmap omdat hij zijn cv op Werk.nl niet heeft geactiveerd. Er was bij hem verwarring ontstaan omdat hij twee cv's moest aanleveren: een papieren cv en een digitaal cv die hij in de Werkmap aan moest maken. Hij had zijn papieren cv geuploaded en dacht dat hij daarmee aan de verplichting had voldaan. De jongere en adviseur ontdekken 3 maanden na aanvang van de WW bij het evaluatiegesprek dat het digitaal cv nog niet is geactiveerd. Hij krijgt van de adviseur een taak om thuis het cv alsnog te activeren. Ten tijde van het tweede gesprek met de Inspectie ontvangt hij wel sollicitaties in de werkmap.

Verder kunnen jongeren in de werkmap naar vacatures zoeken. Debby, Dirk en Henny zijn heel positief over de mogelijkheid om op Werk.nl naar vacatures te zoeken. Ze kunnen op Werk.nl gericht zoeken naar passende vacatures met behulp van

²¹ Afgezien van de in paragraaf 4.4 beschreven Gemma. Zij wordt bij de beschrijving van het gebruik van de digitale dienstverlening verder buiten beschouwing gelaten.

trefwoorden en binnen een bepaalde straal. Ook vinden ze het fijn dat ze direct vanuit het systeem een sollicitatie kunnen versturen. Debby blijft Werk.nl gebruiken om naar werk te zoeken als ze van de WW is doorgestroomd naar de WWB.

ISZW: En je maakt nu dus nog gebruik van Werk.nl. Waarom is dat zo handig?

Debby: Alle sollicitaties, je zoekt gewoon op genre of op beroep en dan vind je gewoon een hele lijst wat er bij jou in de buurt zit, en dan hoef ik niet 20 pagina's af. Dan staat het gewoon eigenlijk allemaal gelijk in 1 kopje. Dat werkt voor mij wat sneller.

ISZW: Dus je vindt het makkelijk om te zoeken daar naar vacatures?

Debby: Ja en je wordt gelijk doorgelinkt naar de site waar je kunt solliciteren, dus dat vind ik ook wel heel fijn.

ISZW: Reageer je ook op Werk.nl op de vacatures?

Debby: Ja. Ik gebruik het eigenlijk nog steeds alleen het doorlinken gebeuren van sollicitaties, dat doe ik dan niet meer. Maar als ik wil kan ik dat nog steeds doen en kan ik later nog steeds die lijst uitprinten en dan kan ik dat wel weer meenemen naar het ISD, dus dat is wel handig.

Aanbodgerichte ondersteuning op Werk.nl

Niet alle jongeren hebben gebruik gemaakt van de online trainingen die UWV aanbiedt op Werk.nl. Acht van de twintig jongeren hebben een online training gevolgd, en dan gaat het over het algemeen om de online training over sollicitatievaardigheden. De reden dat ze deze training volgen is dat ze daar door UWV met een bericht in de werkmap en in de persoonlijke contacten tussen klant en UWV op deze training gewezen. Sommige jongeren geven aan dat het volgen van deze training verplicht is.

De Inspectie heeft in dit onderzoek geen jongeren aangetroffen die gebruik hebben gemaakt van andere online trainingen of het instrument Expeditie Work. Het gebruik van de online dienstverlening lijkt reactief: een deel van de jongeren kijkt naar de online dienstverlening waar ze op worden gewezen of waartoe ze worden verplicht. De Inspectie trof geen jongeren die proactief het totale online ondersteuningsaanbod op Werk.nl heeft bekeken om te kijken of daar iets interessants te vinden was.

5.3 Persoonlijke dienstverlening op het Werkplein

5.3.1 Evaluatiegesprekken in de vierde maand van de werkloosheid

Jongeren die na 3 maanden nog geen werk hebben gevonden worden in de 4de maand van de werkloosheid uitgenodigd voor een gesprek met een adviseur werk van UWV. De Inspectie observeerde 10 van zulke gesprekken. De introductie van de adviseur bij het evaluatiegesprek van Ans geeft goed weer wat er in zo'n gesprek zoals aan de orde wordt gesteld:

Adviseur: "Welkom. Je had een uitnodiging van ons gehad voor een evaluatiegesprek. Ik ga uitleggen wat we gaan bespreken. We doen heel veel met de computer; Werk.nl, de werkmap, dat gaat allemaal digitaal, zoals je bij veel bedrijven ziet. Rond de 4 maanden nodigen we iedereen uit om ook eens face-to-face te praten: hoe gaat het, lukt het, waar loop je tegenaan, is de inschrijving compleet. Ik heb nog een aantal dingen te vertellen die jij misschien nog niet weet. Jij hebt mogelijk wat vragen aan mij. Zo moet je het gesprek inschatten. Je bent niet speciaal uitgekozen, van jij wel, jij niet. Iedereen komt gewoon. Je bent op zoek naar werk als journaliste. Hoe gaat dat?"

Preventieve handhaving

Het naleven van de regels en activering staan in de evaluatiegesprekken met jongeren voorop. In alle gesprekken wordt de werkmap nagelopen en gekeken of aan de

verplichtingen is voldaan. Er wordt gekeken of de jongere genoeg solliciteert. Eén sollicitatie per week is de norm.

In 2 gevallen blijkt tijdens het gesprek dat er sprake is van een ontbrekende sollicitatie, de jongeren worden in de gelegenheid gesteld om deze alsnog aan te leveren.

Verder kijkt de adviseur of het aantal uren dat de jongere beschikbaar is voor de arbeidsmarkt, overeenkomt met het aantal uren WW dat hij ontvangt. In 2 gevallen is hier sprake van een discrepantie. Eén jongere ontvangt 31 uur WW, maar heeft zich in het profiel op Werk.nl voor 30 uur beschikbaar gesteld. In overleg met de jongere past de adviseur de beschikbaarheid tijdens het gesprek aan naar 32 uur per week. Dit, omdat 32 uur een gebruikelijke omvang van een dienstverband is en het aantal gematchte vacatures bij het cv daardoor zal toenemen. Geerdien ontvangt voor 33 uur WW, maar stelt zich voor 24 uur beschikbaar voor de arbeidsmarkt. Ze wil niet meer werken in verband met de zorg voor haar jonge kind. In het interview na het gesprek met UWV vertelt ze over haar motieven:

Geerdien: Ja, dat vond ik ook zo krom, als je voor 24 uur beschikbaar wilt zijn word je... Ik snap het ook wel, het heeft twee kanten. Dan denk ik: ik heb me wel al die jaren ingezet voor al die uren, dus als ik dan een kind krijg en ik wil graag 24 uur werken, dan wordt je gekort omdat je 24 uur wilt werken, terwijl mijn woonsituatie eigenlijk wel is op 36 en 33 uur. Zulke dingen, dan denk ik van ja... Je kunt niet zomaar korten.

In eerste instantie blijft de jongere erbij dat ze 24 uur per week beschikbaar is. Als de adviseur zegt dat de uitkering dan aangepast moet worden, wil de jongere daar graag over nadenken. Maar de adviseur houdt vol dat ze tijdens het gesprek een keuze moet maken. De jongere besluit dan tijdens het gesprek dat ze dan toch 33 uur beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. De adviseur past de beschikbaarheid gelijk aan in de werkmap.

In verschillende gesprekken noemt de adviseur de regels en wijst hij op de consequenties als de jongere de regels niet naleeft. Hij doet dit naar aanleiding van vragen van de jongeren of als hij in het gesprek een aanleiding ziet om bepaalde regels te benadrukken. De voorlichting die de jongeren in de gesprekken krijgen is dan ook afgestemd op de situatie van de jongere. Zo worden 4 jongeren die het werk gaan hervatten of deeltijdwerk hebben gevonden, gewezen op de plicht om wijzigingen door te geven via een wijzigingsformulier. De 2 jongeren die een deeltijdbaan hebben gevonden worden erop gewezen dat de sollicitatieplicht voortduurt bij deeltijdarbeid. Drie jongeren die voldoende hebben gesolliciteerd worden geïnformeerd over de consequenties als ze niet voldoende solliciteren. Eenmaal komen de regels rondom vakantie aan de orde, en eenmaal de regelgeving rondom passende en algemeen geaccepteerde arbeid. Twee jongeren geven aan dat ze iets willen gaan doen met vrijwilligerswerk. De adviseur is daar positief over, maar benadrukt dat het vrijwilligerswerk niet ten koste mag gaan van de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt en dat ze toestemming moeten vragen van UWV.

Activering

In nagenoeg alle gesprekken wordt een cv, een sollicitatiebrief en de wijze waarop de jongere naar werk zoekt besproken. Hoewel er ten tijde van het evaluatiegesprek al 3 maanden zijn verstreken en UWV informatie aanbiedt op Werk.nl, voldoen de cv's van de jongeren nog lang niet altijd aan de standaard die UWV presenteert op Werk.nl. Zes jongeren krijgen in het gesprek advies om aanpassingen door te voeren in het cv. Vrij vaak wordt geadviseerd om een persoonsprofiel op te nemen in het cv, de meest recente werkervaring bovenaan te zetten en een foto toe te voegen.

gen. Een hulpmiddel bij het bespreken van het cv is de kwaliteitskaart. Een adviseur licht het instrument op de volgende wijze toe aan Ans:

Adviseur: "Je cv staat op Werk.nl. We hebben een nieuw instrument, dat is de kwaliteitskaart cv Werk.nl. [...] Ik laat hem even zien. Het systeem Werk.nl gaat zelf kijken hoe jouw cv eruit ziet en waarvoor je ingeschreven staat. Hij geeft tips wat je nog zou kunnen verbeteren aan het cv op Werk.nl, zodat je beter, sneller en vaker gevonden wordt. Dat kun je hier zien. Hij zegt dat het goed is dat je 3 beroepen erin hebt staan, dat is ook het maximum aantal. Maar je doet 2 keer bijna hetzelfde. Dus hier zou je bijv. ook verkoop erbij kunnen zetten, dan heb je meer onderscheid. [...] Je arbeidsverleden kan nog aangevuld worden met een beschrijving van je werkzaamheden. Dat maakt de functie duidelijker. Hier zit geen moeten aan, het zijn tips. Loop dat door en vergelijk het met andere werkzoekenden die voor dezelfde beroepen als jij staan ingeschreven. Dan geeft het systeem aan: deze mensen staan ook nog ingeschreven voor deze en deze beroepen. Als inspiratie voor wat je ook zou kunnen doen. [...] Wie weet levert het op Werk.nl meer reacties van werkgevers op."

Ook wordt in de meeste gesprekken gevraagd hoe de jongere zoekt naar werk. Vier jongeren op 3 Werkpleinen krijgen het advies om vooral veel te netwerken en social media te gebruiken bij de zoektocht naar werk. Andere adviezen die worden gegeven zijn: om bij afwijzing te vragen naar redenen van afwijzing, om veel uitzendbureaus te bezoeken, om veel open sollicitaties te versturen, om stage te gaan lopen. In 6 gesprekken wordt verwezen naar de online-ondersteuning die UWV aanbiedt op Werk.nl en dan vooral op de online training solliciteren. In 1 gesprek wordt het advies gegeven om een competentietest te maken om zodoende kernkwaliteiten voor een persoonsprofiel te achterhalen.

De helft van de jongeren wordt tijdens het gesprek gewezen op de regelingen die het voor werkgevers interessanter moeten maken om een jongere in dienst te nemen, namelijk de proefplaatsing of de premiekorting.

Aanpassen gegevens op Werk.nl

Jongeren blijken niet in alle gevallen zelfstandig in staat om de gegevens op Werk.nl juist en volledig in te vullen. Bij 6 van de 10 klanten worden de inschrijfgegevens aangepast zodat het systeem van UWV de juiste of meer matches kan maken met beschikbare vacatures. Vaak gaat het om een verruiming van de criteria waaraan een toekomstige baan volgens de jongeren moet voldoen. Bij 2 jongeren wordt bijvoorbeeld de maximale reisafstand en reistijd verruimd. Zij beschikken over een auto en daarom vindt de adviseur dat ze in een ruimere straal naar werk kunnen zoeken. Bij een andere jongere wordt het aantal beschikbare uren verruimd van 30 naar 32 uur, omdat een beschikbaarheid van 32 uur couranter is en meer vacatures oplevert dan een beschikbaarheid van 30 uur. In een eerdere paragraaf is al beschreven dat een jongere de beschikbaarheid aan moest passen van 24 naar 33 uur.

Verder moeten jongeren op Werk.nl aangeven naar welke beroepen ze bemiddeld kunnen en willen worden. Het systeem biedt ruimte om 3 bemiddelingsberoepen te kiezen. Die beroepen moeten enerzijds aansluiten bij de kennis en ervaring van de jongere, anderzijds moeten de drie beroepen bij voorkeur een zo breed mogelijk spectrum aan vacatures afdekken. Het perspectief van sommige jongeren op de arbeidsmarkt is onvoldoende breed om dit zelfstandig goed te kunnen doen. Drie jongeren hebben minder dan 3 bemiddelingsberoepen ingevuld. In die gevallen dringt de adviseur aan op het invoeren van meer bemiddelingsberoepen en helpt hij om de meest passende beroepen uit het menu te selecteren.

Twee jongeren moeten hun cv op Werk.nl nog activeren. Bij de ene jongere is er verwarring ontstaan omdat er door UWV gewerkt wordt met 2 cv's. Het eerste cv is het persoonlijke cv die de jongere meezendt met een sollicitatiebrief. Die moest hij uploaden in de Werkmap, mogelijk voor het werkgeversservicepunt of ter bespreking bij het evaluatiegesprek. Het tweede cv is het cv in de Werkmap dat wordt gebruikt voor de automatische matching. De jongere heeft zijn persoonlijke cv geupload en was in de veronderstelling dat hij daarmee aan zijn verplichting had voldaan. De adviseur zet een taak klaar zodat de jongere thuis zijn digitale cv in orde kan maken. De andere jongere had zijn digitale cv weliswaar gevuld, maar was vergeten deze te activeren. Dat wordt ontdekt als de jongere aangeeft dat hij geen vacatures van UWV ontvangt. De adviseur activeert het cv tijdens het evaluatiegesprek. Ten tijde van het tweede gesprek met de Inspectie ontvangt de jongere wel vacatures van UWV. Tot slot worden er wat kleine correcties doorgevoerd, zoals een aanpassing van het opleidingsniveau en een verbetering van een verkeerde einddatum bij het arbeidsverleden.

Vraaggerichte dienstverlening

Vraaggerichte dienstverlening komt veel voor. UWV biedt alle jongeren in de werkmap vacatures bij hun cv. Voor een adequate matching is het belangrijk dat het digitale cv van de jongere op Werk.nl goed is ingevuld. Verder heeft UWV een groot bestand met vacatures waar jongeren in kunnen zoeken. Aanvullend heeft 1 Werkplein een vacaturekrant en op een ander Werkplein maakt het werkgeversservicepunt lijsten met actuele vacatures voor de adviseurs.

Maar daarnaast wordt er ook persoonlijk gematcht door de adviseurs bij de evaluatie- of ACE-gesprekken. Dit gebeurt overigens niet in alle gevallen, maar het is niet duidelijk vast te stellen waarom de adviseur in het ene geval wel matcht en in het andere geval niet. Bij 7 jongeren wordt er tijdens het gesprek door de adviseur gekeken of er een match gemaakt kan worden tussen de vacatures van UWV en het cv van de jongere.

5.3.2

Overige persoonlijke dienstverlening op het Werkplein

In het kader van het project Activeren en Controle geeft Effect (ACE) of het Actieplan Jeugdwerkloosheid nodigen sommige Werkpleinen jongeren uit voor gesprekken op het Werkplein in de eerste 3 maanden van de WW (zie paragraaf 4.4). Deze gesprekken zijn niet geobserveerd.

Zes jongeren die meedoen aan dit onderzoek hebben dergelijke gesprekken gevoerd. Het betreft 2 jongeren met een uitkering korter dan 3 maanden uit Werkplein A en 4 jongeren (zowel korter als langer dan 3 maanden WW) uit Werkplein B. De Inspectie heeft geen jongeren gesproken uit de Werkpleinen C, D en E die in de eerste 3 maanden van de uitkering persoonlijk contact hebben gehad met UWV op de Werkpleinen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de criteria die worden gehanteerd deelname aan die projecten en het experimentele karakter van ACE, waardoor een willekeurig deel van de doelgroep niet wordt opgenomen in het project.

Op Werkplein B worden alle jongeren vanaf de start van de uitkering uitgenodigd voor maandelijkse gesprekken. De dienstverlening start met de verplichte deelname aan een workshop over de rechten en plichten. Daarna volgen 2 of 3 gesprekken waarin de adviseur de jongere ondersteunt bij het zoeken naar werk en controleert of hij zich voldoende inspant.

In de gesprekken komen vergelijkbare onderwerpen aan de orde als in de evaluatiegesprekken: het cv en de sollicitatiebrief van de jongeren worden besproken. In alle gesprekken wordt gecontroleerd of de jongere voldoende heeft gesolliciteerd.

Vraaggerichte dienstverlening, in de vorm van het aanbieden van vacatures of bemiddeling bij werkgevers, komt bij deze gesprekken vaak voor.

ISZW: *"Dus u kwam elke maand langs om te praten en toen heeft die mevrouw u een vacature gegeven?"*

Dirk: *"Ja, een vacature, verschillende vacatures, ze had ook een goed praatje voor mij gedaan met die bedrijfsleider van [naam bedrijf]. En toen kwam ik in aanmerking voor een sollicitatiegesprek met die meneer. Dus dat vond ik wel tof."*

Op 1 Werkplein (A) geven beide jongeren met een WW-recht van minder dan 3 maanden aan dat de plicht om algemeen geaccepteerde arbeid te accepteren nadrukkelijk aan de orde is gesteld. Ze hebben beiden een vacature gekregen voor ongekwalificeerd werk. Er is tegen hen gezegd dat ze dit werk moeten accepteren. We presenteren hieronder 2 citaten om in de woorden van de jongere weer te geven hoe dat is gegaan:

Aafke: *"Verder proberen ze je gemotiveerd te houden om ook naar andere soorten werk te kijken dan waar je voor gestudeerd hebt. Dat je toch alles aan moet pakken. [...] Dan komen ze bijvoorbeeld met een vacature voor twintig uur in de week, wat 3 kwartier rijden is, schoonmaakwerk. Terwijl ik totaal wat anders gestudeerd heb. Iedereen kan natuurlijk schoonmaken. Maar ze verplichten je min of meer om dat aan te nemen. [...] Ze worden bijna boos als je zegt dat je een bepaalde richting op wilt. Ook al is die richting heel breed, je moet nog veel breder kijken."*

Albert: *"Ja, ik kreeg eigenlijk meer het gevoel dat je dan een beetje gedwongen wordt als het ware. Afgelopen maandag [...] vroegen ze: je hebt nog geen werk. [...] Er is bepaald werk. [...] Deur-aan-deurverkoop voor goede doelen. Dat is, ja, dat is een mogelijkheid wat ik sowieso kan pakken. Maar ik sta er niet helemaal achter. We hebben daar een gesprek over gehad. En ze zeiden: je hebt eigenlijk geen keus, je moet het doen. Want je zit natuurlijk met de tijd. Ik heb nu nog ongeveer 6 weken tot de uitkering voorbij is. Hij gaf ook aan: je kan morgen beginnen. Ze hebben ook wel schoonmaakwerk. [...] Ik kreeg een beetje het gevoel dat ze mij een beetje dwongen dat wel te doen. Echt zo snel mogelijk die andere functie te pakken of anders maar schoonmaakwerk te doen."*

De bovenstaande werkwijze is in lijn met de wet die zegt dat voor schoolverlaters alle algemeen geaccepteerde arbeid passend is vanaf het begin van de WW-uitkering. Het sluit niet aan bij de beleving van de jongere van de plichten in de WW. Deze strenge toepassing van de regels heeft de Inspectie alleen geobserveerd in dit Werkplein en niet bij de overige bijgewoonde evaluatiegesprekken of de andere ACE-projecten. UWV adviseerde en faciliteerde daar weliswaar breed zoekgedrag, maar hield daarbij rekening met de wensen, het opleidingsniveau en de werkervaring van de jongeren, zoals bijvoorbeeld blijkt uit het onderstaande citaat.

Adviseur: *Even zien, wat kunnen we nog meer... Dat commerciële, we komen af en toe bijvoorbeeld wel vacatures tegen voor bijvoorbeeld commercieel medewerker binnendienst, dat soort functies. Is dat ook wat voor je?*

Gwen: *Lijkt me vreselijk. Ja, lijkt me echt vreselijk.*

Adviseur: *Goed. Dat hoeft ook niet. Maar soms is het ook even kijken waar zijn de vacatures, en die komen we af en toe wel tegen.*

5.4 Handhaving

Voorlichting en vraagafhandeling over rechten en plichten

Jongeren worden bij inschrijving op Werk.nl digitaal voorgelicht over de rechten en plichten die horen bij de WW-uitkering. De regels verschijnen op een scherm, en de jongere kan alleen verder met de inschrijving als hij aanvinkt dat hij de regels heeft gelezen. Tijdens de uitkering kan de jongere de regels vinden op de website van UWV. Vragen over de regels kan hij stellen via het klantcontactcentrum of aan een adviseur via de Werkmap. Verder zijn jongeren in sommige Werkpleinen (B) verplicht om deel te nemen aan een workshop over rechten en plichten. De wijze waarop adviseurs in de evaluatiegesprekken voorlichting geven aan de jongeren is weer gegeven in paragraaf 5.3.1.

Controle en waarschuwingen

Ondanks de voorlichting over rechten en plichten hebben verschillende jongeren in het onderzoek te maken gehad met waarschuwingen en maatregelen. In de meeste gevallen was de reden daarvoor dat ze 1 of meerdere sollicitaties niet (op tijd) hebben doorgegeven. Tenminste 7 jongeren hebben een waarschuwing gekregen omdat ze niet aan de verplichtingen hebben voldaan. Na een waarschuwing wordt de jongere in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende sollicitaties alsnog aan te leveren.

Repressieve handhaving

Soms blijft het bij een waarschuwing, maar 3 jongeren in het onderzoek hebben een maatregel gekregen voor onvoldoende solliciteren, of omdat ze niet zijn verschenen op een afspraak. Boetes heeft de Inspectie in dit onderzoek niet aangetroffen.

David is niet verschenen op het evaluatiegesprek en ook niet ingegaan op de uitnodiging om een week later alsnog te verschijnen. David ontrekt zich bijna volledig aan de dienstverlening van UWV en overtreed de regels moedwillig. Hij heeft voor het niet-verschijnen een maatregel gekregen, ter hoogte van 5 procent van de uitkering gedurende 1 maand. Daarnaast krijgt hij 2 maal een maatregel van 25 procent gedurende 3 maanden omdat hij onvoldoende sollicitaties heeft doorgegeven. De tweede de keer wordt de maatregel voor te weinig solliciteren verhoogd met 37,5 procent, vanwege de recidive. Het Werkplein heeft een signaal afgegeven aan de backoffice om de uitkering op te laten schorten, omdat het evident is dat David niet aan de verplichtingen wil voldoen. Het WW-recht van David (met een maximumduur van 4 maanden) is ten tijde van dat signaal echter al bijna ten einde. Er wordt daarom niet overgegaan tot opschorting en de maatregelen kunnen niet allemaal volledig geëffectueerd worden.

Rimon is 2 keer gekort op de uitkering, en is in afwachting van een derde maatregel. Hij was te laat met het insturen van zijn sollicitaties en geeft toe daar wat laks in te zijn. Hij heeft eerst een korting van 5 procent gehad, de tweede korting bedroeg 10 procent en hij is in afwachting van een derde van twintig procent. Rimon wijt zijn overtredingen aan het feit dat hij veel aan zijn hoofd heeft.

Rimon: Als zij wat aan mij vragen, waarom ik te laat was met het doorgeven van m'n sollicitaties bijvoorbeeld, krijg ik automatisch een bericht: je bent te laat. Kun je alles handmatig invullen en opsturen, en een reden opgeven waarom ik te laat ben met het doorgeven van sollicitaties. Het is inderdaad al drie keer voorgekomen, afgelopen jaar. Mijn fout, was druk, verhuizing, ik heb zo veel dingen aan m'n hoofd. Misschien dat ik dingen niet op tijd heb gedaan. Maar als je dan een reden terugstuurt, of die reden akkoord is of niet, antwoord tenminste op iets waarnaar je vraagt. UWV vraagt wel naar uitleg, die stuur ik dan, en dan krijg ik geen antwoord, alleen een simpele, kant-en-klare e-mail met je krijgt tien procent korting op je komende uitkering. Hulp zoeken is 0,0. Steun is 0,0. Maar kortingen uitgeven is 100%.

ISZW: Dus u heeft drie keer een korting van 10% gehad.

Rimon: Een keer vijf procent, een keer tien, en de komende is twintig.

Bij Debby ontbreekt een sollicitatie. Ze slaagt er niet in om de ontbrekende informatie bij een hoor- en wederhoorgesprek alsnog aan te leveren. Daarom wordt een maatregel van 25 procent opgelegd gedurende 3 maanden. Maar omdat de uitkering binnen een maand afloopt, wordt er feitelijk maar in 1 maand 25 procent ingehouden.

I-SZW: Heb je nog contact gehad met UWV?

Debby: Ja, uiteindelijk moest ik dan nog komen om alles te laten checken. Sollicitaties of ik die had gedaan en dat soort dingen. Eentje heb ik van 1 week niet terug kunnen vinden. Toen hebben ze dus een week 25 procent ingehouden van wat ik vast kreeg. [...] Dat zou dan voor 4 maanden lang gelden maar ze zeiden: "volgende maand loopt je gebeuren al weer af, dus heeft het eigenlijk geen invloed op je". Ze zeiden: "daar heb je dan mazzel mee".

5.5 Samenwerking

De Inspectie is in dit onderzoek maar weinig voorbeelden van samenwerking met andere organisaties tegengekomen.

Een adviseur van Werkplein E geeft aan dat samenwerking in de vorm van verwijzing – hoewel niet bij de onderzochte cases - wel voorkomt. Het gaat dan om organisaties als schuldhulpverlening, het juridisch loket, maatschappelijk werk of wijkgerichte activiteiten.

I-SZW: En werkt u wel eens samen met andere organisaties in het kader van uw taken?

Adviseur: Samenwerking is een groot woord. Verwijzen wel, informeren wel. Erbij betrekken wel, maar niet samenwerken.

I-SZW: Oké, erbij betrekken, wat bedoelt u daarmee?

Adviseur: Ehm, als ik bijvoorbeeld vind dat een klant zoveel schulden heeft dat hij er wat mee moet doen. Dan kan ik actief verwijzen want we hebben daar afspraken over gemaakt, dan kan ik actief verwijzen naar de schuldhulpverlening. En dan wordt de klant misschien wat eerder opgeroepen om te werken als aan het schuldhulpverleningsproces...

I-SZW: [...] En u zei: informeren en verwijzen. Wat zijn dan partijen waar u de klant over informeert of naartoe verwijst?

Adviseur: Ehm... Juridisch loket. Vaak toch... juridisch loket vooral. Algemeen maatschappelijk werk. Wijkgerichte activiteiten. We hebben hier Wegwijzer. Loop ik met mensen naartoe, zeg ik: ga maar hier naar binnen want dan kan je informeren over een aantal zaken.

Twee jongeren op Werkplein E hebben in het evaluatiegesprek informatie gekregen over het leerwerkloket. Beide jongeren hebben niet gevraagd om ondersteuning bij scholing, desalniettemin worden ze geïnformeerd over de mogelijkheid om bij het leerwerkloket ondersteuning te krijgen op het gebied van opleiding of stage.

Overgang naar WWB

Jongeren die er niet in slagen om een baan te vinden voor het einde van de WW-uitkering kunnen - als ze aan de voorwaarden voldoen - in aanmerking komen voor een WWB-uitkering. Bij doorstroom naar de WWB kan de zoektijd die gemeenten opleggen in de eerste maand van de WWB, samenvallen met de laatste maand van de WW. Op Werk.nl biedt UWV hierover algemene informatie aan.

Daarnaast heeft Werkplein A in samenwerking met de gemeente een aanpak ontwikkeld voor jongeren in het kader van de actieplannen jeugdwerkloosheid. Maandelijks vinden er op het Werkplein voorlichtingsbijeenkomsten plaats voor jongeren die instromen in de WW. Deze wordt gegeven door een medewerker van het UWV en van de gemeente. Tijdens deze voorlichtingsbijeenkomsten horen de jongeren over de WWB en wordt er ook informatie gegeven over de aanvraag. De Inspectie observeerde verder eenmaal tijdens een persoonlijk gesprek dat een jonger het advies krijgt om tijdig bij de sociale dienst een WWB-uitkering aan te vragen.

De adviseur op Werkplein E geeft aan dat jongeren een bericht krijgen met de einddatum WW, waarin ze erop worden gewezen dat ze mogelijk recht hebben op WWB.

I-SZW: En Rafid zit in de laatste van zijn WW, die gaat bijna in. Mogelijk moet hij daarna aanspraak op de WWB. Is dat iets waar jullie normaal gesproken aandacht aan besteden. Aan de overgang van WW naar WWB?

Adviseur: Nee, ja als de klant het vraagt. Als de klant expliciet het vraagt, hij krijgt een bericht... Hij krijgt een brief waarin aangegeven is: dit is je einddatum, wellicht heeft u recht op een bijstandsuitkering, die kunt u dan aanvragen na informatie bij de gemeente. Hij krijgt een bericht, hij is geïnformeerd, maar daar ga ik in dit gesprek geen accent op leggen, want dat is niet van toegevoegde waarde. Hij is al daarover geïnformeerd. Ik ga niet tegen hem zeggen: wacht maar even nog een maandje, dan ga je uitkering aanvragen bij de sociale dienst en dan kan je dit en dit en dit doen.

Uit het onderzoek blijkt echter dat niet alle jongeren weten hoe ze na afloop van de WW in hun inkomen moeten voorzien als ze er niet in slagen om werk te vinden. Hans bijvoorbeeld, heeft na afloop van zijn WW geen vervolgutkering aangevraagd. Hij heeft na de WW geen baan en ook geen inkomen. Hij geeft aan dat hij behoefte had gehad aan informatie over wat hij na afloop van de WW had moeten doen:

ISZW: Wat vindt u van UWV?

Hans: Ja. Daar heb ik gemengde gevoelens over. Ik ben heel blij dat ik een uitkering heb kunnen krijgen, maar toen die eenmaal was afgelopen, was ik ook een beetje radeloos en heb ik weinig tot geen hulp van het UWV ontvangen.

ISZW: Wat had u van ze verwacht?

Hans: Eigenlijk wel gewoon een brief van: het is nu afgelopen, dit kunt u nu doen. Omdat ik heb wel een brief gekregen dat mijn WW was afgelopen, maar daar stond verder niet in wat ik verder wel of niet kon of moest doen.

6 Effecten van de dienstverlening

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk brengt de Inspectie de mening van jongeren over de dienstverlening van UWV in kaart, en de mate waarin de dienstverlening heeft bijgedragen aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt (effect). Omdat in de interviews met de jongeren de mening over de dienstverlening in veel gevallen vaak samenhangt met het effect van de dienstverlening is ervoor gekozen om deze integraal te presenteren.

Bij de ontwikkeling van de kansen op de arbeidsmarkt wordt naar 3 aspecten gekeken: belemmeringen, houding en zoekgedrag (zie ook het normenkader in bijlage II). Er is voor deze aspecten is gekozen, omdat ze naast de 'harde' effecten van de dienstverlening, uitstroom naar werk, ook ontwikkeling op meer zachte factoren laten zien, zoals de motivatie, de verantwoordelijkheid die de klant zelf neemt en de acceptatiebereidheid.

6.2 Vermindering van belemmeringen die werkhervatting in de weg staan

In hoofdstuk 4 is een overzicht opgenomen met de belemmeringen die het voor de jongeren lastiger maken om weer aan het werk te gaan. Belemmeringen zijn onder andere sociale problemen zoals schulden, verantwoordelijkheid voor zorgtaken, lage opleiding, de afwezigheid van een startkwalificatie of een gebrek aan werkervaring.

In de digitale dienstverlening wordt geen aandacht besteed aan belemmeringen van jongeren zoals hierboven genoemd. Maar ook in de persoonlijke gesprekken met de jongeren komen de belemmeringen over het algemeen niet aan de orde. Informatie-uitwisseling over belemmeringen beperkt zich tot belemmeringen in de kennis of vaardigheden van de klant om effectief naar werk te zoeken. In een enkel geval informeert de adviseur of de jongere belemmeringen ervaart bij het gebruik van de digitale dienstverlening. Verder kwam het enkele keren voor dat de adviseur wees op de mogelijkheid om bij vragen te bellen of binnen te lopen op de inloopmiddag. In geen enkel evaluatiegesprek heeft een adviseur gevraagd naar andere belemmeringen. Drie jongeren hebben aan UWV gevraagd of ze hulp konden krijgen bij het volgen van een opleiding. Deze ondersteuning wordt door UWV niet geboden. In 1 geval heeft UWV de jongere verwezen naar een leerwerkloket. Jongeren nemen zelf ook geen initiatief om belemmeringen bij UWV aan de kaak te stellen. Blijkbaar zien beide partijen geen reden om met elkaar te spreken over belemmeringen.

ISZW: "Hebben ze geholpen bij schulden misschien, of bij problemen die je hebt?"

Jongere: "Nee ook niet, maar dat was meer omdat ik er zelf eigenlijk net mee bezig was, maar ik heb het daar niet aangekaart omdat ik niet wist dat het kon zeg maar, dat hun daar wat mee konden."

6.3 Verbetering van houding

In deze paragraaf beschrijven we in hoeverre de ondersteuning van UWV van invloed is op de motivatie, acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de jongere. Onder houding verstaat de Inspectie de intentie van de jongere om

de uitkeringsperiode zo kort mogelijk te houden, bijvoorbeeld door zichzelf doelen te stellen, bereid te zijn om een startkwalificatie te halen, werk onder het opleidingsniveau te accepteren, tijdelijk of parttime werk te accepteren en bereid zijn om in te leveren op arbeidsvoorwaarden en salaris.

In hoofdstuk 4 is de houding beschreven van de jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Dertien jongeren zoeken actief naar werk, stellen zich breed op, zijn bereid ver te reizen en hebben soms al een klein bijbaantje. Drie jongeren solliciteren weinig, hebben één of meerdere waarschuwingen/maatregelen van UWV gekregen of hebben geen begrip voor de verplichting om te solliciteren. Bij vier jongeren is er sprake van gemengde signalen.

Jongeren met negatief zoekgedrag

Drie jongeren hebben een houding die door de Inspectie is geclassificeerd als negatief. Het gaat om 3 hele verschillende casussen waar niet goed parallellen tussen te ontdekken zijn. Hieronder wordt beschreven of de dienstverlening van UWV van invloed is geweest op de houding van deze jongeren.

David werkt niet mee aan dienstverlening UWV. Hij heeft in de 4 maanden dat hij in de uitkering zat maar 1 sollicitatie doorgegeven (in plaats van de voorgeschreven zestien) en heeft maar 2 van de 4 standaardafspraken bijgewoond. Daarnaast is hij niet verschenen op de herhaalde oproepen en op een hoor- en wederhoorgesprek. De dienstverlening aan hem bestaat voornamelijk uit handhaving. UWV legt 4 maatregelen op, 2 voor niet-verschijnen en 2 voor onvoldoende solliciteren. Deze maatregelen hebben geen invloed op zijn gedrag. Na de eerste maatregel past hij zijn gedrag niet aan.

De maatregelen kunnen door UWV niet volledig ten uitvoer worden gebracht. UWV verreken maatregelen alleen met een lopende uitkering, maar gaat niet over tot terugvordering als de uitkering is afgelopen. De eerste maatregel heeft reeds een langere looptijd dan het resterende WW-recht. En dat geldt in nog sterkere mate voor de tweede maatregel zoals blijkt uit onderstaande reconstructie van het uitkeringsverloop en de handhaving:

- 18 augustus: start van de uitkering
- 17 oktober: er wordt geconstateerd dat de jongere te weinig heeft gesolliciteerd. Hij krijgt een maatregel van 25% gedurende 3 maanden.
- 19 november: jongere verschijnt niet op een afspraak.
- 3 december: hoor- en wederhoorgesprek vanwege ontbrekende sollicitaties. Hij krijgt een maatregel van 25% gedurende 3 maanden. De maatregel wordt verhoogd met 37,5% omdat er sprake is van recidive.
- 18 december: einde van de uitkering.

In dit onderzoek zijn er 2 gevallen geweest waarbij UWV niet de mogelijkheid had om een maatregel volledig uit te voeren (zie ook het voorbeeld van Debby op pagina 37). Omdat er alleen wordt verrekend en niet wordt teruggevorderd, is het voor UWV lastig om volledig te handhaven bij jongeren die maar kort in de uitkering verblijven. Dat doet afbreuk aan de mogelijkheid die UWV heeft om het gedrag te beïnvloeden van mensen die bewust de regels overtreden.

De tweede jongere met negatief zoekgedrag is Robert. Hij heeft recht op maximaal 8 maanden WW. Hij vindt de WW-uitkering een recht dat hij heeft opgebouwd door te werken. Daarom vindt hij het niet terecht dat UWV daar een sollicitatieplicht tegenover stelt. Hij heeft niet veel gesolliciteerd, omdat hij zijn telefoon kwijt was en veel dingen aan zijn hoofd had: schulden, problemen met zijn ex, zijn opa was overleden en gezondheidsproblemen. Verder was hij niet bereid om bepaalde werkzaam-

heden te accepteren of werk te doen waarvoor het minimumloon wordt betaald. Hij wil minimaal 1800 euro netto per maand verdienen. Hij had graag een telefoontje van UWV gehad met een waarschuwing over de ontbrekende activiteiten. Het feit dat UWV hem met een brief waarschuwt heeft hem kwaad gemaakt.

Robert: Als ze nou hadden gezegd tegen mij van: mijnheer u dient een activiteit te hebben en dergelijke dan was het... maar ja ik ben mijn telefoon ook kwijt en ik sta er ook niet bij stil eerlijk gezegd. Pas geleden heb ik ook gewoon heel veel dingen aan mijn hoofd gehad de laatste tijd. Kijk ik begrijp van hen dat hen denken dat de wereld alleen maar draait om werk zoeken dat ze geld aan het missen zijn allemaal, maar iedereen heeft eigen dingen. Ik wil niet goedpraten dat ik geen werk heb gezocht. Dat is het ook niet. Alleen normaal als ze misschien één keer in de maand of zo effe naar bepaalde mensen bellen om te zeggen van we zien dat je activiteiten goed gaan of we zien dat je activiteiten niet goed gaan en als je mij gewoon op mijn kop geeft in dat persoonlijke gesprek of via dat telefonische gesprek dan denk ik dat het harder aankomt als die dreigende briefjes en mailtjes.

Ten tijde van het tweede interview heeft de jongere zijn gedrag verbeterd. Hij heeft bezwaar gemaakt tegen 1 van de maatregelen en dat bezwaar is gegrond verklaard. Eén van de maatregelen is komen te vervallen. Hij solliciteert zo veel mogelijk op de vacatures die UWV hem aanbiedt, ook al vindt hij niet alle vacatures passend.

De laatste jongere met negatief zoekgedrag is Gwen. Zij heeft negen maanden recht op WW. Ook zij ziet de WW als een recht dat ze heeft opgebouwd door te werken. Ze heeft bij aanvang van de uitkering veel vertrouwen in haar kansen om snel een baan te vinden als ze gaat solliciteren. Maar dat stelt ze even uit, in de eerste maanden van de WW gaat ze veel op reis en solliciteert ze weinig. Ze voldoet wel aan de verplichtingen, ze geeft haar vakanties door en haar uitkering wordt tijdelijk gestopt omdat ze niet beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. Daarna gaat ze actief op zoek naar werk, maar ze is niet bereid om werk onder haar niveau te accepteren. Naarmate ze langer werkloos is gaat ze actiever solliciteren. Ze geeft aan dat ze de ondersteuning van UWV een positief effect heeft gehad op haar houding. Ze werd gestimuleerd door de controle, gesprekken en vacatures.

Jongeren met een gemengde houding

De jongeren met een gemengde houding willen alle 4 heel graag aan het werk. Maar ze zijn niet bereid om alle werk te accepteren.

Aafke en Albert hebben met elkaar gemeen dat ze dienstverlening krijgen op Werkplein A en beide 3 maanden recht hebben op WW. UWV heeft hen een vacature aangeboden voor ongekwalificeerd werk en gezegd dat ze dit werk moeten accepteren. Deze jongeren waren daarover ontevreden, beiden vonden ze de vacature niet passen bij hun wensen en mogelijkheden en vonden ze dat er genoeg mogelijkheden waren om te solliciteren op vacatures die beter aansloten bij hun wensen. Beiden hebben de aangeboden baan dan ook niet geaccepteerd en zijn verder blijven zoeken. Handhaving door UWV is vervolgens uitgebleven.

Aafke is er tijdens de WW niet in geslaagd om een passende baan te vinden en heeft na afloop van de WW-uitkering een baan onder haar niveau gevonden in een call-center. Dat is niet haar droombaan, maar ze heeft geen recht op WWB en moet toch in haar inkomsten voorzien. Albert heeft zich na afloop van de WW geen WWB aangevraagd. Hij heeft zich gericht op zijn muziekcarrière en is twee maanden na afloop van de WW alsnog aan het werk gegaan.

Rimon heeft een duidelijk beeld van wat hij wil doen: Hij wil directie- of limousinechauffeur worden. Hij heeft de opleiding hiervoor zelf bekostigd van zijn spaargeld. Hij hoopte dat UWV hem zou helpen om een baan in die richting te vinden, maar dat

is niet gebeurd. Hij blijft zoeken naar banen die aansluiten bij zijn opleidingsrichting en ervaring (beveiligers, chauffeur).

Donny weet bij aanvang van de uitkering al dat hij na enkele maanden terug kan keren naar zijn oude werkgever. UWV overhandigt hem in de persoonlijke gesprekken vacatures. Hij zoekt zelf ook naar vacatures en voldoet aan zijn sollicitatieplicht maar is niet echt bereid om in de tussentijd een andere baan te accepteren.

Jongeren met positief zoekgedrag

Dertien jongeren die hebben deelgenomen aan het onderzoek laten positief zoekgedrag zien. Werk is voor hen belangrijk. Hun zoekgedrag is voldoende intensief en breed omdat het belangrijk voor ze is om het werk te hervatten, niet perse omdat UWV dit van ze eist.

Sommige jongeren geven dan ook aan dat de dienstverlening van UWV geen invloed heeft op hun gedrag.

ISZW: [...] De manier waarop UWV contact met je onderhoudt, heeft dat ook invloed op hoe je je gedraagt?

Jongere: Nee. Eigenlijk niet. Het is ook niet zo dat als ik 4 sollicitaties heb gehad, dat ik dan denk 'oh, nou dan hoef ik over 4 weken pas weer!' Want ik denk dat ik per week al op rond de 8 sollicitaties uitkom, dus. Wat het UWV daarmee doet of daaraan kan zien, daar trek ik me eigenlijk niet zo heel erg veel van aan."

Maar er zijn ook enkele jongeren die aangeven dat de ondersteuning van UWV hen heeft gestimuleerd om voldoende te blijven solliciteren.

I-SZW: Wat deed u anders door hun hulp?

Jongere: Ja, gewoon sollicitatie activiteiten gewoon volhouden. Want als ik dat niet doe, dan weten zij dat ook weer. En ik moet wel aan bepaalde eisen voldoen en anders stopt m'n UWV-uitkering. Dus dat vond ik wel een goede, dat ze gewoon de druk erop gooiden. En niet in een negatieve manier hoor. Dus ja, dat was wel motiverend mijns inziens.

Eén van de jongeren geeft aan dat hij door het vacatureaanbod intensiever is gaan zoeken buiten de kanalen van UWV.

"Ik was sowieso zelf ook al op zoek, maar op een gegeven moment ... ik kijk natuurlijk wel op de website van UWV of Werk.nl en ik hield het allemaal zelf in de gaten wat het aanbod was, maar vanuit UWV was het vrij weinig en was het van weet je, je moet zelf doorbellen, je moet zelf een beetje gaan zoeken naar de mogelijkheden. Ja vanaf dat moment ging ik me wel realiseren ik moet het echt zelf, ik zoek echt een goede functie zoeken die bij me passen. Ja toen ben ik zelf er achteraan gegaan."

6.4 Verbetering gedrag

6.4.1 Vraaggerichte dienstverlening

Allereerst beschrijven we hoe de vraaggerichte dienstverlening van UWV van invloed is op het gedrag van de jongeren. Een deel van de jongeren heeft positieve ervaringen met de vacatures van UWV. Dat betekent niet perse dat ze zijn uitgestroomd op een vacature van UWV, maar wel dat de jongeren de vacatures van UWV vinden passen bij hun kennis of ervaring en er op reageren.

Veel jongeren zijn positief over de mogelijkheid om in de Werkmap naar vacatures te zoeken. Ze vinden dat de vacatures die UWV aan hun cv matcht in de Werkmap

goed passen bij hun cv. Henny en Harette bijvoorbeeld zijn heel tevreden over de vacatures die ze ontvangen in de Werkmap en ze solliciteren daar dan ook vaak op. Jongeren zijn ook tevreden over de zoekfunctie in Werk.nl. Daarin kunnen ze aangeven aan welke criteria de vacatures moeten voldoen en zodoende heel gericht zoeken naar vacatures die bij ze passen. Debby is na de WW doorgestroomd naar de WWB, maar zoekt nog steeds in de werkmap naar vacatures.

Debby: Ja. Dat gebruik ik eigenlijk nog steeds, voor mijn sollicitaties voor het ISD. Alleen kan ik het natuurlijk niet meer online doorgeven, dus ik moet het wel op een papiertje schrijven, ouderwets, en dat moet ik dan weer meenemen. Ik vond dat systeem heel handig omdat ik gelijk aan kon geven van geef dit door als sollicitatieactiviteit en dan was het klaar. Dan zit je ook niet te klooiën met papiertjes en dingen die je kwijt raakt. Je kan ook een lijst uitprinten als je wilt, dus dan heb je het allemaal onder elkaar staan, dus dat vond ik ook wel heel fijn.

I-SZW: En je maakt nu dus nog gebruik van Werk.nl. Waarom is dat zo handig?

Debby: Alle sollicitaties, je zoekt gewoon op genre of op beroep en dan vind je gewoon een hele lijst wat er bij jou in de buurt zit, en dan hoef ik niet 20 pagina's af. Dan staat het gewoon eigenlijk allemaal gelijk in 1 kopje. Dat werkt voor mij wat sneller.

I-SZW: Dus je vindt het makkelijk om te zoeken daar naar vacatures?

Debby: Ja en je wordt gelijk doorgelinkt naar de site waar je kunt solliciteren, dus dat vind ik ook wel heel fijn.

Daarnaast hebben verschillende jongeren ervaringen opgedaan met meer persoonlijke vormen van bemiddeling. Dit heeft niet geleid tot uitstroom, maar wordt door de jongeren wel gewaardeerd. Jongeren geven aan dat de concurrentie aan de aanbodzijde van de arbeidsmarkt groot is. Ze hebben de ervaring dat op veel vacatures honderden sollicitaties binnenkomen ontvangen naar eigen zeggen vaak niet eens een reactie op een sollicitatie. Persoonlijke bemiddeling wordt daarom gewaardeerd. Dirk is door de adviseur voorgesteld aan een werkgever. Het betrof een functie waar hij geen ervaring mee had. Hij snapt niet zo goed waarom de adviseur hem naar deze vacature bemiddelt. Maar hij waardeert het dat de adviseur dat voor hem heeft gedaan. Hij is niet aangenomen omdat de vacature uiteindelijk toch niet werd vervuld. Harriette heeft een vacature gekregen in een persoonlijk gesprek. Ze heeft op deze vacature gesolliciteerd maar is niet aangenomen omdat ze de baan niet kon combineren met de zorg voor haar kind. Ans haalt veel vacatures uit de vacaturekrant die UWV haar aanbiedt. Ze vindt deze vacatures nuttig omdat ze uit de regio komen en in veel gevallen niet op het internet zijn gepubliceerd. Dat laatste maakt dat er minder concurrentie is van andere sollicitanten.

Er zijn ook jongeren die niet zo positief zijn over de vacatures van UWV. Ze zijn niet passend en de jongeren solliciteren er vaak niet op.

Drie jongeren geven aan dat de vacature niet aansluit bij het opleidingsniveau. Het gaat in 3 gevallen om jongeren met een wat lager opleidingsniveau. Anton bijvoorbeeld ontvangt van UWV vacatures voor werk op Mbo3-niveau, hij heeft een opleiding op niveau 2. Geerdien en Roos hebben dezelfde ervaring.

Aafke en Albert zijn beide opgeleid op Mbo4-niveau. Ze solliciteren niet op de vacatures die ze van UWV ontvangen omdat ze deze niet passend vinden bij hun opleiding en wensberoep. Deze twee jongeren hebben in het kader van een jongerenproject van UWV vacatures voor laaggekwalificeerde arbeid gekregen en in een persoonlijk gesprek is door UWV nadrukkelijk aangegeven dat ze deze banen moeten accepteren. Hierdoor zijn ze erg negatief geworden over de vraaggerichte dienstverlening van UWV. Beiden zijn tot de conclusie gekomen dat UWV ze niet zal helpen om een baan te vinden die ze passend vinden.

Ook Robert vindt de vacatures die hij krijgt niet passend maar om een andere reden: de reistijd is te lang en het loon is te laag. Hij solliciteert er vaak wel op omdat

hij na enkele eerdere maatregelen aan UWV wil laten zien dat hij nu zich wel voldoende inspant.

Er zijn twee jongeren die negatieve ervaringen hebben met de vraaggerichte dienstverlening van UWV die samen lijken te hangen met het vacaturesysteem. Gwen ontvangt wekelijks een vacature, maar dat is vaak dezelfde vacature. Daardoor is ze tot de conclusie gekomen dat de vraaggerichte dienstverlening van UWV voor haar niet zoveel meerwaarde heeft. Hans zoekt naar vacatures in de Werkmap, maar heeft een verwarrende ervaring gehad. Hij had een interessante vacature gevonden, maar kon die vervolgens elders op het internet niet terugvinden en daarna ook niet meer op Werk.nl.

Hierboven werd al geschreven over de waardering die jongeren hebben voor persoonlijke bemiddeling. Rafid ontvangt veel vacatures bij zijn cv op Werk.nl. Deze vacatures passen in principe bij zijn cv en hij solliciteert er ook op. Maar hij vindt het niet zo nuttig om op deze vacatures te reageren. Hij heeft het idee dat hij directe bemiddeling nodig heeft om een baan te vinden. Hij denkt dat hij vanwege zijn Arabische naam in een reguliere sollicitatieprocedure niet veel kans maakt. Hij zou daarom graag persoonlijk bemiddeling willen, maar heeft deze niet gekregen.

Donny tenslotte ontvangt vacatures van UWV in de Werkmap en een adviseur heeft zich ook ingespannen om hem persoonlijk te bemiddelen. Donny voldoet aan zijn sollicitatieverplichting, maar zoekt zeer selectief naar bepaalde banen in de transport en weet dat hij na 5 maanden WW aan de slag kan bij zijn ouder werkgever. Dat leidt ertoe dat zijn acceptatiebereidheid niet maximaal is en de persoonlijke vraaggerichte dienstverlening van UWV niet optimaal door hem wordt benut.

6.4.2

Aanbodgerichte dienstverlening

UWV biedt ook aanbodgerichte dienstverlening. Het gaat om adviezen over de wijze van solliciteren. Aanbodgerichte dienstverlening wordt zowel digitaal aangeboden als in persoonlijke gesprekken.

De Inspectie heeft geobserveerd dat de cv's van veel jongeren op het moment van het evaluatiegesprek niet is opgebouwd volgens de adviezen van UWV. Dit ondanks de ondersteuning die UWV vanaf het begin van de uitkering aanbiedt in de Werkmap en op Werk.nl. In deze paragraaf blijkt dat de meeste positieve geluiden over de aanbodgerichte dienstverlening betrekking hebben op persoonlijke ondersteuning. De meeste negatieve geluiden gaan over de digitale dienstverlening.

De persoonlijke dienstverlening lijkt ook vaker te leiden tot veranderingen in het zoekgedrag van de jongeren. Debby bijvoorbeeld geeft aan dat haar cv hopeloos was verouderd aangezien ze al een tijd niet had gesolliciteerd. Ze vond de persoonlijke adviezen van UWV heel nuttig en heeft haar cv aangepast. Dirk heeft veel gehad aan de voorbeeld cv's die hij heeft gekregen bij de workshop die hij bijwoonde bij aanvang van de uitkering.

Dirk: Ik moet langskomen met mijn cv. [...] ik heb ook goed voorbeelden gehad. Vooral van cv ook. Dat ik een heel goed voorbeeld meegekregen heb, dat ik overgenomen heb. Dankzij dat is mijn cv veel strakker, overzichtelijker, precies op 1 A4. Gewoon gecombineerd. Was ook een pluspunt.

I-SZW: Daar was u tevreden over.

Dirk: Ja, vooral de cv ook. Het is belangrijk. Kan bij heel veel mensen, vooral in mijn geval, rommelig overkomen. En dat zijn goede richtlijnen die je ook kan gebruiken.

Ans heeft naar aanleiding van het gesprek met UWV nog eens kritisch gekeken naar haar sollicitatiebrieven en cv. Ze is meer gaan netwerken en stuurt minder open sollicitaties. Henny is blij met het persoonlijk advies over haar cv en sollicitatiebrieven. Ze voelt zich geholpen en dat werkt motiverend. Gwen heeft van de adviseur de tip gehad om bij het zoeken naar werk gebruik te maken van Twitter en LinkedIn. Twitter vindt ze niet nuttig, maar op LinkedIn vindt ze geregeld interessante vacatures.

Er zijn ook voorbeelden van jongeren die niet zoveel hebben gedaan met de persoonlijke adviezen die ze hebben gekregen. Donny heeft uitgebreid advies gekregen over aanpassingen in zijn cv. Hij heeft naar aanleiding van de adviezen marginale aanpassingen gedaan.

I-SZW: Bij het vorige gesprek waar ik bij was, heeft die mevrouw je een aantal tips gegeven over je cv. Bijvoorbeeld dat je een stukje persoonsprofiel toe zou kunnen toevoegen en dat je werkervaring boven je opleiding zou kunnen zetten. Heb je haar tips verwerkt in je cv?

Donny: Ja gedeeltelijk wel ja.

I-SZW: Gedeeltelijk wel. Wat heb je veranderd?

Donny: Nou de persoonsgegevens heb ik bijgewerkt, voor de rest niet veel.

De adviezen van UWV zijn vrijblijvend. Donny is niet verplicht om de adviezen van de adviseur over te nemen en zijn cv conform de richtlijnen van UWV op te bouwen. Deze jongere is meerdere keren door UWV gesproken, en de aanpassingen in het cv zijn niet nogmaals aan de orde gesteld. Het gaat dus om een eenmalig en vrijblijvend advies.

Geerdien heeft in een persoonlijk gesprek adviezen gekregen over haar cv en sollicitatiebrief. Ze vindt de adviezen van UWV duidelijk, maar nogal algemeen. Ze heeft ze niet verwerkt. Ze vindt het stramien van UWV te dwingend en gelooft niet in 1 goede manier. Volgens haar stelt de ene werkgever andere eisen dan de andere. Ze heeft meer behoefte aan specifieke feedback op brieven en cv's dan aan algemene adviezen.

Twee jongeren zijn positief over de aanbodgerichte dienstverlening die online wordt aangeboden. Gwen zegt bijvoorbeeld dat haar cv veel beter is geworden door de online training solliciteren. Harriette is positief over de online training solliciteren maar heeft haar gedrag niet aangepast naar aanleiding van de training. Ze zag het als een bevestiging dat ze op de juiste manier solliciteert.

Andere jongeren geven aan dat de aanbodgerichte dienstverlening niet heeft geleid tot veranderingen in de wijze waarop ze naar werk hebben gezocht. Aafke, Albert, Geerte en Hilde hebben de online training solliciteren gevolgd, maar hoorden daar niets wat ze nog niet wisten. Het heeft dan ook niet geleid tot aanpassingen in de wijze waarop ze naar werk zoeken. Henny en Rafid vinden de online sollicitatiecursus nuttig voor mensen die een tijdje uit het arbeidsproces zijn geweest, maar niet voor zichzelf.

6.5 Bijdrage van de dienstverlening aan de uitstroom naar werk of school

In paragraaf 3.4 is reeds beschreven dat 10 jongeren zijn uitgestroomd naar werk en 1 jongere naar een opleiding. In deze paragraaf onderzoeken we hoe de dienstverlening van UWV heeft bijgedragen aan deze uitstroom.

Eén jongere is aangenomen op een vacature die haar door UWV was aangeboden.

Spreker 1: Hoe heeft u deze baan gevonden?

Spreker 2: via Werk.nl stond dat in mijn lijstje dat aanbevolen was, dat bij mijn cv paste. Daar heb ik op gereageerd. Ik verwachtte er eigenlijk niet zoveel van, omdat eigenlijk alles waar ik op solliciteerde, daar hoorde ik eigenlijk niets van. Maar verassend genoeg werd ik gelijk door Tempo-Team gebeld, en mocht ik de dag daarna gelijk op gesprek.

Bij de overige uitstromers is de relatie met de dienstverlening minder evident. Voor 3 jongeren stond bij aanvang van de uitkering al vast op welk moment en met welke bestemming ze zouden uitstromen. Voor hen was de WW een overbrugging. Twee jongeren gaan na 3 maanden weer aan de slag bij de werkgever waar ze voor de WW werkzaam waren. Eén jongere start met een opleiding, zoals ze zich al had voorgenoemen.

Twee jongeren worden door hun netwerk gewezen op een vacature en worden daarop aangenomen. Geerdien krijgt de vacature waar ze op aan wordt genomen later ook nog via UWV aangeboden.

ISZW: Hoe heeft u die baan gevonden?

Geerdien: Via een oud-collega van mij, uiteindelijk, ze zei dat er een functie vrij was. Ik heb ook gekeken op vacaturesites en dergelijke. Vacaturenederland.nl, volgens mij en via daarvan heb ik de baan gevonden. Uiteindelijk kwam die ook nog voor in een mailing van UWV zelf.

De overige jongeren worden aangenomen op een vacature die ze zelf hebben gevonden. Ook Hilde krijgt de vacature waarop ze is aangenomen op een later moment aangeboden door UWV.

7 Enquête onder jongeren in de WW

7.1 Inleiding

In de periode november-december 2014 is een vragenlijst uitgezet onder ruim 2.100 WW'ers van 24 t/m 26 jaar oud. Ongeveer 350 WW'ers uit deze leeftijdscategorie hebben de vragenlijst ingevuld, de respons bedraagt ca. 16%.

De vragenlijst bevatte ondermeer vragen over hoe jongeren naar werk zoeken, welke ondersteuning ze ervaren van UWV en over hun kennis over de rechten en plichten die horen bij de uitkering. In de volgende paragrafen worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd.

Een kwart van de respondenten ontvangt of ontving korter dan 3 maanden WW, 43% 4 tot 6 maanden en 32% langer dan 6 maanden. Ongeveer tweederde (64%) van de jongeren heeft op het moment dat ze de vragenlijst ontvangen een baan gevonden.

7.2 Houding, acceptatiebereidheid en belemmeringen

In onderstaande tabel is weergegeven hoe belangrijk het voor de jongeren is om werk te vinden. Deze vraag is alleen voorgelegd aan de jongeren die nog geen baan hadden gevonden op het moment dat ze de vragenlijst invulden. Uit de tabel blijkt dat de meeste jongeren in de WW graag willen werken en dat ze gelukkiger zouden zijn als ze een baan zouden vinden. De meeste zijn dan ook van plan zich in te zetten om werk te vinden. Maar meer dan de helft is niet positief over hun kansen om werk te vinden, zelfs als ze daar echt moeite voor doen.

Tabel 7.1 Het belang van werk²²

	% jongeren dat ja antwoordt
Ik ben van plan de komende periode werk te gaan zoeken (n=111)	91%
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind (n=113)	89%
Ik wil op dit moment graag werken (n=112)	87%
Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind (n=111)	86%
De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken (n=111)	73%
Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe (n=108)	43%

Ongeveer driekwart (73%) van de jongeren verwacht binnen een half jaar betaald werk te vinden, iets minder dan een kwart (22%) verwacht dat dat langer dan een half jaar zal duren en 6% verwacht geen werk meer te vinden.

Acceptatiebereidheid

In onderstaande figuur is weergegeven in hoeverre de jongeren bereid zijn om werk te accepteren met aspecten die over het algemeen als minder aantrekkelijk worden beschouwd.

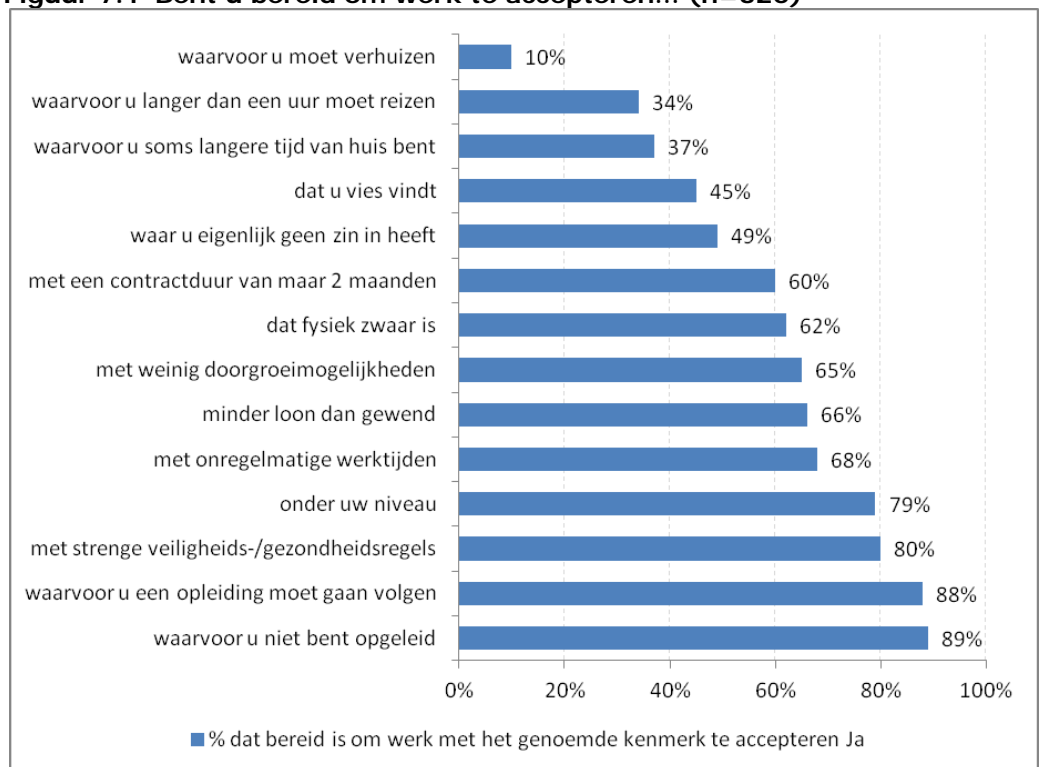
De meeste jongeren (ongeveer 90%) zijn bereid om ander werk te gaan doen dan waar ze voor zijn opgeleid, of zijn bereid om werk te accepteren waarvoor ze een

²² Omdat niet alle jongeren elke deelvraag hebben beantwoord, zijn er kleine afwijkingen in de n.

opleiding moeten gaan volgen. Ook werk onder het huidige werk- of opleidingsniveau is voor veel jongeren (79%) acceptabel. Er lijkt dus een ruime bereidheid te bestaan om brede zoekcriteria te hanteren bij de zoektocht naar werk. Fysiek belastend werk, werk met weinig doorgroeimogelijkheden, een lager loon, onregelmatige werktijden of een kort contract is voor 60% tot 70% van de jongeren acceptabel. De helft van de jongeren geeft aan dat ze geen werk willen doen waar ze geen zin in hebben. Een nieuwe baan hoeft blijkbaar niet per se aan te sluiten op eerder werk of de opleiding, maar het moet wel leuk zijn.

Een aantal aspecten van werk is voor een minderheid van de jongeren acceptabel. Een reistijd van meer dan een uur of een lange tijd van huis zijn is voor ongeveer tweederde van de jongeren onacceptabel. Slechts weinig jongeren (10%) zijn bereid om te verhuizen voor een nieuwe baan.

Figuur 7.1 Bent u bereid om werk te accepteren... (n=320)



Belemmeringen voor vinden van werk

Zeventien procent van de jongeren geeft aan dat ze geen problemen hebben die het voor hen moeilijk maakt om een betaalde baan te vinden. De belemmering die door de meeste jongeren wordt genoemd, is dat er geen of weinig banen beschikbaar zijn voor de opleiding die ze hebben gevolgd (55%). Ook veel jongeren noemen een gebrek aan (de juiste) werkervaring als een belemmering bij het vinden van werk.

Veel minder vaak (door 8% tot 11% van de jongeren) wordt genoemd:

- discriminatie (op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap),
- het aantal uren dat de jongere kan werken,
- zorg voor kinderen of anderen,
- niet op onregelmatige tijden kunnen werken (bijvoorbeeld nachtdienst),
- geen rijbewijs,
- lichamelijke gezondheid.

Slechts een klein aantal jongeren (2% tot 4%) wordt in de werkhervatting belemmerd door de psychische gezondheid, taalproblemen, schulden of een gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan.

7.3 Zoekgedrag

Nagenoeg alle jongeren (97%) hebben de afgelopen 6 maanden iets gedaan om aan het werk te komen. In de onderstaande tabel is weergegeven op welke wijze de jongeren de afgelopen 6 maanden naar vacatures hebben gezocht.

Jongeren gebruiken internet het meest om vacatures te zoeken. Vijfennegentig procent van de werkzoekende jongeren zoekt in ieder geval maandelijks op internetsites naar vacatures. Op Werk.nl ligt dat percentage iets lager, maar het is nog steeds een veelgebruikt medium voor het zoeken van vacatures: tweederde zoekt er wekelijks en twaalf procent maandelijks.

Het Werkbedrijf biedt ook vacatures aan op het Werkplein, en best veel jongeren geven aan dat ze daar gebruik van maken. Ruim zestig procent zoekt wekelijks of maandelijks op het Werkplein naar vacatures. Maar weinig jongeren hebben een banenmarkt of speeddate bezocht.

Tabel 7.2 Plekken om naar vacatures te zoeken

	Wekelijks	Maandelijks	< 1x per maand	Nooit
Op andere internetsites dan Werk.nl	83%	12%	3%	3%
Op WWW.Werk.nl	65%	18%	10%	8%
Via familie, vrienden of relaties	63%	26%	8%	3%
In kranten of tijdschriften	47%	17%	12%	24%
Op het Werkplein	44%	18%	12%	26%
Via werkgevers	18%	33%	27%	23%
Via uitzendbureau	17%	30%	20%	33%
Op banenmarkt of voorlichtingsdag	4%	7%	23%	67%

Ongeveer driekwart (72%) van de jongeren solliciteert wekelijks op een vacature en nog eens twintig procent doet dit maandelijks. De helft stuurt wekelijks open sollicitatiebrieven en ongeveer dertig procent verstuurd gemiddeld 1 keer per maand een open sollicitatie.

7.4 Ondersteuning

Drieënnegentig procent van de jongeren heeft in de afgelopen 6 maanden gebruik gemaakt van de werkmap. In tabel 7.3 is weergegeven welke vormen van ondersteuning, die worden aangeboden in de werkmap door de jongeren zijn gebruikt.

De meeste jongeren (88%) hebben in de afgelopen 6 maanden in de werkmap naar vacatures gezocht. Dit is de digitale ondersteuning die het meeste wordt gebruikt. Ongeveer de helft van de jongeren heeft de online training solliciteren gevolgd. Jongeren worden door UWV met een bericht uitgenodigd om deze training te volgen, maar zijn dat niet verplicht. Een andere online training, 'vindt een baan met sociale media' wordt door minder jongeren (22%) bekeken. Een derde heeft een test gemaakt om interesses, kwaliteiten en motivatie te meten. De overige ondersteuning die door UWV wordt aangeboden in de Werkmap of op Werk.nl wordt minder vaak gebruikt. Slechts 4 procent van de jongeren heeft de online game 'expeditie work'

gespeeld. Dit is 1 van de weinige ondersteuningsvormen die specifiek voor jongeren is ontwikkeld.

Tabel 7.3 Gebruik van ondersteuning in de werkmap of op Werk.nl

	% jongeren dat ja antwoordt
ik heb in de werkmap naar vacatures gezocht (n=294)	88%
online training 'solliciteren' (n=294)	52%
online testen om interesses, kwaliteiten en motivatie te meten (n=297)	33%
online training 'vind een baan met sociale media' (n=299)	22%
Competentieatlas (n=299)	13%
E-coaching (n=298)	8%
online game 'expeditie work' (n=299)	4%
Webinars	1%

Verder is aan jongeren gevraagd hoeveel persoonlijke gesprekken ze met UWV hebben gevoerd. Een derde van de jongeren (33%) voerden geen enkel gesprek met UWV. Iets minder dan de helft (47%) voerde 1 gesprek en 20% voerde 2 gesprekken of meer.

In tabel 7.4 staat de ondersteuning die buiten de werkmap of Werk.nl kan worden aangeboden. Ruim de helft (52%) van de jongeren heeft een vacature gekregen van UWV. Een vacature kan overigens zowel in de werkmap als in een persoonlijk gesprek worden aangeboden. Elf procent van de jongeren is door UWV voorgesteld aan een werkgever, 8% nam deel aan een speeddate. Deze vormen van ondersteuning vallen allen onder de noemer vraaggerichte dienstverlening. Verder woonde een vijfde van de jongeren een introductiebijeenkomst bij over rechten, plichten en de dienstverlening van UWV.

Een klein deel van de jongeren heeft ondersteuning gekregen bij het gebruik van de e-dienstverlening: 6% nam deel aan een workshop over het gebruik van Werk.nl en 5% kreeg hulp bij de E-intake. Elf procent van de jongeren bezocht een inloopmiddag.

Tabel 7.4 Overige ondersteuning in de afgelopen 6 maanden (n=210)

	% jongeren dat ja antwoordt
ik kreeg een vacature van UWV	52%
ik bezocht de introductiebijeenkomst over rechten, plichten en de dienstverlening van UWV	20%
ik heb een inloopmiddag bezocht	11%
UWV heeft me voorgesteld aan een werkgever	11%
ik kreeg individuele begeleiding	9%
ik bezocht een speeddate	8%
ik maakte een test in het competentietestcentrum (om te bepalen wat u wilt en kunt)	8%
ik ben bij een workshop geweest over het gebruik van Werk.nl	6%
hulp bij de E-intake	5%
ik deed mee aan de workshop zelfstandige	3%

7.5 Handhaving

Vierentwintig procent van de jongeren geeft aan dat UWV wel eens een waarschuwing heeft gegeven, de uitkering heeft verlaagd of een boete heeft gegeven. Negen-tien procent vond dat terecht, 60% vond dat onterecht.

7.6 Oordeel over de ondersteuning

In deze paragraaf geeft de Inspectie weer hoe tevreden jongeren zijn met de dienstverlening van UWV. Het oordeel over de dienstverlening hebben we gemeten door de jongeren stellingen voor te leggen over aspecten van dienstverlening. Jongeren die geen gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening waar de stelling betrekking op heeft hoefden de vraag niet te beantwoorden. Deze jongeren zijn dan ook buiten beschouwing gelaten.

In zijn algemeenheid oordelen jongeren heel wisselend over de dienstverlening. Aanzienlijke percentages jongeren oordelen positief over de dienstverlening die in onderstaande stellingen is verwoord, maar vaak oordelen vergelijkbare aantallen jongeren negatief. Dat geldt bijvoorbeeld voor de stellingen over de tijdigheid en de omvang van de hulp. Ruim een derde van de jongeren had eerder hulp willen krijgen, maar voor ruim een derde van de jongeren geldt dit niet. En vergelijkbaar: een derde van de jongeren vindt dat ze genoeg hulp heeft gehad en ruim een derde is het daarmee oneens.

De meeste positieve antwoorden worden gegeven op de stellingen over of medewerkers van UWV veel weten over het vinden van werk en of de hulp van UWV zinvol was. Tweeënvijftig tot 46% van de jongeren is hierover positief.

Twee stellingen geven weer in hoeverre de dienstverlening van UWV van invloed is geweest op de houding van jongeren en de kansen op werk. Een derde van de jongeren geeft aan dat de dienstverlening van UWV hen heeft gemotiveerd om te zoeken naar werk. Ongeveer een kwart van de jongeren vindt dat de hulp van UWV de kansen op werk heeft vergroot.

Tabel 7.5 Oordeel over de dienstverlening van UWV (1)

	Eens	Neutraal	Oneens
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een nieuwe baan (n=286)	34%	30%	37%
Ik had eerder hulp willen krijgen (n=260)	35%	26%	39%
Door de dienstverlening van UWV word ik gemotiveerd om werk te zoeken. (n=282)	36%	25%	39%
De hulp van UWV heeft mijn kans op werk vergroot (n=271)	23%	32%	45%
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk (n=239)	46%	28%	26%
De hulp die ik heb gekregen was zinvol (n=272)	42%	26%	31%
Ik word door UWV te veel onder druk gezet (n=288)	22%	28%	50%

Ook in tabel 7.6 is weergegeven hoe de jongeren oordelen over aspecten van dienstverlening. Bij 88% van de jongeren staat de uitkering altijd op tijd op de rekening. Uit de tabel blijkt verder dat de meeste jongeren tevreden zijn over de informatievoorziening: ongeveer driekwart (72%) van de jongeren vindt de informatie over het zoeken naar werk duidelijk, iets minder jongeren (60%) vinden de informatie over de uitkering duidelijk. Ruim tweederde van de jongeren kan bij vragen ge-

makkelijk met UWV in contact komen en is van mening dat ze snel antwoord krijgen op vragen.

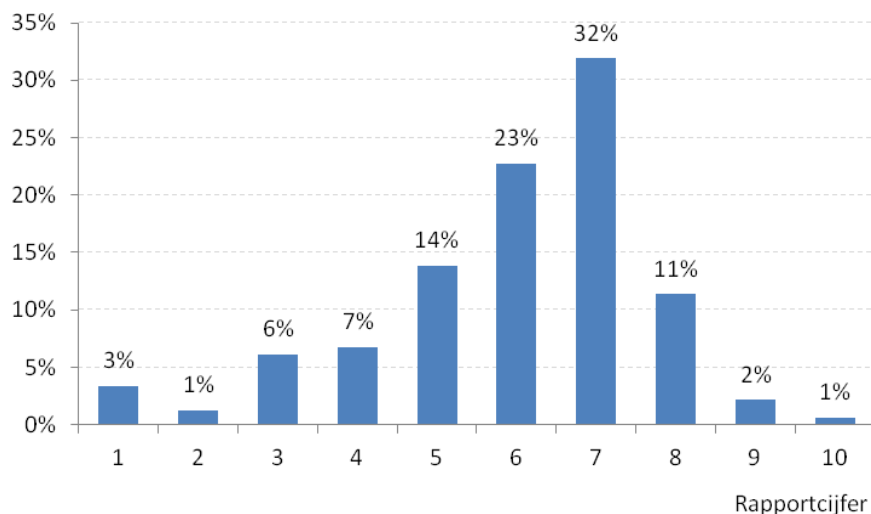
De dienstverlening van UWV wordt niet als persoonlijk ervaren: slechts een kwart van de jongeren vindt dat er voldoende aandacht is voor zijn of haar persoonlijke situatie. Veertig procent vindt dat UWV in de dienstverlening te veel vasthoudt aan wetten en regels.

Tabel 7.6 Oordeel over de dienstverlening van UWV (2)

	Eens	Neutraal	Oneens
De informatie over werk zoeken is duidelijk (n=313)	72%	16%	12%
De informatie over mijn uitkering is duidelijk (n=322)	60%	16%	24%
Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar of bij wie ik het antwoord kan vinden (n=319)	57%	20%	23%
Ik heb snel een antwoord als ik een vraag heb over mijn WW-uitkering (n=294)	64%	22%	14%
Ik kan gemakkelijk met UWV in contact komen als ik een vraag heb (n=318)	69%	14%	16%
Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening (n=321)	88%	6%	6%
De afhandeling van mijn uitkeringsaanvraag is sneller gegaan dan ik verwacht had (n=319)	61%	25%	13%
UWV houdt te veel vast aan wetten en regels (n=292)	40%	42%	18%
Bij UWV is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie (n=291)	26%	31%	43%

Uiteindelijk hebben de jongeren hun oordeel over de dienstverlening tot uitdrukking gebracht in een rapportcijfer. Tweederde van de jongeren geeft UWV een voldoende voor de dienstverlening en een derde geeft een voldoende. Het rapportcijfer 7 wordt het vaakst gegeven, het gemiddelde rapportcijfer is een 6.

Figuur 7.2 Oordeel over de dienstverlening uitgedrukt in een rapportcijfer (n=326)



Bijlage 1 Methodologische verantwoording

Inleiding

Deze nota van bevindingen is gebaseerd op kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder WW'ers die jonger zijn dan 27 jaar.

Dit onderzoek is 1 van in totaal 5 onderzoeken die gezamenlijk de centrale onderzoeksvraag beantwoorden. Die onderzoeksvraag luidt: in hoeverre is de uitvoering van de WW en WWB t.a.v. jongeren adequaat? Doet de uitvoering wat ze moet doen (volgens het referentiekader) en levert het een bijdrage aan het vergroten van kansen voor jongeren op de arbeidsmarkt?

De 5 onderzoeken zijn in samenhang uitgewerkt en opgezet. Die 5 onderzoeken betreffen:

- dit kwalitatief en kwantitatief volgonderzoek, waarbij jongeren met een WW-uitkering langere tijd worden gevolgd;
- een kwalitatief volgonderzoek onder jongeren in de WWB, waarbij jongeren die zich voor de WWB melden langere tijd worden gevolgd;
- een beleidsinventarisatie, waarbij via een enquête het gemeentelijk beleid WWB-jongeren in kaart wordt gebracht;
- een onderzoek onder klantmanagers in de WWB waarbij via een enquête de praktijk van hun werkzaamheden wordt beschreven;
- een bestandsanalyse die op macroniveau de stromen van WWB-jongeren van en naar uitkering, werk en opleiding in beeld brengt.

In deze methodologische verantwoording beperken we ons tot het deel van het volgonderzoek dat betrekking heeft op de jongeren in de WW. Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn zowel kwalitatieve als kwantitatieve methoden van onderzoek gebruikt. In deze bijlage wordt eerst het kwalitatieve deel verantwoord en daarna het kwantitatieve deel.

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle jongeren in Nederland die een WW-uitkering ontvangen van UWV.

Kwalitatief

Steekproef

Voor het onderzoek zijn jongeren benaderd die een WW-uitkering ontvangen. Deze jongeren zijn geselecteerd uit 5 Werkpleinen en 5 arbeidsmarktregio's. De Werkpleinen zijn geselecteerd op geografische spreiding.

De Inspectie onderzocht de dienstverlening aan 2 typen jongeren: jongeren met een maximum WW-duur van 3 maanden en jongeren die langer dan 3 maanden WW ontvangen. Voor dit onderscheid is gekozen omdat WW'ers tot en met de derde maand van de WW in principe zijn aangewezen op de E-dienstverlening. Na de derde maand worden WW'ers uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. De Inspectie wilde zowel jongeren bij het onderzoek betrekken met alleen de E-dienstverlening, als jongeren die 1 of meer persoonlijk gesprekken met UWV hebben gevoerd.

Hoewel dit niet de bedoeling was, is op 1 Werkplein (E) gesproken met 4 jongeren met een WW-duur van meer dan 3 maanden. De jongeren op dat Werkplein die aan het onderzoek hebben deelgenomen, hadden 4, 5 en 2maal 9 maanden recht op WW. In totaal hebben er dus 8 jongeren aan het onderzoek meegedaan met een WW-recht korter dan 4 maanden, en twaalf met een WW-recht van 4 maanden of langer.

Werkplein	Aantal jongeren max. 3 mnd WW-recht	Aantal jongeren min. 3 mnd WW-recht	Totaal
A	2	2	4
B	2	2	4
C	2	2	4
D	2	2	4
E	0	4	4
Totaal	8	12	20

Aan de jongeren is uitgelegd welke rol de Inspectie heeft en wat het doel van het onderzoek is. Uiteraard hebben de geselecteerde jongeren ingestemd met deelname aan het onderzoek. De Inspectie beloofde de geselecteerde jongeren voor hun bijdrage aan het onderzoek. Voor elk contactmoment met de onderzoeker kreeg de jongere een bepaald bedrag aan geschenkbonnen. Aan het einde van het onderzoek hebben de jongeren die bonnen ontvangen.

Voor de selectie van de jongeren is gestreefd naar variatie op de achtergrondkenmerken opleiding, geslacht, leeftijd en werkervaring. De mogelijkheden om te zorgen voor spreiding op de achtergrondkenmerken waren echter beperkt, aangezien de Inspectie alleen kon werven onder jongeren met een eerste werkloosheidsdag in een bepaalde week (onder de jongeren met een WW-recht van minder dan 3 maanden) en jongeren die in een vastgestelde week een afspraak hadden voor persoonlijk contact met UWV (jongeren met een WW-recht van meer dan 3 maanden). Desalniettemin is de Inspectie erin geslaagd om een gevarieerde groep jongeren te werven.

Dataverzameling

Bij dit onderzoek zijn 5 Werkpleinen in evenzoveel arbeidsmarktregio's betrokken. Het gaat om 3 'normale' Werkpleinen, 1 ProPOM-vestiging en 1 koplopervestiging. In elk Werkplein hebben we 4 jongeren in het onderzoek betrokken. In totaal hebben er 20 jongeren aan het onderzoek deelgenomen.

De jongeren met een WW-recht van minder dan 3 maanden zijn in de zesde tot achtste week van de uitkering gesproken en nogmaals na afloop van de uitkering. De jongeren met een langer WW-recht zijn voor het eerste gesproken na afloop van het evaluatiegesprek en na afloop van de uitkering, als dit mogelijk was binnen de looptijd van het onderzoek. Er zijn 3 jongeren van wie de uitkering aan het einde van de onderzoeksperiode nog liep. Voor hen heeft de Inspectie geen observatie van de volledige uitkeringsperiode. Ook zij zijn 2 keer geïnterviewd, alleen liep hun uitkering nog ten tijde van het 2e interview. Bij een WW-recht van meer dan 3 maanden is aanvullend het 4demaandsevaluatiegesprek geobserveerd en is de adviseur basisdienstverlening geïnterviewd.

Eén jongere (uit de groep met een WW-recht van meer dan 3 maanden) heeft wel ingestemd met deelname aan het onderzoek, maar is vervolgens herhaaldelijk niet verschenen op de evaluatiegesprekken. De Inspectie was geïnteresseerd in het uitkeringsverloop en de dienstverlening aan deze jongere. Verder zijn niet-nalevers

over het algemeen moeilijk te betrekken zijn bij onderzoek. Daarom is besloten om hem wel op te nemen in het onderzoek. Met behulp van het Werkplein is de dienstverlening aan deze jongere in kaart gebracht. Met deze jongere zijn geen gesprekken gevoerd.

Voor elk interview is een (semigestructureerde) vragenlijst opgesteld; voor de observatie een observatieschema. Naast een aantal persoonskenmerken is in kaart gebracht welke dienstverlening deze jongeren krijgen, hoe hun situatie zich in termen van werk, uitkering en opleiding ontwikkelt, of daarbij een verband is met die dienstverlening en welke knelpunten bij de dienstverlening optreden. Meer specifiek is telkens gekeken en gevraagd naar:

- de houding van de jongere ten opzichte van werk en opleiding;
- het zoekgedrag;
- de bestaande belemmeringen voor de jongere;
- de mate van participatie in de maatschappij;
- (als resultante daarvan) de afstand tot de arbeidsmarkt.

Alle gesprekken zijn opgenomen en de geluidsbestanden zijn woordelijk uitgewerkt in gespreksverslagen.

Tijdens de gesprekken is gebleken dat niet alle jongeren E-dienstverlening spontaan noemen als hen wordt gevraagd welke ondersteuning van UWV ze hebben gebruikt. Om te voorkomen dat zich daardoor een onderrapportage voordoet van E-dienstverlening, heeft de Inspectie expliciet gevraagd naar het gebruik van de Werkmap en de ondersteuning die daarin door UWV wordt aangeboden.

Analyse

Alle gesprekken en observaties zijn – met goedkeuring van de betrokkenen – opgenomen en woordelijk uitgewerkt in gespreksverslagen. De transcripten van de contactmomenten zijn door de onderzoekers gecodeerd op circa 40 relevante onderwerpen. Hiervoor is het programma Atlas.ti gebruikt. Werd er wat gezegd over handhaving, dan werd die zin, of die alinea met het onderwerp “handhaving” gecodeerd. Op basis van die coderingen hebben de onderzoekers van “hun” jongeren een caseverslag opgesteld, volgens een vast format, toegespitst op die coderingen.

Kwantitatief

Steekproef

De kwantitatieve dataverzameling voor het onderzoek naar jongeren in de WW viel samen met een ander grootschalig enquêteonderzoek onder WW'ers. De dataverzameling voor beide onderzoeken is gecombineerd uitgevoerd. In totaal zijn voor beide onderzoeken 9000 mensen met een WW-uitkering aangeschreven. De steekproef bestond uit 3 delen:

- 937 WW'ers jonger dan 27 jaar met een WW-duur van minimaal 12 weken,
- 563 WW'ers jonger dan 27 jaar met een WW-duur van minimaal 4 weken en maximaal 12 weken,
- 7500 WW'ers uit alle leeftijdscategorieën (aselect).

De 2 strata met jongeren zijn opgenomen om te waarborgen dat er voldoende jongeren met een WW-uitkering deel zouden nemen aan het onderzoek. Er is onderscheid gemaakt naar uitkeringsduur omdat de dienstverlening varieert afhankelijk van de duur van de uitkering.

Het aselechte stratum bevatte 617 WW'ers die op de peildatum jonger waren dan 27 jaar. Uiteindelijk zijn er uit de gecombineerde aselechte en gestratificeerde steekproef

2117 jongeren aangeschreven. De respons van jongeren uit het aselechte stratum is ook meegenomen in dit onderzoek.

De steekproef is door UWV getrokken. De Inspectie heeft de gegevens doorgestuurd naar het bureau dat de vragenlijsten heeft verzonden en de ingevulde vragenlijsten heeft gedigitaliseerd. Na de dataverzameling is gebleken dat de steekproef onder jongeren niet representatief is geweest. De steekproef bevat alleen jongeren van 24, 25 en 26. Bovendien zijn de jongeren van 26 in de steekproef oververtegenwoordigd. De Inspectie heeft onderzocht of de steekproef ook op andere kenmerken afweek van de populatie: zoals beginletter van de achternaam, geslacht en spreiding over de provincies. Dit was niet het geval. Er lijkt dus alleen sprake te zijn van een afwijking op leeftijd. Door de afwezigheid van jongeren jonger dan 24 en de grote afwijkingen van de populatie is het niet mogelijk om met behulp van weging een representatief responsbestand te maken.

De Inspectie heeft besloten om de verzamelde kwantitatieve gegevens, ondanks de afwijkingen in de steekproef toch op te nemen in de nota. De reden hiervoor is dat de dienstverlening van UWV gestandaardiseerd is en er daarin geen onderscheid wordt gemaakt voor jongeren jonger en ouder dan 25. Wel kan het zijn dat de arbeidsmarktkansen van jongeren onder de 25 afwijken van jongeren boven de 25. Zij zullen gemiddeld genomen bijvoorbeeld waarschijnlijk minder werkervaring hebben. Anderzijds is het voor 'jonge' jongeren gemakkelijker om op bepaalde typen van ongekwalificeerd werk aangenomen te worden, zoals in een supermarkt. Bij de interpretatie van de resultaten dient de Inspectie rekening te houden met de afwijkingen in de steekproef.

Dataverzameling

De Inspectie stuurde een vragenlijst aan de gehele WW-steekproef. De vragenlijst bevatte ondermeer vragen over hoe jongeren naar werk zoeken, welke ondersteuning ze ervaren van UWV en over hun kennis over de rechten en plichten die horen bij de uitkering.

De antwoorden op de vragenlijst zijn gekoppeld aan achtergrondkenmerken van de klant, die uit het databestand van UWV komen. De volgende achtergrondkenmerken zijn gekoppeld: leeftijd, geslacht, startdatum uitkering en de datum waarop de maximale WW-duur wordt bereikt. Het is dus ook niet mogelijk om te bepalen of deze mensen jonger of ouder zijn dan 27.

Van de 2117 jongeren die een vragenlijst hebben ontvangen, heeft 16% (342 jongeren) de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. In absolute zin is de respons van voldoende omvang om analyses te kunnen doen.

Het is echter wel de vraag in hoeverre de respons representatief is voor alle jongeren in de WW. In de volgende tabel is de verdeling op achtergrondkenmerken weergegeven voor de steekproef en voor de respons. Uit de tabel blijkt dat WW'ers van 26 de vragenlijst vaker hebben ingevuld dan WW'ers van 25. Mannen hebben de vragenlijst minder vaak ingevuld dan vrouwen.

	Steekproef (n = 2117)	Respons (n = 342)
<i>Leeftijd</i>		
24	9,1%	9,1%
25	29,5%	24,9%
26	61,4%	66,1%
<i>Geslacht</i>		
Man	44,8%	33,3%
Vrouw	55,2%	66,7%

Analyse

Deelnemers konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal invullen. De antwoorden zijn vervolgens ongewogen geanalyseerd, met behulp van het statistische pakket SPSS.

Reikwijdte uitspraken

Kwalitatief

De jongeren die aan het kwalitatieve deel van dit onderzoek hebben meegewerkt vormen door onze selectie op variatie geen getalsmatige representatieve groep van WW'ers. Bij het kwalitatief onderzoek staat niet de representativiteit, maar het in kaart brengen van uitvoeringsvariëteiten en diepgang centraal. Door een variëteit in de selectie van jongeren en Werkpleinen is een goed beeld te schetsen van wat jongeren in Nederland zoal kunnen verwachten als zij een WW-uitkering ontvangen. Dat geschetste beeld zegt dus niet hoe vaak bepaalde situaties zich voordoen.

In het kwalitatieve onderzoek hebben we ten aanzien van handhaving geobserveerd dat de maatregel in een kortdurende WW-uitkering niet helemaal kan worden uitgevoerd. Op basis van het beleid kunnen we vervolgens concluderen dat dit algemeen geldig is, ook al hebben we dit opgemerkt in een kwalitatief en niet-representatief onderzoek.

Maar sommige verschijnselen doen zich voor in een specifieke context. Bijvoorbeeld een klant met een Arabische naam die vanwege discriminatie tijdens de sollicitatieprocedure geen meerwaarde ziet in dienstverlening in de vorm van aanbieden van vacatures. Het is de kracht van kwalitatief onderzoek dat daarmee in beeld kan worden gebracht in welke context een bepaald mechanisme leidt tot een uitkomst. En als we dat mechanisme meerdere keren observeren dan is dat een aanwijzing dat er sprake is van een meer algemeen geldend mechanisme. Dat is wat we met dit onderzoek beogen.

Het is goed denkbaar dat de aanwezigheid van de Inspectie bij de evaluatiegesprekken, en de interviews met de jongeren en adviseurs het uitvoeringsproces hebben beïnvloed. Een adviseur die weet dat de Inspectie aanwezig zal zijn bij een evaluatiegesprek, zal mogelijk voor die jongeren beter zijn best doen en het beeld van de uitvoering daarmee positief beïnvloeden. Ook de jongere zelf doet wellicht beter zijn best, waardoor de uitkomst (al dan niet werk vinden, een verbeterde houding, ander zoekgedrag ed.) eveneens positief wordt beïnvloed. Bij positieve uitkomsten van het onderzoek zijn we zodoende waakzaam op dit gegeven. Bij negatieve uitkomsten (kritiekpunten op de uitvoering, slecht resultaat van de jongere wat werk vinden of een andere houding betreft) geldt dat we deze vaststellen, ondanks de veronderstelde positieve beïnvloeding. Het zal in de werkelijkheid hooguit nog negatiever zijn. In dat geval beperken we ons evenwel tot de geconstateerde tekortkomingen in het onderzoek zelf.

Kwantitatief

Het kwantitatieve onderzoek is niet representatief vanwege de lage respons. Daarom hebben we het voorbehoud gemaakt dat de uitkomsten indicatief zijn. Het CBS heeft in het verleden vastgesteld dat mensen met een minder gunstige maatschappelijke positie (lager opgeleiden, mensen met een uitkering, allochtonen, mensen met een lager inkomen en bewoners van huur- en etagewoningen) ondervertegenwoordigd zijn in de respons van persoonsenquêtes van het CBS. Daarnaast zijn mensen die vinden dat een enquête niet op zichzelf van toepassing is, minder geneigd om aan een onderzoek mee te werken.²³ We nemen daarom aan dat de respondenten ten opzichte van de non-respondenten relatief zelfredzaam zijn en dat de selectiviteit niet zal leiden tot een te negatief beeld over de dienstverlening van UWV.

De Inspectie is overigens van mening dat de uitkomsten wel herkenbaar zijn, in die zin dat ze niet sterk afwijken van soortgelijk onderzoek onder WW-ers. De gegevens worden verder secundair gebruikt, in aanvulling op de kwantitatieve gegevens.

²³ S. te Riele (2002). Vertekening door non-respons. Hoe nauwkeurig zijn de uitkomsten van persoonsenquêtes? Sociaal-economische maandstatistiek 2002/4.

Bijlage 2 Referentiekader

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. 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 geldt.

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 eis

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

1. De professional ziet er op toe dat WWB-gerechtigden zich bij UWV inschrijven en ingeschreven blijven staan als werkzoekende.²⁴
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.²⁵ In deze gevallen is ook de inzet van een re-integratievoorziening door middel van een participatieplaats niet aan de orde.²⁶
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.²⁷
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 zonedig bij.²⁸ Indien noodzakelijk biedt de professional, een voorziening

²⁴ Artikel 9 WWB

²⁵ Artikel 7, lid 3, onderdelen a en b, WWB

²⁶ Artikel 7, lid 8, WWB

²⁷ Artikel 44, lid 4, WWB en artikel 44a, lid 1, WWB.

²⁸ Artikel 44a, lid 2, WWB

aan. Onder een voorziening wordt tevens verstaan sociale activering gericht op arbeidsinschakeling.²⁹

5. Jongeren zijn gehouden aan de scholingsplicht.³⁰

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-gerechtigden³¹, spreekt hen zondig daarop aan en biedt ondersteuning daar waar de werkzoekende niet (geheel) in staat is tot zelfredzaamheid.³²

Vraaggerichte dienstverlening

Wettelijke eis

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

Norm

De dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt.

Operationalisatie

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.³³
4. De professional relateert de kansen en belemmeringen van de werkzoekende aan de vraag op de arbeidsmarkt.
5. 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.

Handhaving

Wettelijke eis

UWV en gemeenten dragen zorg voor (digitale) handhaving.

Norm

Artikel 9, lid 1 van de WWB stelt dat uitkeringsgerechtigden verplicht zijn naar vermogen algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden. Jongeren in de WW mogen in de eerste zes maanden zoeken naar passende arbeid.³⁴ Voor schoolverlaters wordt

²⁹ Artikel 7, lid 1, WWB

³⁰ Artikel 13, lid 2c van de WWB. Verder volgt uit de RMC-wetgeving (WVO, WEB, WEC) dat de gemeente verantwoordelijk is voor: het maken van afspraken met onderwijsinstellingen en andere relevante instellingen over de inzet en verantwoordelijkheid bij het voorkomen en bestrijden van voortijdig schoolverlaten; het zorg dragen voor de totstandkoming van een regionaal netwerk van die scholen instellingen en organisaties; het organiseren en coördineren van de meldingen van voortijdig schoolverlaten, het registreren van deze meldingen en zorg dragen voor de doorverwijzing naar onderwijs en arbeidsmarkt.

³¹ Artikel 9, lid 1a, WWB

³² TK 2002-2003, 28870 nr.3

³³ Zie bij kader UWV: de professional betreft ook zo nodig informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en -plannen

³⁴ Artikel 4, Besluit passende arbeid WW en ZW

alle arbeid als passen beschouwd.³⁵ Een schoolverlater is een persoon die de deelname heeft beëindigd aan onderwijs of beroepsopleiding op grond waarvan aanspraak bestond op studiefinanciering of kinderbijslag, zolang een periode van drie jaar niet is verstreken. Een persoon wordt niet als schoolverlater aangemerkt indien hij na het beëindigen van onderwijs of beroepsopleiding in de 36 weken voorafgaand aan de werkloosheid in ten minste 26 kalenderweken minimaal één arbeidsuur per kalenderweek heeft, of als hij gedurende een aaneengesloten periode van ten minste 26 weken zelfstandig in zijn bestaan heeft voorzien.³⁶ Voor afgestudeerde academici geldt arbeid op minimaal Hbo-niveau als passend.³⁷ UWV en gemeenten beoordelen periodiek of werkzoekenden uit hun doelgroep de eigen verantwoordelijkheid voor het vinden van werk voldoende onderzoeken, conform de wettelijke bepaling. Eveneens beoordelen ze of werkzoekenden onderzoeken wat hun scholingsmogelijkheden zijn. Ondernemen uitkeringsgerechtigden voldoende activiteiten met het oog op het vinden van werk (o.a. via private bemiddeling), het teruggaan naar school en komen ze de daarbij behorende verplichtingen na.

Gemeenten stemmen de arbeidsverplichtingen af op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de belanghebbende³⁸ en gaan bij geconstateerde overtredingen over tot sanctioneren conform de afstemmingsverordening die iedere gemeente afzonderlijk dient op te stellen.³⁹ Het UWV sanctioneert conform het Maatregelenbesluit UWV.

Wat betreft de inlichtingenverplichting dienen uitkeringsgerechtigden op verzoek of uit eigen beweging mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden waarvan het hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze van invloed kunnen zijn op het recht op uitkering.⁴⁰ Wat betreft de sanctionering bij overtredingen van de inlichtingenplicht dienen gemeenten en UWV te handelen conform de Wet Aanscherping Handhaving en Sanctiebeleid SZW-wetgeving.

Operationalisatie

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

Samenwerking

Wettelijke eis

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.⁴¹

Norm

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

Operationalisatie

1. De professional bevordert de continuïteit van het zoekproces.
2. De professional werkt hiertoe samen met anderen, zoals professionals bij gemeenten, werkgeversservicepunten, RMC's, de schuldhulpverlening, bedrijfsad-

³⁵ Artikel 5, Besluit passende arbeid WW en ZW

³⁶ Artikel 1, lid 1b en lid 2, Besluit passende arbeid schoolverlaters en academici WW en ZW

³⁷ Artikel 4, Besluit passende arbeid schoolverlaters en academici WW en ZW

³⁸ Artikel 18, lid 1, WWB

³⁹ Artikel 8 WWB

⁴⁰ Artikel 17, WWB; artikel 25, WW

⁴¹ Artikel 9, lid 1 SUWI

viseurs, 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.⁴²
4. De professional zorgt dat hij voldoende op de hoogte is van activiteiten ten aanzien van de klant bij andere organisaties.⁴³

Organisatieverplichtingen

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

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.

Rol gemeenten leerplicht jongeren 16 jaar en ouder

De leerplichtwet – waarin jongeren tot 16 jaar leerplichtig worden gesteld - is vanaf 2007 uitgebreid met een kwalificatieplicht voor jongeren tot 18 jaar. Daarmee is de leerplicht voor jongeren van 16 tot 18 jaar die geen diploma hebben op ten minste mbo niveau 2 of hoger, havo of vwo, verlengd. De leerplichtambtenaar van de gemeente ziet ook toe op schoolgang van 16-18 jarigen. Hij wordt ondermeer via het verzuimloket ingelicht over het spijbelgedrag en de inschrijving en uitschrijving van leerlingen. Hij kan maatregelen treffen tegen de ouders en/ of school indien die zich niet aan de Leerplichtwet houden. Daarnaast hebben leerplichtambtenaren een taak bij de voorlichting van de doelgroep.

De wetgeving rond Regionale Meld- en Coördinatie punten (RMC's) verplicht de gemeenten jongeren zonder startkwalificatie te volgen tot ze 23 jaar zijn.

Gemeenten moeten ervoor zorgen dat deze jongeren alsnog hun startkwalificatie halen. In de praktijk wordt een jongere die voortijdig de school dreigt te verlaten (verzuim 18+) of voortijdig van school gaat benaderd door een trajectbegeleider van het RMC. De trajectbegeleider bekijkt met de jongere wat de mogelijkheden zijn. Ook als er problemen zijn kan de trajectbegeleider helpen. Bijvoorbeeld door te verwijzen naar hulpverlening. Het uiteindelijke doel van de RMC-wet is dat de jongere een opleiding en/of werkplek vindt.

Operationalisatie arbeidsmarktkansen

⁴² Toezichtkader ITJ

⁴³ Toezichtkader ITJ

In het onderzoek wordt een conclusie getrokken over de mate waarin de dienstverlening bijdraagt aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt, gedurende de uitkeringsperiode. Om een oordeel te geven over de ontwikkeling van kansen op de arbeidsmarkt wordt naar vier aspecten gekeken: belemmeringen, houding, gokgedrag en participatie. Er is voor deze aspecten is gekozen, omdat ze naast de 'harde' effecten van de dienstverlening, uitstroom naar werk, ook ontwikkeling op meer zachte factoren laten zien, zoals de motivatie, de verantwoordelijkheid die de klant zelf neemt en de acceptatiebereidheid. Gedacht kan worden aan de bereidheid van de klant om op een lager niveau te willen werken, minder salaris te accepteren, bereid zijn meer te reizen voor het werk.

Vermindering van belemmeringen die werkhervatting in de weg staan

In het onderzoek wordt nagegaan welke belemmeringen jongeren en hun begeleiders aangeven als het gaat om integratie op de arbeidsmarkt. Vervolgens wordt gekeken of deze belemmeringen in de optiek van de jongere en zijn begeleider in de onderzoeksperiode verminderen. Belemmeringen zijn onder andere fysieke en psychische gezondheidsproblemen, sociale problemen (schulden, huiselijke problemen, verslavingsverleden), verantwoordelijkheid voor zorgtaken, gebrek aan zelfsturing en zelfvertrouwen, lage opleiding, gebrek aan een startkwalificatie of gebrek aan werkervaring.

Verbetering houding

In het onderzoek wordt nagegaan wat de motivatie, acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de jongere is en of er gedurende de onderzoeksperiode veranderingen daarin zijn. Het gaat hier om of de jongere de intentie heeft om de uitkeringsperiode zo kort mogelijk te houden, bijvoorbeeld door zichzelf doelen te stellen, bereid zijn een startkwalificatie te behalen in 'eigen tijd', bereid zijn om werk onder het opleidingsniveau te accepteren, bereid zijn tijdelijk of parttime werk te accepteren, bereid zijn meer te reizen voor werk en bereid zijn in te leveren op het gewenste salaris. Het aspect houding meet de Inspectie met geteste vragenlijsten, gedurende de uitkeringsperiode bij de jongere en bij zijn begeleiders. De vragen hebben betrekking op de doelen van de jongere, hoe de jongere denkt deze doelen te bereiken en welke prioriteiten hij daarbij stelt.

Verbetering gedrag

In het onderzoek wordt nagegaan wat het concreet zoekgedrag is van de jongere naar werk of opleiding en of dit gedrag gedurende de onderzoeksperiode verandert. Het gaat hierbij ook om acceptatiegedrag: accepteert iemand daadwerkelijk een baan onder het opleidingsniveau, zodat hij niet meer afhankelijk is van een uitkering? Onder gedrag worden alle activiteiten verstaan, dus niet alleen het reageren op vacatures, maar ook bijvoorbeeld het aanspreken van het eigen netwerk of concrete acties voor het volgen van een opleiding. Er wordt onderzocht wat frequentie van het zoeken is en het type banen waarnaar wordt gezocht en of die vacatures die worden aangeboden worden geaccepteerd. Uit dit laatste wordt duidelijk of de acceptatiebereidheid van de jongere verandert als het gaat om salaris, niveau van de baan, type werk en reistijd. De veranderingen in het daadwerkelijke zoek- en acceptatiegedrag worden na een periode van werkloosheid in kaart gebracht.

Participatie

Aan de hand van een aantal vastgestelde vragen wordt vastgesteld wat iemands positie op de participatieladder is en hoe deze zich ontwikkelt in de tijd. De Inspectie gebruikt voor dit onderzoek het door Regioplan ontwikkelde participatieladder, waarin zes treden van participatie worden aangegeven. Trede 1 betekent dat iemand geïsoleerd leeft; bij trede 2 heeft de klant sociale contacten buiten de deur; trede 3 betekent deelname aan georganiseerde activiteiten; trede 4 betekent onbetaald

werk; bij trede 5 heeft de klant betaald werk met ondersteuning en bij trede 6 is er sprake van betaald werk. De participatieladder is een goed instrument is om relatief eenvoudig veranderingen in participatie zichtbaar te maken, onder andere ingegeven door vermindering van belemmeringen, betere houding en beter zoekgedrag.