



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Onderzoek

Einddatum – 7 mei 2015

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

Tweede klantmanagersenquête jongeren

Conclusie

In deze nota wordt een landelijk beeld geschetst van een aantal onderdelen van de dienstverlening door klantmanagers aan jongeren in de WWB. Aan deze nota ligt een enquête ten grondslag die is afgenomen onder gemeentelijke klantmanagers die jongeren met een WWB-uitkering tussen de 18 en 27 jaar in hun caseload hebben, dan wel WWB-aanvragen van jongeren behandelen. Aan 210 klantmanagers is een vragenlijst gestuurd en 126 klantmanagers (60%) hebben deze volledig ingevuld. Dit betreft onderwerpen over de scholingsplicht gedurende de zoektijd, het plan van aanpak, vraaggerichte dienstverlening en samenwerking.

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/dnjc6uok>



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Tweede klantmanagersenquête jongeren

Nota van bevindingen

Colofon

Programma	Dienstverlenende overheid
Projectnaam	2 ^e Klantmanagersenquête
Datum	7 mei 2015
Nummer	Nvb-Programma D – 15/03c

Inhoud

	Colofon—2
1	Samenvatting—5
2	Inleiding—9
2.1	Introductie—9
2.2	Doelstelling onderzoek—9
2.3	Onderzoeksvragen—9
2.4	Toetsingskader—10
2.5	Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken—10
2.6	Onderzoekperiode—10
3	Scholingsplicht—11
3.1	Inleiding—11
3.2	Bepalende aspecten bij de beoordeling van de scholingsplicht—11
3.3	Problemen bij beoordelen mogelijkheden voor scholing—12
3.4	Samenvatting—14
4	Plan van aanpak—15
4.1	Inleiding—15
4.2	Uitvoering plan van aanpak—15
4.3	Evaluatie en aanpassing van het plan van aanpak—17
4.4	Dienstverlening gericht op het vinden van werk in het plan van aanpak—19
4.5	Meerwaarde plan van aanpak bij de uitvoering van de WWB—20
4.6	Samenvatting—21
5	Vraaggerichte dienstverlening—23
5.1	Inleiding—23
5.2	Toepassen van verschillende vormen van vraaggerichte dienstverlening—23
5.3	Structurele afspraken met regionale werkgevers over openstellen vacatures—25
5.4	Vraaggerichte dienstverlening voor jongeren met beperkingen—26
5.5	Het gebruik van financiële instrumenten door de klantmanager—28
5.5.1	Premiekorting jongeren—28
5.5.2	Overige financiële instrumenten—30
5.6	Samenvatting—30
6	Samenwerking—31
6.1	Inleiding—31
6.2	Mate van samenwerking met hulpverlenende- en welzijnsinstellingen—31
6.2.1	Overkoepelend beeld van de mate van samenwerking—32
6.2.2	De mate van samenwerking per instelling—33
6.2.3	Redenen om niet of minder samen te werken—36
6.3	Overdracht UWV-gemeente—37
6.4	Samenvatting—38
7	Uniformiteit, intervisie en belemmeringen—41
7.1	Uniformiteit en intervisie—41
7.2	Belemmeringen—42
7.3	Samenhang tussen gemeentelijk beleid en uitvoering door klantmanagers—43
7.4	Samenvatting—44

Bijlage 1 Methodologische verantwoording—49

Bijlage 2 Vragenlijst—53

Bijlage 3 Referentiekader—63

1 Samenvatting

In deze nota wordt een landelijk beeld geschetst van een aantal onderdelen van de dienstverlening door klantmanagers aan jongeren in de WWB. Aan deze nota ligt een enquête ten grondslag die is afgenomen onder gemeentelijke klantmanagers die jongeren met een WWB-uitkering tussen de 18 en 27 jaar in hun caseload hebben, dan wel WWB-aanvragen van jongeren behandelen. Aan 210 klantmanagers is een vragenlijst gestuurd en 126 klantmanagers (60%) hebben deze volledig ingevuld.

Deze enquête is onderdeel van de tweede fase van een onderzoek naar de uitvoering van de WWB voor jongeren. In dat onderzoek staat de vraag centraal in hoeverre deze dienstverlening adequaat is. Ook de eerste fase van het onderzoek bevatte een enquête onder klantmanagers. Uit deze eerste fase is een aantal onderwerpen naar voren gekomen waarover de Inspectie nog nadere vragen heeft en waarop in deze tweede enquête vervolgens op is ingezoomd. Dit betreft onderwerpen over de scholingsplicht gedurende de zoektijd, het plan van aanpak, vraaggerichte dienstverlening en samenwerking. Naast deze enquête bestaat de tweede fase van het programma uit een aantal andere deelonderzoeken. In een overkoepelende programmarapportage zullen de conclusies en het oordeel van de Inspectie worden weergegeven.

Scholingsplicht gedurende de zoektijd

Op welke aspecten beoordelen klantmanagers de scholingsplicht en tegen welke problemen lopen ze daarbij aan?

Voorafgaand aan het indienen van een aanvraag voor een WWB-uitkering kennen jongeren een verplichte zoektijd van vier weken, waarin jongeren zelf hun arbeids- en opleidingsmogelijkheden na dienen te gaan. Klantmanagers wegen na deze zoektijd diverse aspecten mee bij de beoordeling of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht. Bijna alle klantmanagers houden er rekening mee of de jongere überhaupt in staat is een opleiding te doen. Eveneens bijna alle klantmanagers wegen het al dan niet hebben van een startkwalificatie en het recht op studiefinanciering mee. De volgende aspecten worden ook door een meerderheid van de klantmanagers meegewogen: de arbeidsmarktkansen van de jongere en, in het verlengde hiervan, in hoeverre een opleiding deze kansen verbetert, en de leeftijd van de jongere. In veel mindere mate speelt in de afweging van klantmanagers mee of de jongere zelf een opleiding wil volgen.

Een derde van de klantmanagers ervaart geen problemen bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht, bijna 6 op de 10 ervaart kleine problemen en 1 op de 10 grote problemen. De volgende problemen worden door meer dan de helft van de klantmanagers met problemen aangekruist: de jongere wordt niet toegelaten op een opleiding, de jongere heeft belemmeringen waardoor hij niet in staat is om een opleiding te volgen, de jongere wil geen opleiding doen en het is moeilijk vast te stellen of iemand voldoende goed gezocht heeft.

Plan van aanpak

Hier gaat het om de vragen of jongeren invloed hebben op het plan van aanpak, of evaluatie ervan plaatsvindt, of in het plan van aanpak expliciet sprake is van dienstverlening gericht op het vinden van werk en of het plan van aanpak meerwaarde heeft volgens de klantmanagers.

Met een plan van aanpak legt de gemeente afspraken vast die zij met de jongere heeft gemaakt over het zoeken naar werk, de verplichtingen die gelden en eventuele ondersteuning. Het opstellen van het plan van aanpak is als wettelijke verplichting vastgelegd in de WWB. Tijdens de eerste vier weken na de melding voor een uitkering zijn de jongeren zelf verantwoordelijk om te zoeken naar werk of een verdere opleiding; het plan van aanpak is aan de orde als de uitkering wordt toegekend. Klantmanagers geven aan jongeren in de meeste gevallen te betrekken bij het opstellen en evalueren van een plan van aanpak: twee op de drie klantmanagers geeft aan alle jongeren te betrekken bij de opstelling en drie op de vier klantmanagers betreft alle jongeren bij de evaluatie.

De meeste plannen van aanpak van jonge WWB'ers worden in het eerste jaar door de klantmanager geëvalueerd: ongeveer 80% van de klantmanagers geeft aan dit te doen voor bijna al zijn jongeren in de caseload. Genoemde redenen om niet te evalueren zijn een langdurig onveranderlijke situatie van de jongere, voortijdige beëindiging van een traject, overdracht naar een ander team, tijdgebrek en dat "het plan nog loopt". Evaluatie leidt veel vaker niet dan wel tot aanpassing van het plan van aanpak. Zo geeft ruim 80% van de klantmanagers aan dat minder dan de helft van de plannen van aanpak na evaluatie wordt aangepast.

De mate waarin klantmanagers in een plan van aanpak dienstverlening opnemen die gericht is op werk varieert sterk tussen klantmanagers. De helft van de klantmanagers neemt dergelijke dienstverlening op in de plannen van aanpak van (bijna) al zijn jongeren, aan de andere kant doet ongeveer 40% klantmanagers dit bij minder dan de helft van zijn jongeren. Bij een kleine 20% van de klantmanagers ligt het aandeel plannen van aanpak waar werkgerelateerde dienstverlening onderdeel van uitmaakt zelfs onder de 25%. Klantmanagers die dergelijke dienstverlening niet opnemen geven bijna allemaal aan dat hiervoor gekozen is omdat de jongere nog niet toe is aan werk.

De meeste klantmanagers geven aan dat een plan van aanpak voor hen meerwaarde heeft, dit geldt voor twee van de drie klantmanagers. Ongeveer 10% van de klantmanagers ziet deze meerwaarde niet. Als toelichting geven zij onder meer aan dat jongeren niet altijd goed lezen en een aanvullend gesprek dan sowieso nodig is, dat het plan van aanpak te veel gestandaardiseerd is in hun gemeente, of dat het een momentopname betreft terwijl de situatie bijna continu wijzigt.

Vraaggerichte dienstverlening

Welke vormen van vraaggerichte dienstverlening worden toegepast, zijn er afspraken met werkgevers over het openstellen van vacatures, krijgen jongeren met belemmeringen ook vraaggerichte dienstverlening en worden financiële instrumenten toegepast om werkgevers te stimuleren jongeren in dienst te nemen. Dat zijn de vragen die in dit onderdeel aan de orde komen.

Vraaggerichte dienstverlening houdt in dat klantmanagers de dienstverlening afstemmen op de vraag op de arbeidsmarkt. Het kan bijvoorbeeld om het voordragen van beschikbare vacatures aan werkzoekenden en het actief met elkaar in contact brengen van werkgevers en werkzoekenden. Veel klantmanagers geven aan voor een groot deel van hun jongeren vacatures aan te bieden; voor andere vormen van vraaggerichte dienstverlening die in dit onderzoek zijn gezien geldt dit een stuk minder.

Een duidelijke meerderheid (56%) van de klantmanagers geeft aan dat er in zijn gemeente structurele afspraken zijn gemaakt met regionale werkgevers over het openstellen van vacatures voor WWB'ers. Maar slechts een beperkt deel van de jon-

ge WWB'ers profiteert volgens de klantmanagers van deze afspraken. Zo geeft driekwart van de klantmanagers aan dat minder dan een kwart van de jongeren die in de afgelopen 12 maanden tot zijn caseload hebben behoord van deze afspraken profiteert.

De mate waarin klantmanagers vraaggerichte dienstverlening inzetten voor jongeren met psychische of maatschappelijke beperkingen varieert sterk tussen klantmanagers. Iets minder dan de helft van de klantmanagers zegt dit te doen in bijna alle gevallen, anderzijds doet een kwart van de klantmanagers dit slechts voor een zeer beperkt deel van dergelijke jongeren of zelfs helemaal niet. Redenen waarom klantmanagers dit niet doen zijn het ontbreken van geschikte vacatures voor deze jongeren, de inschatting van de klantmanager dat werkgevers liever jongeren zonder dergelijke beperkingen aangeboden krijgen en het ontbreken van voldoende tijd bij de klantmanager om deze taak invulling te kunnen geven.

Een meerderheid van de klantmanagers geeft aan de premiekortingsregeling voor jongeren regelmatig of vaak onder de aandacht van werkgevers te brengen. Verder doet een kwart van de klantmanagers dit soms en ongeveer 10% nooit. Als redenen om die niet (altijd) te doen geeft ongeveer één op de vijf klantmanagers aan hier geen tijd voor te hebben, terwijl 13% de regeling in zijn geheel niet kent.

Overige (financiële) instrumenten, zoals jongerenvouchers, loonkostensubsidie en plaatsingsbonussen worden maar voor een zeer beperkt deel van de jongeren ingezet, waarbij werken met behoud van uitkering nog het vaakst genoemd wordt door de klantmanagers.

Samenwerking

In dit onderdeel gaat het om de vraag of klantmanagers samenwerken met hulpverlenende en welzijnsinstellingen als hun jongere cliënt daar ook loopt. Ook kijkt de Inspectie naar de gevolgen wanneer een WW-gerechtigde jongere zich te laat aanmeldt voor de WWB.

In de enquête is de mate van samenwerking van klantmanagers met een vijftal instellingen op het terrein van hulpverlening en welzijn onderzocht. Het gaat om de samenwerking ten behoeve van de jongeren in de caseload van de klantmanager met schuldhulpverlening, de ggz, de GGD, jeugdzorg en algemeen maatschappelijk werk. Samenwerking is daarbij geoperationaliseerd in een vijftal aspecten, te weten doorverwijzen, warme overdracht, regelmatige terugkoppeling, afstemming over trajecten en afstemming ten aanzien van participatiedoelstellingen. Klantmanagers is steeds gevraagd aan te geven voor welk deel van de jongeren in zijn caseload, die ook dienstverlening ontvangen van de betreffende instantie, zij samenwerken met deze instantie.

Voor alle onderzochte vormen van samenwerking geldt dat klantmanagers aangeven deze vormen van samenwerking gemiddeld voor beduidend minder dan de helft van hun jongeren toe te passen. Dit geldt voor alle instellingen. Doorverwijzing is de meest voorkomende samenwerkingsvorm. De andere vormen van samenwerking ontlopen elkaar niet veel. Zowel warme overdracht, regelmatige terugkoppeling, afstemming over trajecten en afstemming en over participatiedoelen wordt door klantmanagers voor gemiddeld 14% tot 28% van de jongeren toegepast voor alle in het onderzoek betrokken instellingen. Warme overdracht vindt bij GGD, ggz en Jeugdzorg iets minder plaats dan de overige samenwerkingsvormen (14% tot 18% versus 20% tot 26%). Doorverwijzing is bij jeugdzorg wat minder vaak als samenwerkingsvorm aan de orde dan bij andere instanties, de overige verschillen tussen de instanties zijn beperkt.

Vaakst genoemde reden die klantmanagers geven om niet of minder samen te werken is dat het in hun optiek de verantwoordelijkheid van de jongere zelf is om te informeren over eventuele afspraken met de andere instellingen. Andere genoemde redenen zijn dat samenwerken naar de inschatting van de klantmanager niet nodig is omdat het geen invloed heeft op zijn dienstverlening, het ontbreken van voldoende tijd bij de klantmanager of het niet van de grond komen van de samenwerking door privacy-overwegingen bij de genoemde instellingen.

De meeste klantmanagers (82%) hebben te maken met WWB-aanvragen van jongeren die afkomstig zijn uit de WW. Klantmanagers schatten in dat ongeveer de helft van de WWB-aanvragen van jongeren afkomstig uit de WW te laat worden ingediend, dat wil zeggen later dan een maand voor het verstrijken van de WW-uitkering. Ongeveer 7 op de 10 klantmanagers die te maken heeft met dergelijke te laat ingediende WWB-aanvragen geeft aan dat dit ertoe leidt dat deze jongeren hun uitkering later krijgen dan wanneer ze wel tijdig de aanvraag zouden hebben ingediend.

Uniformiteit en belemmeringen

Naast de hiervoor behandelde items is klantmanagers nog een aantal vragen van meer algemene aard gesteld. Deze vragen waren met name bedoeld om zicht te krijgen op de mate waarin sprake is van uniformiteit in de werkwijze van verschillende klantmanagers en in hoeverre klantmanagers belemmeringen ervaren in hun werkzaamheden.

Wat betreft de uniformiteit komt uit de antwoorden van klantmanagers het beeld naar voren dat klantmanagers zelf de perceptie hebben dat er sprake is van een hoge mate van uniformiteit. Zo geeft de ruime meerderheid van de klantmanagers aan dat collega's over het algemeen tot dezelfde beslissingen zouden komen en ook dat er vaak onderling wordt afgestemd over specifieke casussen.

De meerderheid (57%) van de klantmanagers ervaart belemmeringen in hun werk. Daarbij wordt tijdgebrek of, in het verlengde hiervan, een te hoge caseload het vaakst genoemd. Andere regelmatig genoemde belemmeringen betreffen een gebrek aan banen, maar ook de problematiek van de jongeren zelf. Bij dat laatste gaat het bijvoorbeeld om jongeren met psychiatrische problemen, met schulden, verslandelijke problemen dan wel dakloosheid. Tot slot wordt de samenwerking, met andere instanties maar ook intern, regelmatig als verbeterpunt genoemd.

Als laatste heeft er middels een koppeling tussen de bevindingen van eerder uitgevoerde enquêtes onder enerzijds klantmanagers en anderzijds beleidsverantwoordelijken op gemeentelijk niveau, een analyse plaatsgevonden naar de mate waarin de werkzaamheden van klantmanagers verband houden met het gemeentelijk beleid. Er zijn slechts enkele significante verbanden aangetroffen, wat duidt op een beperkte invloed van gemeentelijk beleid op de werkvloer. Vanwege beperkingen van methodologische aard moet deze laatste bevinding als niet meer dan indicatief worden beschouwd.

2 Inleiding

2.1 Introductie

In deze nota van bevindingen leest u de resultaten van een enquête-onderzoek onder klantmanagers van gemeenten. Aan bod komt de scholingsplicht, het plan van aanpak, vraaggerichte dienstverlening, samenwerking met andere instanties, uniformiteit en belemmeringen. Deze enquête is onderdeel van de tweede fase van een onderzoek naar de uitvoering van de WWB en WW voor jongeren, waarin de vraag centraal staat in hoeverre deze dienstverlening adequaat is. In de eerste fase van het onderzoek zijn verschillende methodes gebruikt om in beeld te brengen hoe de uitvoering van de WWB voor jongeren verloopt. Eén van die methodes was een enquête die onder klantmanagers is gehouden. Uit de eerste fase is een aantal onderwerpen gekomen waarover de Inspectie via een tweede enquête onder klantmanagers meer wil weten. Naast deze enquête bestaat de tweede fase van het programma een aantal andere deelonderzoeken. In een overkoepelende programmarapportage zullen de conclusies en het oordeel van de Inspectie worden weergegeven.

2.2 Doelstelling onderzoek

Met het onderzoeksprogramma wil de Inspectie een bijdrage leveren aan het realiseren van een zo adequaat mogelijke uitvoering van de dienstverlening aan jonge werklozen in de uitkering. Deze nota geeft een representatief beeld op een aantal onderdelen van de uitvoering van de WWB door klantmanagers.

2.3 Onderzoeksvragen

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

Hoe verloopt de uitvoering van de WWB voor jongeren?

Deelvragen waar specifiek op ingezoomd wordt:

Scholingsplicht:

- Op welke aspecten beoordelen klantmanagers de scholingsplicht?
- Tegen welke problemen lopen de klantmanagers daarbij aan?

Plan van aanpak:

- In hoeverre hebben de jongeren invloed op het plan van aanpak?
- In hoeverre vindt evaluatie en aanpassing van het plan van aanpak plaats?
- Hoe vaak is het plan van aanpak dienstverlening opgenomen die gericht is op het vinden van werk?

Vraaggerichte dienstverlening:

- Hoe vaak worden bepaalde vormen van vraaggerichte dienstverlening toegepast?
- In hoeverre is sprake van structurele afspraken met werkgevers over het openstellen van vacatures?
- In hoeverre bieden klantmanagers vraaggerichte dienstverlening aan jongeren met belemmeringen?
- Hoe vaak worden financiële instrumenten toegepast om werkgevers te stimuleren jongeren in dienst te nemen?

Samenwerking

- In welke mate werken klantmanagers samen met hulpverlenende en welzijnsinstellingen als hun jongere cliënt daar ook loopt?
- Wat zijn de gevolgen als een WWB-gerechtigde jongere zich te laat aanmeldt voor de WWB?

Overig:

- In hoeverre is sprake van uniformiteit en intervisie tussen klantmanagers?
- Welke belemmeringen ervaren klantmanagers in hun werk voor jongeren?

2.4 Toetsingskader

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

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

Het toetsingskader is weergegeven in bijlage 3.

2.5 Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken

Onder een aselechte steekproef van klantmanagers van Nederlandse gemeentes is een enquête gehouden. Het gaat om klantmanagers die onder andere jongeren van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering in hun caseload hebben, en/of jongeren die een WWB-uitkering aanvragen. Aan 210 klantmanagers is een vragenlijst gestuurd en 126 klantmanagers hebben deze volledig ingevuld (60%). Bij het interpreteren dient er rekening te worden gehouden met statistische onzekerheidsmarges, aangezien de resultaten gebaseerd zijn op een steekproef.

Met deze enquête wordt het beeld van klantmanagers weergegeven. In een deel van de gevallen is expliciet gevraagd om een schatting (omdat een exact antwoord de respondenten veel tijd zou kunnen kosten om te achterhalen). Een methodologische verantwoording staat in bijlage 1 en de vragenlijst staat in bijlage 2.

2.6 Onderzoekperiode

De vragenlijst is in december 2014 en januari 2015 ingevuld door de klantmanagers. In de vragenlijst is in een enkel geval gevraagd naar de periode van 12 maanden voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst.

3 Scholingsplicht

3.1 Inleiding

Jongeren die een WWB-uitkering aanvragen, moeten in de zoektijd hun mogelijkheden voor scholing onderzoeken. Uit de eerste fase van het onderzoek naar de uitvoering van de WWB voor jongeren, is onder andere gebleken dat 41% van de gemeenten specifiek beleid voor de scholingsplicht heeft. De rest van de gemeenten heeft dit niet. Verder bleek de invulling van de scholingsplicht te verschillen tussen gemeenten. Zo legt een deel van de gemeenten alle jongeren die nog recht hebben op studiefinanciering scholingsplicht op, terwijl bij andere gemeenten alleen jongeren zonder startkwalificatie onder de scholingsplicht vallen.

In de tweede enquête onder klantmanagers zijn aan de klantmanagers enkele vragen gesteld over de scholingsplicht. Het gaat om de aspecten die klantmanagers in overweging nemen bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht en eventuele problemen waar de klantmanagers tegenaan lopen bij de beoordeling.

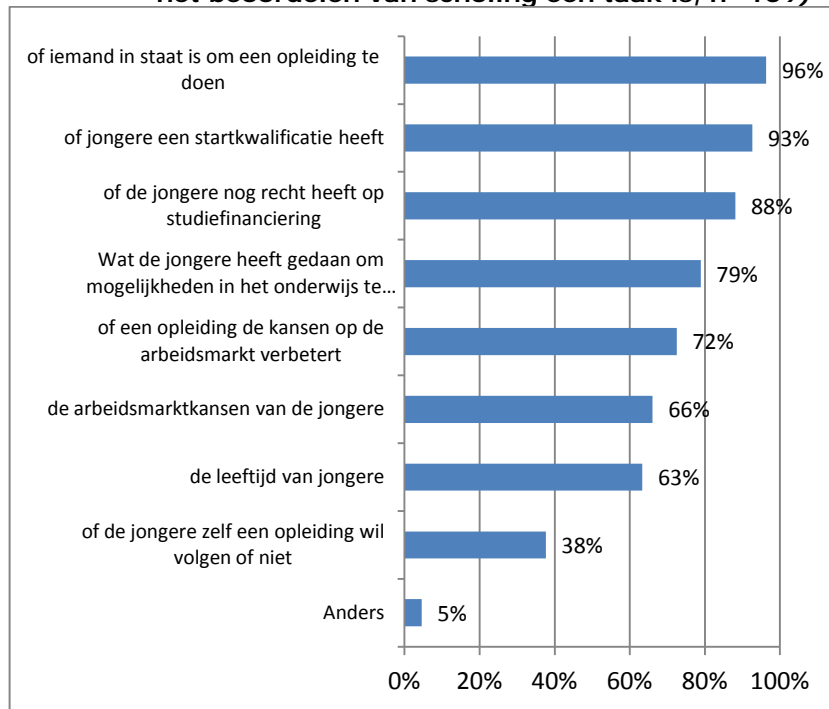
De meeste klantmanagers (87%) geven aan dat het tot hun taak behoort om te beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht. De vragen over de scholingsplicht zijn alleen gesteld aan deze groep klantmanagers en de cijfers in dit hoofdstuk hebben dan ook alleen betrekking op deze groep klantmanagers.

3.2 Bepalende aspecten bij de beoordeling van de scholingsplicht

In figuur 3.1 is weergegeven welke aspecten klantmanagers in overweging nemen als ze beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht. In deze figuur is te zien dat bijna alle aspecten die in de vragenlijst waren opgenomen door een forse meerderheid van de klantmanagers aangekruist zijn. Het vaakst zeggen klantmanagers dat ze meewegen of iemand in staat is om een opleiding te volgen (96% van de klantmanagers doet dit) en dat het hebben van een startkwalificatie meeweegt (93%). Ook het recht op studiefinanciering speelt bij een overgrote meerderheid een rol (88%)¹. Of een jongere zelf een opleiding wil volgen of niet wordt daarentegen door een duidelijke minderheid van de klantmanagers in de afweging betrokken (38%). Ten slotte noemt 5% een ander aspect, naast de aspecten die in de vragenlijst al waren opgenomen. Men noemt onder andere een eventuele schuldsituatie en het leerwerkloket (men stelt een bezoek aan een leerwerkloket verplicht, of men baseert zich op een advies van het leerwerkloket).

¹ Bij de ruimte voor een toelichting geven enkele klantmanagers aan dat ze kijken naar de duur van de studiefinanciering waar een jongere nog recht op heeft.

Figuur 3.1 Klantmanagers naar aspecten die ze in overweging nemen bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht (in % van klantmanagers voor wie het beoordelen van scholing een taak is, n=109)*



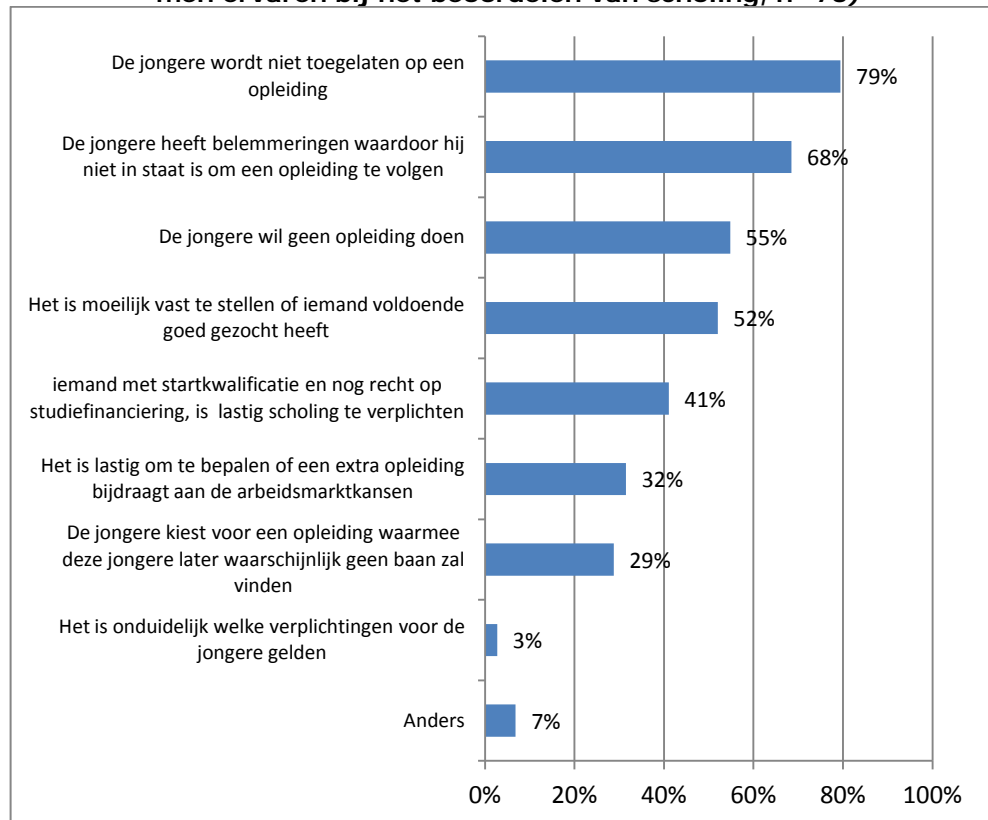
* De percentages tellen op tot meer dan 100% omdat klantmanagers meer dan één antwoord konden aankruisen.

3.3 Problemen bij beoordelen mogelijkheden voor scholing

Aan de klantmanagers is vervolgens gevraagd welke problemen ze ervaren bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht. Hierbij konden ze uit een lijst met mogelijke problemen aankruisen welke ze ervaren, waarbij ook ruimte was om een niet in de lijst opgenomen probleem te noemen.

Een derde van de klantmanagers gaf aan geen specifieke problemen op dit terrein te ervaren, twee op de drie klantmanagers kent dus wel dergelijke problemen. Figuur 3.2 geeft het overzicht van de problemen waar deze klantmanagers tegenaan lopen.

Figuur 3.2 Klantmanagers naar problemen waar ze tegenaan lopen bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht (in % van klantmanagers die problemen ervaren bij het beoordelen van scholing, n=73)



Bijna acht op de tien klantmanagers geeft aan dat ze er tegenaan lopen dat een jongere niet wordt toegelaten op een opleiding. Hierbij lichten enkele klantmanagers toe er tegenaan te lopen dat opleidingen slechts één of soms twee instroommomenten per jaar kennen. Ook geeft een klantmanager aan dat een entreetoets voor jongeren om toegelaten te worden tot mbo -1 of mbo-2 niveau belemmerend werkt.

Bijna zeven op de tien geeft aan dat de jongere belemmeringen heeft waardoor hij of zij niet in staat is om een opleiding te volgen en iets meer dan de helft van de klantmanagers geeft aan dat de jongere geen opleiding wil doen. Als toelichting hebben enkele klantmanagers geschreven dat men bijvoorbeeld geen schulden wil maken door een opleiding te volgen, of dat men de studiefinanciering te laag vindt, of dat de zorg voor kinderen een rol speelt. Een klantmanager geeft aan dat sommige oudere jongeren al jaren gewerkt hebben en graag weer willen werken en geen opleiding willen volgen. Ongeveer de helft geeft aan dat het moeilijk is om vast te stellen of iemand voldoende gezocht heeft.

Enkele klantmanagers noemen een andere reden dan de redenen die in de figuur zijn opgenomen, zoals problemen als gevolg van schulden, verblijf in een instelling, gezinsproblemen, het vinden van een betaalde stageplaats in een BBL-opleiding, en het niet kunnen nagaan van het recht op studiefinanciering (en dus af moeten gaan op wat de jongere zegt).

Bij de algemene toelichting op de vraag noemt een klantmanager jongeren met veel schulden, die bekend zijn bij de kredietbank. Twee andere klantmanagers geven aan dat het soms lastig is om vast te stellen of iemand leerbaar is of dat een gebrek aan motivatie meespeelt. Ook een toets hierop door het ROC biedt niet altijd uitsluitel. Een klantmanager licht op de volgende manier toe dat financiën vaak een rol spelen:

“Financiën spelen vaak een rol. Als de ouders niet veel geld hebben om de jongere te ondersteunen dan is het best heftig om de jongeren te dwingen om schulden te gaan maken. Dan moet je wel goed in schatten dat de jongere ook inderdaad zijn kansen op werk vergroot. Daarvoor vind ik de kennis van het RMC² erg belangrijk, zodat de juiste opleiding wordt gekozen en de jongere geen mislukking gaat ervaren.”

Een klein deel van de klantmanagers ervaart de problemen als groot: 10% van alle klantmanagers; 57% spreekt van kleine problemen en, zoals eerder gesteld, 33% ervaart geen problemen op dit terrein.

3.4 Samenvatting

Veel klantmanagers wegen diverse aspecten mee bij de beoordeling of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht. Nagenoeg alle klantmanagers geven aan dat ze meewegen of iemand in staat is een opleiding te doen. Eveneens bijna alle klantmanagers wegen het al dan niet hebben van een startkwalificatie en het recht op studiefinanciering mee. De volgende aspecten worden (ook) door een meerderheid van de klantmanagers meegewogen: wat de jongere heeft gedaan om mogelijkheden in het onderwijs te onderzoeken, of een opleiding de kansen op de arbeidsmarkt verbetert, de arbeidsmarktkansen van de jongere en de leeftijd van jongere. In veel mindere mate speelt in de afweging van klantmanagers mee of de jongere zelf een opleiding wil volgen.

Een derde van de klantmanagers ervaart geen problemen bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht, bijna 6 op de 10 ervaart kleine problemen en 1 op de 10 grote problemen. De volgende problemen worden door meer dan de helft van de klantmanagers met problemen aangekruist: de jongere wordt niet toegelaten op een opleiding, de jongere heeft belemmeringen waardoor hij niet in staat is om een opleiding te volgen, de jongere wil geen opleiding doen en het is moeilijk vast te stellen of iemand voldoende goed gezocht heeft.

² RMC is een afkorting van Regionaal Meld- en Coördinatiepunt.

4 Plan van aanpak

4.1 Inleiding

In het plan van aanpak legt de gemeente de afspraken vast die zij met de jongere heeft gemaakt over het zoeken naar werk, de verplichtingen die gelden en eventuele ondersteuning. Het opstellen van het plan van aanpak is als wettelijke verplichting vastgelegd in de WWB. Tijdens de eerste vier weken na de melding voor een uitkering zijn de jongeren zelf verantwoordelijk om te zoeken naar werk of een verdere opleiding. Het plan van aanpak maakt onderdeel uit van de toekenningsbeschikking en zal dus over het algemeen 8 tot 12 weken na de melding in het bezit zijn van de jongere.

Uit de enquête onder klantmanagers die in de eerste fase van het onderzoek naar de dienstverlening aan jongeren in de WWB is verricht kwam naar voren dat de meeste klantmanagers (bijna) altijd een plan van aanpak opstellen. Ruim de helft (56%) doet dat voor al zijn jongeren en nog eens 26% voor minimaal 4 op de 5 jongeren uit zijn caseload. Klantmanagers die dit niet altijd doen gaven als belangrijkste redenen dat jongere nog niet toe was aan het zoeken naar werk of scholing, dat de jongere al werk had gevonden voordat plan van aanpak werd gemaakt of dat hij er eenvoudigweg nog niet aan toe gekomen was om plan van aanpak op te stellen. Tot slot bleek de meerderheid van de klantmanagers geen gebruik te maken van een diagnose-instrument bij het opstellen van een plan van aanpak.

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de wetgeving rondom het plan van aanpak wordt uitgevoerd. Dit hoofdstuk is gebaseerd op de antwoorden van medewerkers die betrokken zijn bij het opstellen, evalueren of aanpassen van de plannen van aanpak, of bij de uitvoering van de dienstverlening die in het plan van aanpak is vastgelegd. Het gaat om 94% van de 126 mensen die de vragenlijst hebben ingevuld, 6% van de respondenten heeft in zijn werkzaamheden niet te maken met het plan van aanpak. Deze medewerkers worden in dit hoofdstuk verder buiten beschouwing gelaten.

4.2 Uitvoering plan van aanpak

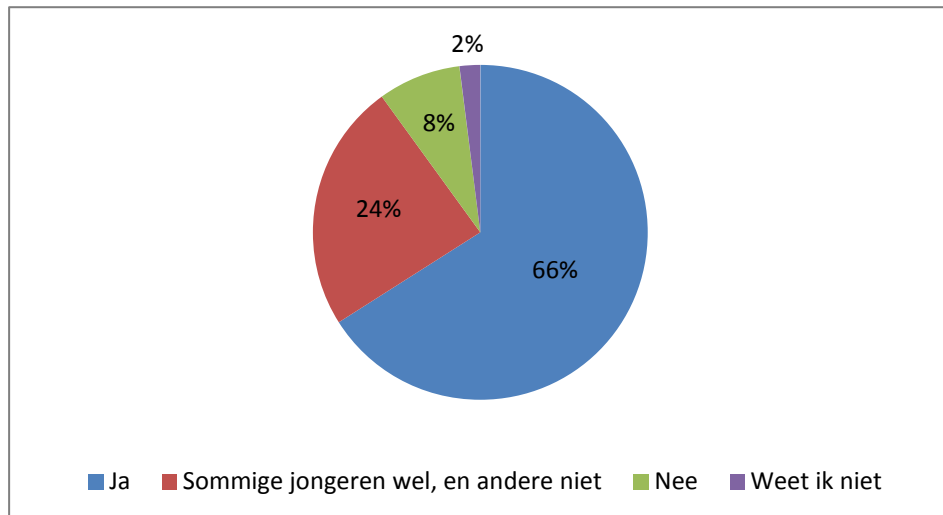
Het is de plicht van de gemeente om jongeren te begeleiden bij de uitvoering van het plan van aanpak. Uit de memorie van toelichting van de WWB blijkt dat de regering van beide partijen een actieve houding op het gebied van arbeidsinschakeling verwacht. De regering wil dat jongeren blijvend worden aangesproken op hun mogelijkheden om aan het werk te gaan. Ook jongeren kunnen de gemeente aanspreken op hun verantwoordelijkheid hen te begeleiden naar de arbeidsmarkt, het plan van aanpak kan daarbij behulpzaam zijn. Uiteindelijk is het echter aan de gemeente om te bepalen wat de kortste weg naar werk is en of de jongere daadwerkelijk ondersteuning nodig heeft om op de arbeidsmarkt aan de slag te komen en zo ja, welke ondersteuning dan nodig is.³ Met andere woorden: de gemeente heeft de laatste stem bij het bepalen van de inhoud van het plan van aanpak.

De Inspectie heeft aan klantmanagers gevraagd in hoeverre jongeren invloed hebben op de inhoud van het plan van aanpak. Onder 'invloed' verstaat de Inspectie dat

³ <http://www.gemeenteloket.minszw.nl/dossiers/werk-en-inkomen/www/kamerstukken/2011-06-17/Memorie-van-toelichting>

de wensen van de jongere op het gebied van arbeidsinschakeling en/of ondersteuning worden meegewogen bij het bepalen van de afspraken en verplichtingen.

Figuur 4.1 Invloed van de jongere op inhoud plan van aanpak (in % van klantmanagers, n=119)



Tweederde van de klantmanagers geeft aan dat alle jongeren invloed hebben op de inhoud van het plan van aanpak. Volgens minder dan 10% van de klantmanagers heeft geen enkele jongere invloed op de inhoud het plan van aanpak. Een kwart geeft aan dat een deel van de jongeren invloed heeft.

Er worden verschillende redenen genoemd waarom jongeren wel of geen invloed hebben op de inhoud van het plan van aanpak. De klantmanagers die aangeven dat jongeren geen invloed hebben geven daarvoor als belangrijkste reden dat zij een standaard plan van aanpak hanteren en dat er in de gemeente wordt uitgegaan van algemeen geaccepteerde arbeid.

Als een deel van de jongeren invloed heeft op de inhoud, dan noemen klantmanagers daarbij de volgende redenen:

- Niet alle jongeren zijn in staat om invloed uit te oefenen op de inhoud van het plan van aanpak. Inzicht in eigen kunnen en de aanwezigheid van belemmeringen spelen hierbij een rol.
- Niet alle jongeren zijn gemotiveerd om zelf inhoud te geven aan het plan van aanpak. Zo geeft een klantmanager aan: *"Jongeren hebben in principe altijd inspraak aangezien we maatwerk toepassen. In enkele gevallen worden er eenzijdig afspraken gemaakt omdat de jongere zelf niet gemotiveerd is om problemen aan te pakken."*
- Er wordt geen rekening gehouden met de wensen van de jongere als deze niet reëel zijn of niet binnen de visie van de gemeente passen. Of een wens van de jongere wel of niet als reëel wordt gezien kan te maken hebben met financiële randvoorwaarden, zoals blijkt uit het volgende citaat: *"Er zijn standaard re-integratie instrumenten. De klant mag meedenken welke het beste bij hem past. Als de jongere een ander plan wil mag het alleen geen geld kosten."* Een wens is ook niet reëel als de klant niet aannemelijk kan maken dat de vervulling ervan de kansen op uitstroom vergroot. Een laatste voorbeeld betreft jongeren die niet willen studeren in verband met de lening. Zij krijgen – als er mogelijkheden zijn – toch de verplichting om zich in te schrijven voor onderwijs.
- In sommige gevallen is er gezien de omstandigheden van de jongere en het

dienstverleningsaanbod van de gemeente maar één manier om het plan van aanpak in te vullen.

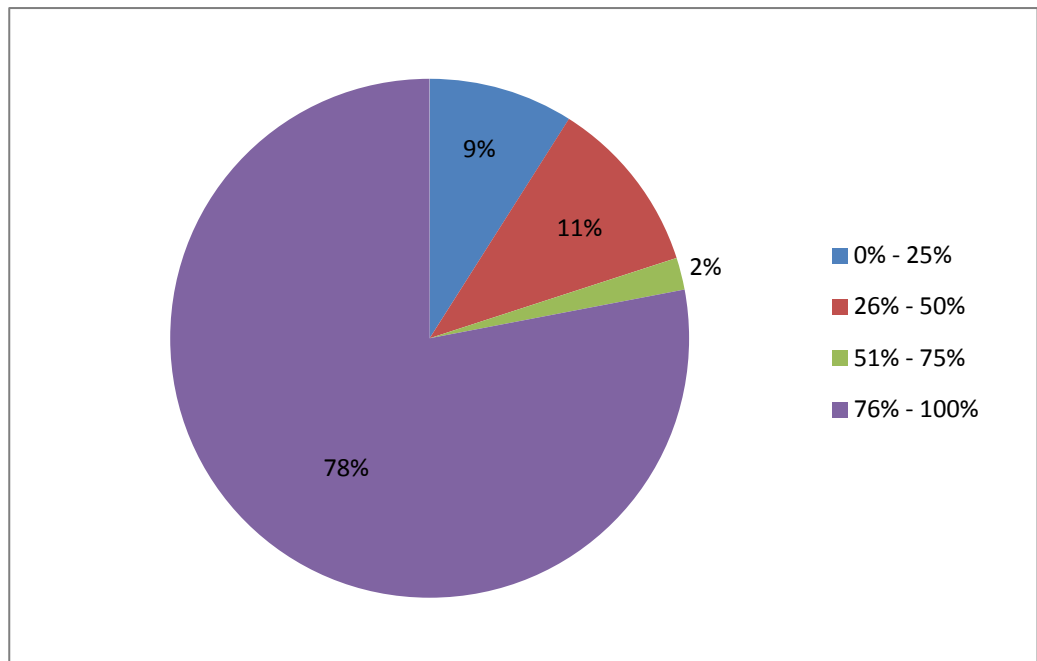
4.3 Evaluatie en aanpassing van het plan van aanpak

De gemeente dient het plan van aanpak periodiek te evalueren, in samenspraak met de jongere. Er wordt in de wet geen termijn genoemd waarbinnen deze evaluatie plaats dient te vinden. Indien nodig moet het plan worden bijgesteld.

De Inspectie heeft aan de uitvoerders van de WWB gevraagd welk deel van de plannen van aanpak in het eerste jaar van de uitkering wordt geëvalueerd. De Inspectie spreekt van evaluatie als wordt beoordeeld of het totale plan van aanpak nog actueel en op de situatie van de jongere toepasbaar is. De Inspectie heeft aan de klantmanagers gevraagd om de plannen van aanpak die niet worden geëvalueerd omdat de jongere is uitgestroomd bij de beantwoording van deze vraag buiten beschouwing te laten.

De meeste klantmanagers (78%) evalueren bijna alle plannen van aanpak in het eerste uitkeringsjaar. Een klein deel van de klantmanagers (9%) evalueert maximaal 25 procent van de plannen van aanpak en nog eens ongeveer 10% evalueert een kwart tot de helft van de plannen.

Figuur 4.2 Percentage plannen van aanpak dat in het eerste jaar van de WWB- uitkering wordt geëvalueerd (n=91)*



* 29 klantmanagers weten niet hoeveel % van de PvA's in het eerste jaar wordt geëvalueerd.

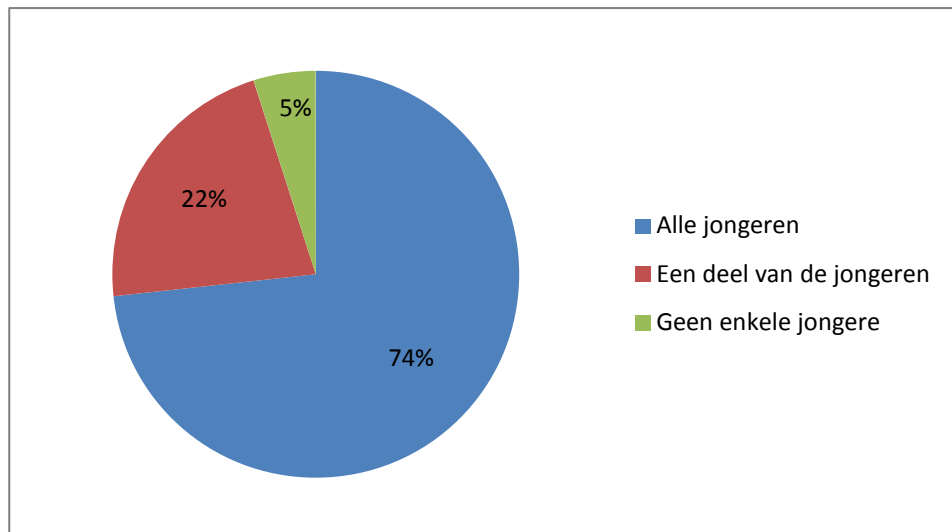
Binnen de categorie 0 tot 25 procent geëvalueerde plannen van aanpak vallen vier klantmanagers die hebben aangegeven dat zij geen enkel plan van aanpak evalueren. Twee klantmanagers noemen als reden dat er in hun gemeente niet één plan van aanpak wordt gehanteerd, maar dat er gaandeweg afspraken met de jongere worden gemaakt en geëvalueerd. Aanvullend merkt een klantmanager op dat een jongere na een jaar bijna altijd wordt doorgeschoven naar een andere afdeling. Eén klantmanager geeft aan geen tijd gehad te hebben voor evaluatie.

Klantmanagers die niet alle, maar wel een deel van de plannen van aanpak evalueren geven daarvoor de volgende redenen:

- De situatie van de klant is langdurig onveranderlijk, waardoor er geen noodzaak is om het plan van aanpak op korte of middellange termijn te evalueren. Hierbij valt te denken aan klanten die in een inrichting worden opgenomen, bij inburgeraars die een hele tijd bezig zijn met de inburgering of jongeren met langdurige psychische problemen.
- Voortijdige beëindiging van het traject door bijvoorbeeld uitstroom naar school of werk, verhuizing of beëindiging van de uitkering wegens het niet-naleven van de verplichtingen,
- Overdracht naar een ander team of een andere caseload,
- Tijdgebrek,
- Omdat het plan van aanpak nog loopt. Eén klantmanager zegt: *“Als een plan loopt wordt het plan niet geëvalueerd maar wordt er op voortgeborduurd”*.

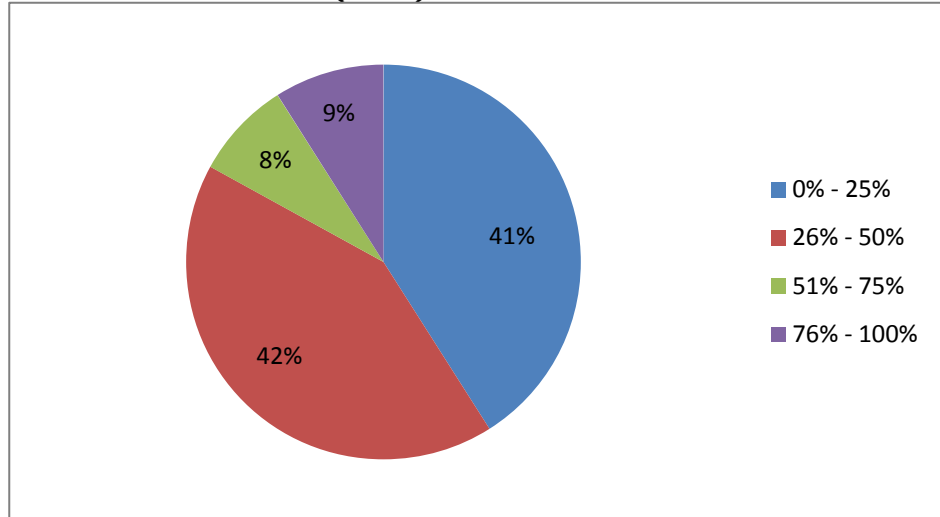
Uit de WWB volgt dat de gemeente het plan van aanpak in samenspraak met de jongere dient te evalueren. Driekwart van de klantmanagers die (een deel van de) plannen van aanpak evalueert, betreft de jongere in alle gevallen bij de evaluatie. Iets minder dan een kwart van de klantmanagers betreft een deel van de jongeren bij de evaluatie, 5% doet dit nooit.

Figuur 4.3 Deel van de jongeren dat wordt betrokken bij de evaluatie van het plan van aanpak (n=87)*



Een evaluatie geeft lang niet altijd aanleiding tot aanpassing van het plan van aanpak. Veertig procent past de inhoud van maximaal een kwart van de plannen van aanpak aan na een evaluatie, en 40% past een kwart tot de helft aan. Een minderheid (17%) past meer dan de helft van de plannen van aanpak aan na de evaluatie.

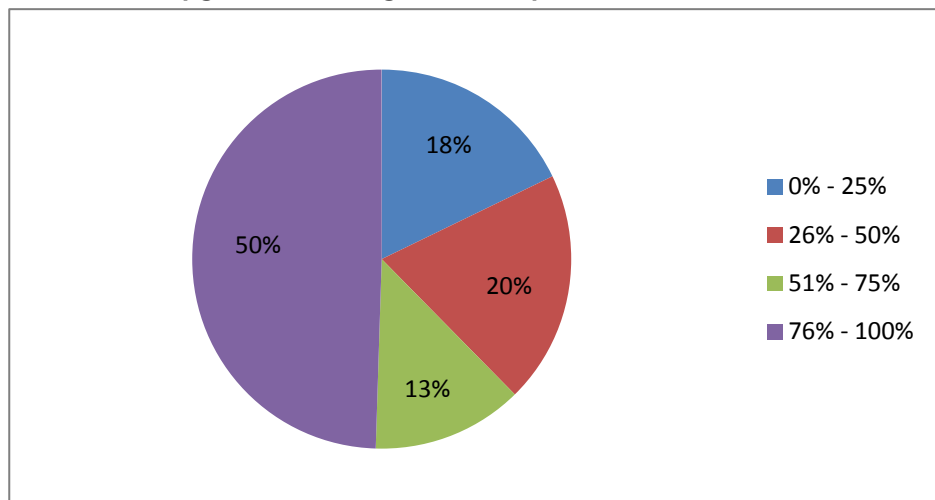
Figuur 4.4 Percentage plannen van aanpak dat wordt aangepast n.a.v. de evaluatie (n=86)



4.4 Dienstverlening gericht op het vinden van werk in het plan van aanpak

De helft van de klantmanagers geeft aan dat in meer dan driekwart van de plannen van aanpak dienstverlening is opgenomen die is gericht op het vinden van werk. Ongeveer 40% van de klantmanagers neemt in minder dan de helft van de plannen van aanpak dienstverlening op die is gericht op het vinden van werk, waarvan 18% dat bij minder dan 1 op de 4 jongeren doet. Kortom, een groot deel van de klantmanagers neemt in de overgrote meerderheid van de plannen van aanpak van jongeren werkgerichte dienstverlening op, terwijl een kleiner deel van de klantmanagers dat slechts voor een beperkte minderheid doet.

Figuur 4.5 Mate waarin in de plannen van aanpak dienstverlening is opgenomen die gericht is op het vinden van werk



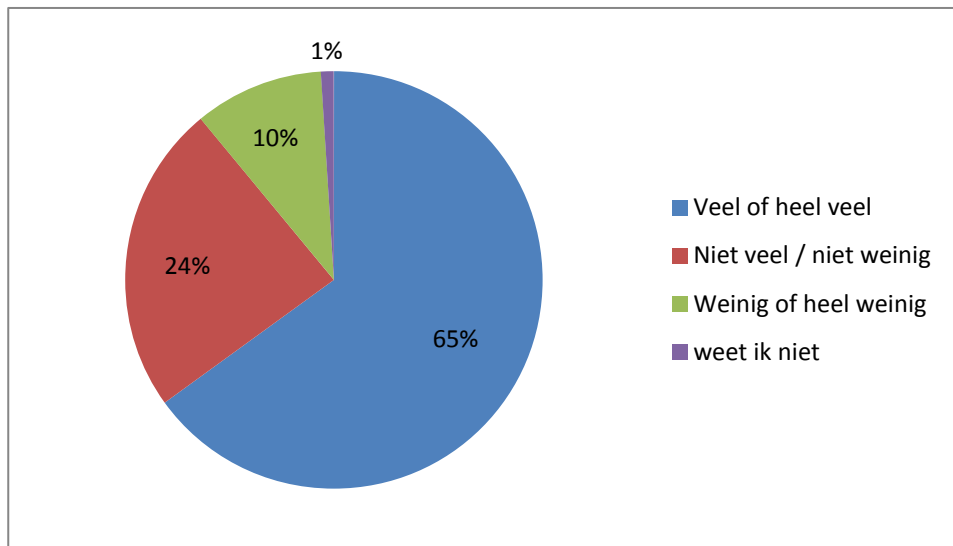
Klantmanagers die niet in alle plannen van aanpak op werk gerichte dienstverlening hebben opgenomen is gevraagd welke redenen zij hiervoor hebben. De belangrijkste reden om in het plan van aanpak dergelijke dienstverlening achterwege te laten, die door bijna 90% van de klantmanagers wordt genoemd, is dat de jongere nog niet

toe is aan werk. Verder neemt eenderde van de klantmanagers niet in alle plannen van aanpak dergelijke dienstverlening op omdat nog niet duidelijk is welke dienstverlening voor de jongere geschikt zal zijn. Een aantal klantmanagers geeft verder aan dat dienstverlening richting werk niet aan de orde is als de jongere volgens het gemeentelijke beleid terug moet naar school. Geen enkele klantmanager geeft aan dat de door hen opgestelde plannen van aanpak geen dienstverlening richting werk bevatten omdat ze daarvoor geen tijd hadden of er niet aan hebben gedacht.

4.5 Meerwaarde plan van aanpak bij de uitvoering van de WWB

De meeste klantmanagers (65%) vinden dat een plan van aanpak meerwaarde heeft bij de uitoefening van hun functie. Tien procent ziet weinig meerwaarde en een kwart geeft aan dat het plan van aanpak niet veel, maar ook niet weinig meerwaarde heeft.

Figuur 4.6 Mate waarin het plan van aanpak meerwaarde heeft voor de klantmanager



Desgevraagd hebben de klantmanagers toegelicht waarom ze vinden dat er wel of geen sprake is van meerwaarde. Klantmanagers die positief zijn over de meerwaarde van het plan van aanpak geven daarvoor de volgende redenen:

- Het plan van aanpak schept duidelijkheid. Er staat in wat de klantmanager van de klant verwacht. De klant weet waar hij aan toe is. Het zorgt ook voor een doel om naar toe te werken.
- Het plan van aanpak is een belangrijk instrument bij handhaving. Als een jongere zich niet houdt aan de afspraken, dan kan hij aan de hand van het plan van aanpak aangesproken worden op zijn gedrag of kunnen er consequenties aan verbonden worden.
- Het plan van aanpak zorgt voor continuïteit in het activeringsproces: *“Ik hanteer het plan van aanpak als leidraad in de gesprekken. [...] De afspraken worden elke keer aangevuld op het moment dat de klant gesproken wordt.”* Ook bij overdracht tussen klantmanagers kan het plan van aanpak zorgen voor continuïteit. Er zijn klantmanagers die het plan van aanpak gebruiken wanneer een jongere zich meldt voor een uitkering en hij eerder bij een collega in de caseload heeft gezeten.

- Verschillende klantmanagers wijzen op de meerwaarde van een gezamenlijk opgesteld plan van aanpak. Dat bevordert de intrinsieke motivatie van de jongere om mee te werken aan de activering.

Klantmanagers die weinig of heel weinig toegevoegde waarde zien, geven daarvoor de volgende reden:

- Een plan van aanpak is volgens sommige klantmanagers niet de beste manier om jongeren op de hoogte te stellen van hun rechten en plichten, omdat veel jongeren post, brieven en het plan van aanpak niet lezen. Een aanvullend gesprek is dan noodzakelijk. Sommige klantmanagers benadrukken het belang van contact, het bewaken van de voortgang en afspraken.
- Het plan van aanpak bevat alleen standaardafspraken die in sommige gemeenten ook in de toekenningsbeschikking staan. Twee klantmanagers geven aan dat er na de toekenning individueel wordt gekeken naar de invulling van het plan.
- Daarmee samenhangend: uit sommige toelichtingen blijkt dat sommige klantmanagers een plan van aanpak als een statisch document zien dat moeilijk toepasbaar is in de veranderlijke werkelijkheid van de dienstverlening. *"In het plan van aanpak wordt de eerste situatie beschreven. Tijdens de gesprekken die je elke maand hebt met de jongeren, kan dit continu veranderen."*

4.6 Samenvatting

Jongeren worden door klantmanagers in de meeste gevallen betrokken bij het opstellen en evalueren van een plan van aanpak: twee op de drie klantmanagers geeft aan alle jongeren te betrekken bij de opstelling en drie op de vier klantmanagers betreft alle jongeren bij de evaluatie.

De meeste plannen van aanpak van jonge WWB'ers worden in het eerste jaar door de klantmanager geëvalueerd: ongeveer 80% van de klantmanagers doet dit voor bijna al zijn jongeren in de caseload. Evaluatie leidt veel vaker niet dan wel tot aanpassing van het plan van aanpak. Zo geeft ruim 80% van de klantmanagers aan dat minder dan de helft van de plannen van aanpak na evaluatie wordt aangepast.

De mate waarin klantmanagers in een plan van aanpak dienstverlening opnemen die gericht is op werk varieert sterk tussen klantmanagers. De helft van de klantmanagers neemt dergelijke dienstverlening op in de plannen van aanpak van (bijna) al zijn jongeren, aan de andere kant doet ongeveer 40% klantmanagers dit bij minder dan de helft van zijn jongeren. Bij een kleine 20% van de klantmanagers ligt het aandeel plannen van aanpak waar werkgerelateerde dienstverlening onderdeel van uitmaakt zelfs onder de 25%. Klantmanagers die dergelijke dienstverlening niet opnemen geven bijna allemaal aan dat hiervoor gekozen is omdat de jongere nog niet toe is aan werk.

De meeste klantmanagers geven aan dat een plan van aanpak voor hen meerwaarde heeft, dit geldt voor twee van de drie klantmanagers. Ongeveer 10% van de klantmanagers ziet deze meerwaarde nauwelijks.

5 Vraaggerichte dienstverlening

5.1 Inleiding

Om zoveel mogelijk uitstroom te bevorderen, is het belangrijk dat klantmanagers de dienstverlening afstemmen op de vraag op de arbeidsmarkt, oftewel vraaggerichte dienstverlening bieden. Concreet gaat het er hierbij bijvoorbeeld om dat gemeenten en UWV beschikbare vacatures voordragen aan werkzoekenden, geschikte werkzoekenden voordragen voor vacatures en werkgevers en werkzoekenden actief met elkaar in contact brengen.

In de eerste enquête onder klantmanagers is ten aanzien van vraaggerichte dienstverlening ingegaan op de aanwezigheid van werkgeversservicepunten in gemeenten en (de tevredenheid over) het gebruik ervan. Slechts een minderheid van de klantmanagers gaf aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de vacatures die ze krijgen van het werkgeversservicepunt. Klantmanagers bleken daarbij tevredener over het aantal vacatures die ze krijgen dan over de aansluiting tussen de vacatures en het profiel van de klanten. Over deze aansluiting waren 2 op de 5 klantmanagers ontevreden, een vergelijkbaar deel neutraal en 1 op de 5 tevreden. Verder gaf ruim de helft van de klantmanagers aan een duidelijk beeld van de personeelsbehoefte van bedrijven in de regio te hebben, terwijl dit beeld voor 13% onduidelijk was.

De tweede enquête gaat vooral over het toepassen van de onderscheiden vormen van vraaggerichte dienstverlening, het toepassen van vraaggerichte dienstverlening voor jongeren met belemmeringen van maatschappelijke of psychische aard en het gebruik van een aantal specifieke, met name financiële, instrumenten bij de vraaggerichte dienstverlening.

Een meerderheid van de klantmanagers (56%) geeft aan dat het tot hun takenpakket behoort om vraaggerichte dienstverlening toe te passen. De overige respondenten (44%) geeft aan dat het niet tot hun takenpakket behoort, zij hoefden de vragen niet in te vullen en worden in dit hoofdstuk grotendeels buiten beschouwing gelaten. In bijna al deze gevallen gaf de klantmanager aan dat vraaggerichte dienstverlening een taak is van anderen.

5.2 Toepassen van verschillende vormen van vraaggerichte dienstverlening

Op basis van eerdere onderzoeken onderscheidt de Inspectie een aantal vormen van vraaggerichte dienstverlening:

1. Het actief aanbieden van vacatures aan jongeren;
2. Jongeren opleiden voor een vacature;
3. Jongere en werkgever met elkaar in contact brengen naar aanleiding van een concrete vacature;
4. Vacature zoeken voor een specifieke jongere in het netwerk.

Een vijfde, meer structurele of beleidsmatige vorm van vraaggerichte dienstverlening die de Inspectie in dit hoofdstuk onderscheidt betreft het maken van afspraken met werkgevers in de regio.

Aan klantmanagers is gevraagd om voor de eerste vier vormen van vraaggerichte dienstverlening aan te geven voor hoeveel procent van hun jongere WWB-cliënten zij deze vormen toepassen, zie tabel 5.1. Hieruit is af te leiden dat het aanbieden van vacatures aan jongeren (1^e vorm) en jongeren en werkgever met elkaar in contact brengen naar aanleiding van een concrete vacature (3^e vorm) het meeste is toegepast. Gemiddeld geven klantmanagers aan dat zij aan 52% van de jongeren uit hun caseload vacatures aanbieden en 32% van de jongeren uit hun caseload in contact brengen met werkgevers ten behoeve van een concrete vacature.

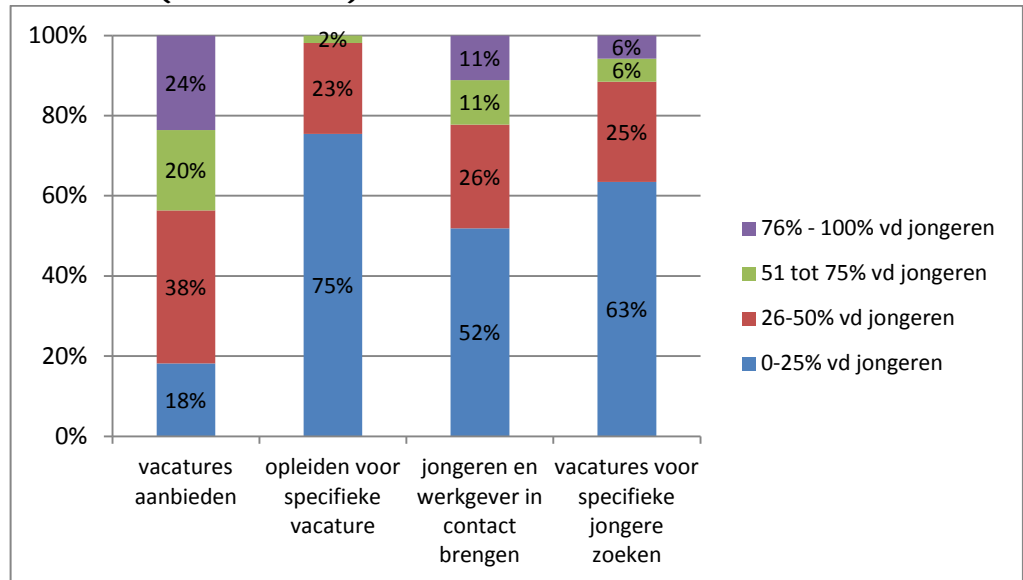
Tabel 5.1 Toepassen van vormen van vraaggerichte dienstverlening (n=70)

Vormen	Gemiddeld % jongeren
Vacatures aanbieden aan jongeren	52%
Jongeren opleiden voor een specifieke vacature	16%
Jongeren en werkgever met elkaar in contact brengen voor een concrete vacature	32%
Vacature voor een specifieke jongere zoeken in het netwerk van werkgevers	25%

In tabel 5.1 zijn de gemiddelden over alle gerespondeerde klantmanagers weergegeven. Figuur 5.1 toont de mate van spreiding in de beantwoording van de klantmanagers naar het aandeel jongeren voor wie ze vraaggerichte dienstverlening toepassen. Uit deze figuur zijn een aantal zaken af te lezen:

- Het aanbieden van vacatures aan jongeren wordt door de meeste klantmanagers regelmatig toegepast: slechts 18% van de klantmanagers doet dit voor minder dan een kwart van zijn jongeren.
- Het opleiden voor specifieke vacatures gebeurt relatief weinig: drie van de vier klantmanagers doet dit voor minder dan een kwart van de jongeren in zijn caseload.
- Jongeren en werkgever met elkaar in contact brengen voor een concrete vacature en vacatures zoeken voor een specifieke jongere in het netwerk van werkgevers zitten tussen beide voorgaande aspecten in, maar ook deze vormen worden uiteindelijk door de meerderheid van de klantmanagers op minder dan een kwart van zijn jongeren toegepast.

Figuur 5.1 Klantmanagers naar aandeel jongeren voor wie een bepaalde vorm van vraaggerichte dienstverlening wordt toegepast (n = 52 tot 55)

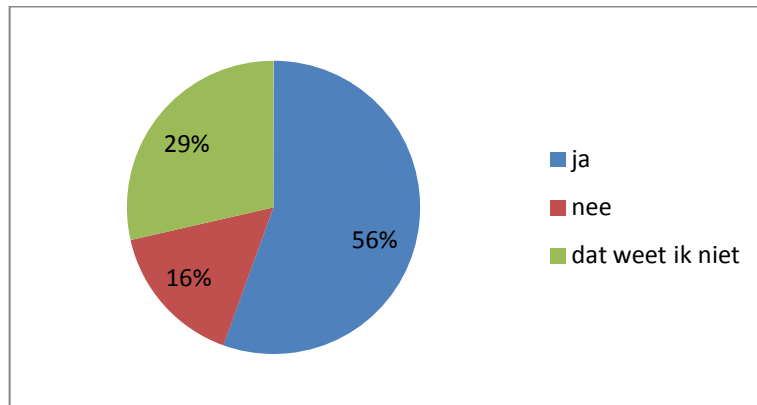


De Inspectie heeft ook gevraagd of klantmanagers andere vormen van vraaggerichte dienstverlening toepassen. Een enkele keer wordt het doorverwijzen naar het werkgeversservicepunt genoemd, of de inzet van een jongerenmarkt gericht op scholing en uitstroom naar werk, of samenwerking met het Regionaal Meld- en Coördinatiepunt.

5.3 Structurele afspraken met regionale werkgevers over openstellen vacatures

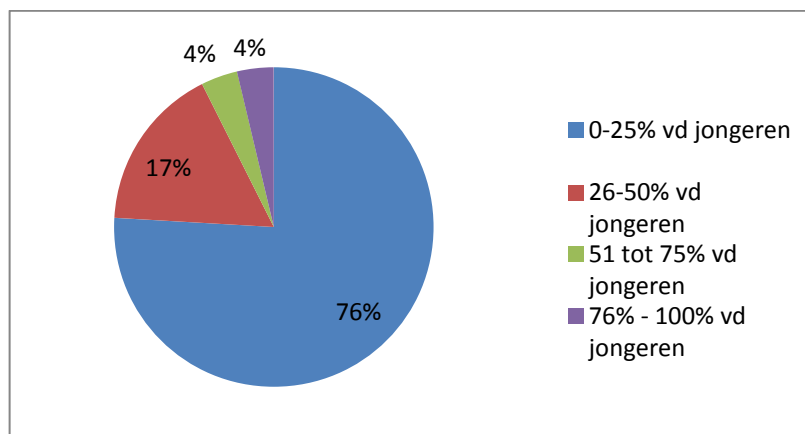
De vijfde vorm van vraaggerichte dienstverlening die in dit rapport wordt onderscheiden betreft een meer structurele cq. beleidsmatige vorm van vraaggerichte dienstverlening, namelijk het maken van structurele afspraken met werkgevers in de regio. In figuur 5.2 is het aandeel klantmanagers weergegeven dat aangeeft dat er in hun gemeente structurele afspraken zijn met werkgevers over het openstellen van vacatures voor mensen met een WWB-uitkering, waarvan ook jongeren gebruik kunnen maken. Deze vraag is ingevuld door alle klantmanagers in de steekproef, dus ook de klantmanagers die aangeven dat het niet tot hun takenpakket behoort om vraaggerichte dienstverlening toe te passen. Meer dan de helft van de klantmanagers (56%) geeft aan dat er in hun gemeente structurele afspraken zijn gemaakt met werkgevers. Bijna 3 op de 10 weet het niet.

Figuur 5.2 Klantmanagers naar aanwezigheid structurele afspraken met regionale werkgevers over openstellen vacatures voor WWB'ers, waarvan ook jongeren gebruik kunnen maken



Aan de klantmanagers die aangeven dat er in hun gemeente structurele afspraken met werkgevers zijn, is vervolgens gevraagd of zij een schatting kunnen geven hoeveel procent van de jongeren die afgelopen 12 maanden tot hun caseload hebben behoord, hebben geprofiteerd van deze afspraken. Van degenen die een schatting kunnen geven (77% van alle klantmanagers) is in figuur 5.3 te zien dat verreweg de meeste van deze klantmanagers aangeven dat minder dan een kwart van de jongeren profiteert van de structurele afspraken met werkgevers in de regio. Het lijkt er dus op dat er weliswaar veel afspraken zijn met regionale werkgevers maar dat slechts een beperkt deel van de jonge WWB'er hiervan weet te profiteren.

Figuur 5.3 Klantmanagers naar geschat aandeel jongeren dat heeft geprofiteerd van structurele afspraken met werkgevers (n=54)

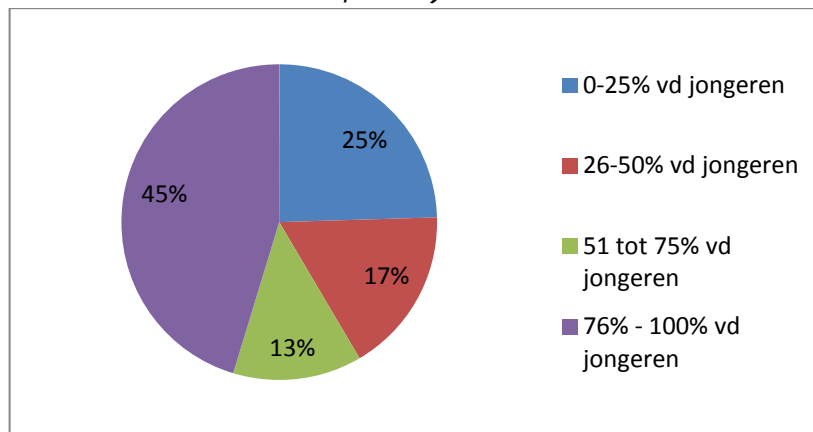


5.4 Vraaggerichte dienstverlening voor jongeren met beperkingen

De klantmanagers is tevens gevraagd in hoeverre ze vraaggerichte dienstverlening toepassen voor jongeren met beperkingen van psychische of maatschappelijke aard. Bij psychische of maatschappelijke problemen gaat het bijvoorbeeld om schulden, verslaving of verslavingsverleden, ggz-problemen, geen startkwalificatie of werker-

varing of het hebben van een strafblad (deze voorbeelden zijn niet in de vragenlijst aan de klantmanagers opgenomen). In figuur 5.4 is weergegeven voor welk deel van de jongeren met beperkingen in hun caseload klantmanagers aangeven vraaggerichte dienstverlening toe te passen. In de figuur is te zien dat bijna de helft (45%) van de klantmanagers aangeeft dit voor driekwart of meer van zijn of haar jongeren met beperkingen te doen. Als we specifiek kijken naar hoeveel klantmanagers het voor alle jongeren (dus 100%) met beperkingen doet, blijken dit er 37% te zijn. Een kwart van de klantmanagers geeft aan vraaggerichte dienstverlening voor 0% tot 25% van hun jongere cliënten met beperkingen toe te passen. Over de gehele linie blijken klantmanagers voor gemiddeld 64% van de jongeren met belemmeringen vraaggerichte dienstverlening toe te passen.

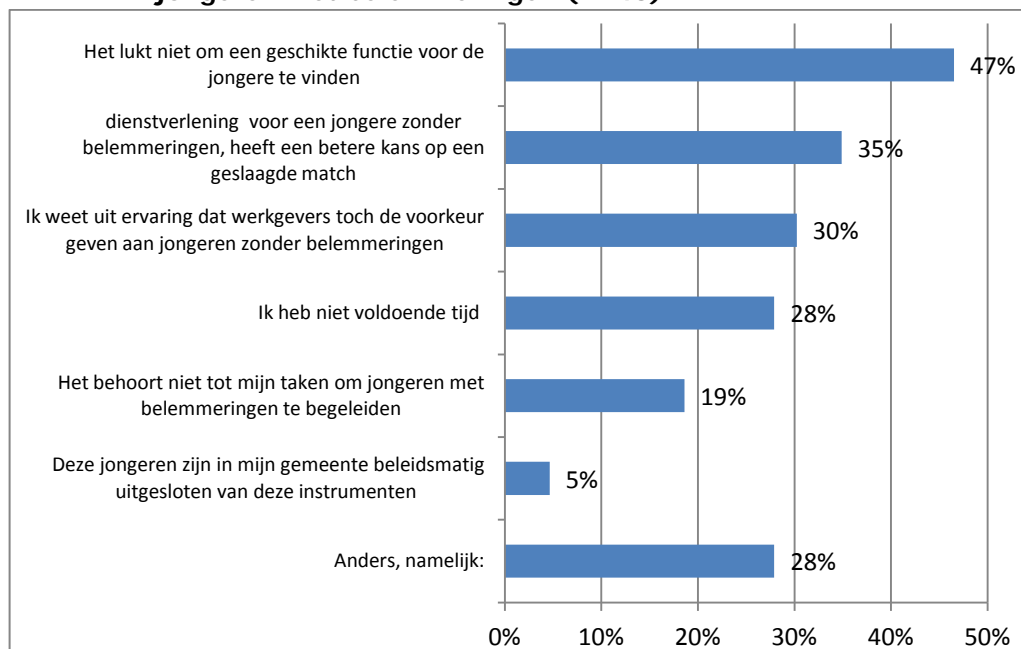
Figuur 5.4 Klantmanagers naar aandeel jongeren met beperkingen voor wie ze vraaggerichte dienstverlening toepassen (in % van klantmanagers met jongeren met beperkingen in de caseload voor wie het aandeel voor wie ze vraaggerichte dienstverlening toepassen bekend is, n=54)*



* 14% van de klantmanagers met jongeren met belemmeringen in de caseload geeft aan dat ze geen schatting kunnen geven van het aandeel jongeren met beperkingen voor wie ze vraaggerichte dienstverlening toepassen

De Inspectie heeft ook gevraagd wat de belangrijkste redenen zijn om geen vraaggerichte dienstverlening toe te passen voor jongeren met psychische of maatschappelijke belemmeringen, zie figuur 5.5.

Figuur 5.5 Redenen geen vraaggerichte dienstverlening in te zetten voor jongeren met belemmeringen (n=43)



Bijna de helft van de klantmanagers geeft aan dat het hen niet lukt om geschikte functies voor deze doelgroep te vinden (47%). Andere vaak genoemde redenen zijn dat klantmanagers vraaggerichte dienstverlening liever inzetten voor jongeren zonder belemmeringen, omdat ze dan een betere kans hebben op een geslaagde match (35%), en de overweging dat werkgevers de voorkeur geven aan jongeren zonder belemmeringen (30%). Deze redenen liggen duidelijk in elkaars verlengden en zeggen iets over de kansrijkheid van deze jongeren in de perceptie van de klantmanager. Opvallend is verder dat bijna 30% van de klantmanagers aangeeft onvoldoende tijd te hebben om voor deze groep vraaggerichte dienstverlening in te zetten. Tot slot noemen de meeste klantmanagers bij de categorie 'anders' dat de belemmeringen van de klanten dermate groot zijn, dat zij niet in staat zijn te werken.

5.5 Het gebruik van financiële instrumenten door de klantmanager

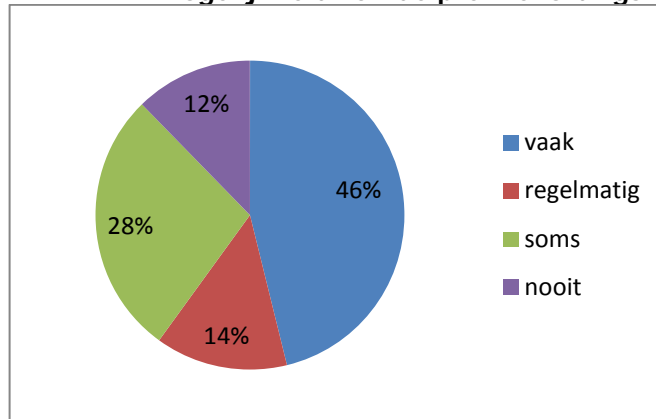
Gemeenten kunnen een aantal instrumenten inzetten om werkgevers te stimuleren om jongeren in dienst te nemen. Zo kunnen ze gebruik maken van onder andere de regeling premiekorting jongeren, werken met behoud van uitkering, vouchers, loonkostensubsidie en plaatsingsbonussen.

5.5.1 Premiekorting jongeren

De regeling premiekorting jongeren is een tijdelijke regeling die is ingegaan per 1 juli 2014 en loopt tot en met eind 2015. De regeling houdt in dat werkgevers korting of vrijstelling krijgen op premies voor de werknemersverzekeringen als ze WWB'ers of WW'ers tussen de 18 en 26 jaar in dienst nemen. Aan de regeling is een aantal voorwaarden verbonden. Zo moet de werkgever een jongere tussen 1 januari 2014 en 1 januari 2016 aannemen en er moet sprake zijn van een dienstverband van minimaal 32 uur voor minimaal 6 maanden. De premiekorting is maximaal twee jaar.

Figuur 5.6 geeft weer hoe vaak klantmanagers werkgevers wijzen op de mogelijkheid van de premiekortingsregeling, om te stimuleren dat ze jongeren uit de WWB in dienst nemen. Ruim de helft van de klantmanagers (60%) geeft aan dit regelmatig of vaak te doen, ruim een kwart doet dit soms (28%) en iets meer dan één op de tien nooit (12%).

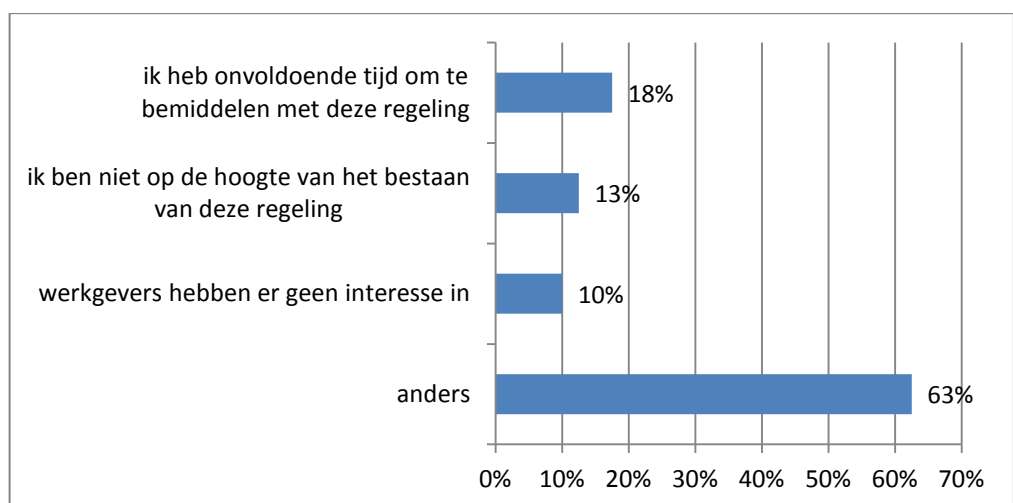
Figuur 5.6 Klantmanagers naar de mate waarin ze werkgevers wijzen op de mogelijkheid van de premiekortingsregeling (n=65) *



*7% van de klantmanagers weet niet hoe vaak ze werkgevers wijzen op de mogelijkheid van de premiekortingsregeling. Deze zijn niet opgenomen in de figuur.

In figuur 5.7 zijn de redenen weergegeven voor klantmanagers om niet vaker werkgevers te wijzen op de mogelijkheden van de premiekortingsregeling. Bijna één op de vijf klantmanagers geeft aan dat tijd hierbij een knelpunt is terwijl 13% aangeeft de regeling niet te kennen. Een groot deel van de klantmanagers noemt een andere reden dan de mogelijke redenen die in de vragenlijst waren genoemd (63%), waarbij vaak wordt aangegeven dat het niet tot het takenpakket van de betreffende klantmanager behoort.

Figuur 5.7 Redenen werkgevers niet vaker te wijzen op mogelijkheden premiekorting



5.5.2 Overige financiële instrumenten

Naast het wijzen van werkgevers op de mogelijkheden van de premiekortingsregeling, is ook gevraagd hoeveel procent van de jongeren voor wie ze de afgelopen 12 maanden hebben gewerkt, gebruik heeft gemaakt van andere financiële instrumenten. Uit tabel 5.4 is af te lezen dat werken met behoud van uitkering (namelijk voor gemiddeld 32% van de jongeren) en loonkostensubsidie (15%) het meeste is ingezet voor de jongeren van de klantmanagers in de afgelopen 12 maanden. Overige instrumenten zijn slechts zeer sporadisch ingezet.

Tabel 5.4 Percentage jongeren die gebruik hebben gemaakt van een financieel instrument in de afgelopen 12 maanden (gemiddeld) (n=51-66)

Instrument	Gemiddeld % jongeren
Werken met behoud van uitkering	32%
Jongerenvouchers	5%
Loonkostensubsidie	15%
Plaatsingsbonussen	5%
Cheques	2%
Anders	2%

5.6 Samenvatting

Het aanbieden van vacatures aan jongeren wordt door veel klantmanagers voor een groot deel van de jongeren gedaan, voor andere vormen van vraaggerichte dienstverlening die in dit onderzoek zijn gezien geldt dit een stuk minder.

Een duidelijke meerderheid van de klantmanagers geeft aan dat er in zijn gemeente structurele afspraken zijn gemaakt met regionale werkgevers over het openstellen van vacatures voor WWB'ers. Maar slechts een beperkt deel van de jonge WWB'ers profiteert volgens de klantmanagers van deze afspraken. Zo geeft driekwart van de klantmanagers aan dat minder dan een kwart van de jongeren in zijn caseload van deze afspraken profiteert.

De mate waarin klantmanagers vraaggerichte dienstverlening inzetten voor jongeren met psychische of maatschappelijke beperkingen varieert sterk tussen klantmanagers. Iets minder dan de helft van de klantmanagers doet dit in bijna alle gevallen, anderzijds doet een kwart van de klantmanagers dit slechts voor een zeer beperkt deel van dergelijke jongeren of zelfs helemaal niet. Redenen waarom klantmanagers dit niet doen zijn het ontbreken van geschikte vacatures voor deze jongeren, de inschatting van de klantmanager dat werkgevers liever jongeren zonder dergelijke beperkingen aangeboden krijgen en het ontbreken van voldoende tijd bij de klantmanager om deze taak invulling te kunnen geven.

Een meerderheid van de klantmanager geeft aan de premiekortingsregeling voor jongeren regelmatig of vaak onder de aandacht van werkgevers te brengen. Verder doet een kwart van de klantmanagers dit soms en ongeveer 10% nooit. Als redenen om die niet (altijd) te doen geeft ongeveer één op de vijf klantmanagers aan hier geen tijd voor te hebben, terwijl 13% de regeling in zijn geheel niet kent.

Overige financiële instrumenten worden voor een beperkt deel van de jongeren ingezet, waarbij werken met behoud van uitkering het vaakst genoemd wordt door de klantmanagers.

6 Samenwerking

6.1 Inleiding

In de eerste klantmanagersenquête van het onderzoek naar de dienstverlening aan jongeren⁴ is de Inspectie nagegaan hoe vaak klantmanagers, mede voor jongeren, samenwerken met andere instanties. Samenwerking was daarbij gedefinieerd als het uitwisselen van informatie en het afstemmen van wie wat doet. Klantmanagers bleken relatief vaak samen te werken met een jongerenloket of leerwerkloket (50% vaak tot altijd), accountmanagers van een werkgeversservicepunt, re-integratiebureaus, de Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC) en schuldhulpverlening. Instanties waarmee klantmanagers, in vergelijking met andere instanties, *relatief weinig* bleken samen te werken zijn Reclassering Nederland, andere gemeenten, jeugdzorg en het UWV.

Met dit onderzoek schetsen we het beeld hoe vaak en op welke wijze klantmanagers met een aantal specifieke instanties samenwerken als zij daadwerkelijk jongeren in de caseload hebben die ook dienstverlening van die andere instantie ontvangen. Het gaat daarbij om hulpverlenende of welzijnsinstellingen, en dan met name schuldhulpverlening, de GGZ, de GGD, de jeugdzorg en algemeen maatschappelijk werk. Daarnaast wordt aan het eind van dit hoofdstuk nog ingegaan op de overdracht van jongeren van UWV (WW) naar de gemeenten (WWB).

Van de 126 klantmanagers die aan het onderzoek meededen, geven 109 (oftewel 87%) aan dat zij werken voor jongeren met een WWB-uitkering die ook dienstverlening ontvangen van hulpverlenende instellingen of welzijnsinstellingen. In de rest van deze paragraaf worden alleen deze klantmanagers belicht.

6.2 Mate van samenwerking met hulpverlenende- en welzijnsinstellingen

De Inspectie heeft vijf manieren van samenwerking onderzocht:

1. Doorverwijzing;
2. Warme overdracht aan het begin van de dienstverlening;
3. Regelmatige terugkoppeling of overleg;
4. Afstemming over in te zetten trajecten;
5. Afstemming over participatiedoelen.

Voor elk van de instellingen vroegen wij de klantmanager aan te geven voor welk percentage van zijn of haar jongeren, die dienstverlening van de betreffende instelling ontvangt, bovenstaande vormen van samenwerking met die instelling werd gehanteerd. Een voorbeeld: een klantmanager geeft aan dat zij voor 30% van haar jongeren die ook dienstverlening van de schuldhulpverlening ontvangen met de schuldhulpverlening afstemt over de in te zetten trajecten.

⁴ Klantmanagersenquête over jongeren in de WWB, nota van bevindingen, Inspectie SZW, december 2014.

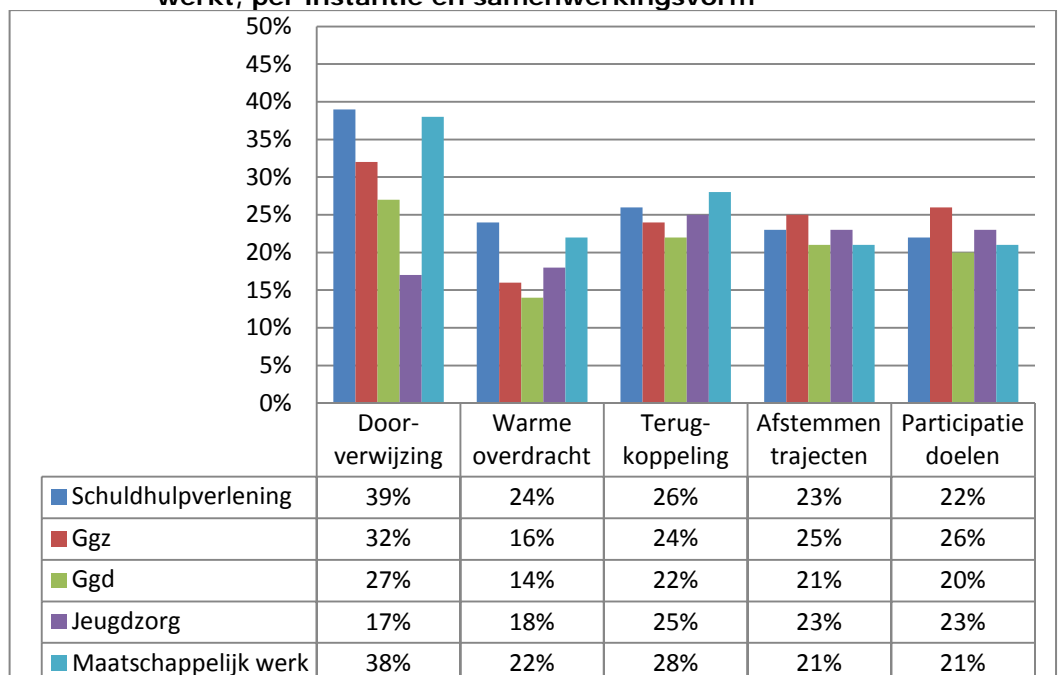
6.2.1 Overkoepelend beeld van de mate van samenwerking

Figuur 6.1 toont, per samenwerkingsvorm, het aandeel van de jongeren waarvoor klantmanagers deze vorm gemiddeld toepassen, uitgesplitst naar instantie. Zo blijkt bijvoorbeeld dat klantmanagers gemiddeld genomen voor 39% van zijn jongeren die te maken hebben met schuldhulpverlening, daadwerkelijk doorverwijst naar de schuldhulpverlening.

De opvallendste punten die uit deze figuur naar voren komen betreffen:

- Voor alle onderzochte vormen van samenwerking geldt dat het percentage jongeren waarvoor klantmanagers deze vorm gemiddeld toepassen ruim onder de 50% blijft. Dit geldt voor alle instanties. De mate waarin specifieke vormen van samenwerking plaatsvindt varieert van 14% (warme overdracht aan GGD) tot 39% (doorverwijzing naar schuldhulpverlening).
- Doorverwijzing is de meest voorkomende samenwerkingsvorm tussen klantmanagers en hulpverlenende- en welzijnsinstellingen. Het vaakst vindt de doorverwijzing plaats naar schuldhulpverlening en maatschappelijk werk, dit doen klantmanagers voor gemiddeld bijna 40% van de jongeren die met deze instellingen te maken hebben. Jeugdzorg is de enige in het onderzoek betrokken instelling waar doorverwijzing niet de meest voorkomende samenwerkingsvorm betreft.
- De andere vormen van samenwerking ontlopen elkaar niet veel. Zowel warme overdracht, regelmatige terugkoppeling, afstemming over trajecten en afstemming en over participatiedoelen wordt door klantmanagers voor gemiddeld 14% tot 28% van de jongeren toegepast voor alle in het onderzoek betrokken instellingen. Warme overdracht vindt daarbij net iets minder plaats dan de overige samenwerkingsvormen.

Figuur 6.1 Gemiddeld aandeel jongeren waarvoor klantmanager samenwerkt, per instantie en samenwerkingsvorm



6.2.2 De mate van samenwerking per instelling

Schuldhelpverlening

Bijna alle klantmanagers (ruim 95%) geven aan ook voor jongeren te werken die te maken hebben met de schuldhulpverlening.

Het aandeel jongeren waarvoor klantmanagers bepaalde vormen van samenwerking hebben met schuldhulpverlening varieert zoals hiervoor in figuur 6.1 al gepresenteerd, van 22% ten aanzien van het afstemmen van participatiedoelstellingen tot 39% wat betreft doorverwijzen. In tabel 6.1 is het aandeel klantmanagers weergegeven dat de onderzochte samenwerkingsvormen voor meer dan wel minder dan een kwart van zijn jongeren toepast.

Tabel 6.1 Aandeel klantmanagers dat voor meer dan wel minder dan een kwart van de jongeren specifieke samenwerkingsvormen toepast met schuldhulpverlening

	Doorverwijzing	Warme overdracht	Terugkoppeling	Afstemmen trajecten	Participatiedoelen
Meer dan kwart	61%	32%	35%	27%	31%
Minder dan kwart	39%	68%	65%	73%	69%

Het algemene beeld dat de tabel schetst is dat bijna alle typen samenwerking door de meerderheid van de klantmanagers op minder dan een kwart van de betreffende jongeren wordt toegepast, met uitzondering van het doorverwijzen. Alle andere vormen van samenwerking wordt door ongeveer twee van de drie klantmanagers op minder dan een kwart van zijn jongeren toegepast.

Kijken we hoe vaak er überhaupt wordt samengewerkt met de schuldhulpverlening door klantmanagers met jongeren in de schuldhulpverlening, dan zien we het volgende beeld:

- Ongeveer eenderde (32%) van de klantmanagers geeft aan geen van de samenwerkingsvormen voor meer dan de helft van zijn jongeren te hanteren;
- Nog eens 24% geeft aan het bij elk type van samenwerking of voor minder dan de helft van de jongeren te doen of het niet te kunnen schatten;
- 23% geeft aan één tot twee vormen van samenwerking voor meer dan 50% van hun jongeren te hanteren. Het gaat dan meestal om doorverwijzing en eventueel nog een tweede vorm;
- 21% geeft aan drie of meer vormen van samenwerking voor meer dan 50% van hun jongeren te hanteren.

Verder valt op dat 2 van de 104 klantmanagers voor geen enkele van hun jongeren samenwerkt met de schuldhulpverlening in de genoemde vormen en daarnaast 6 klantmanagers alleen jongeren doorverwijzen.

GGZ

Bijna 90% van de klantmanagers werkt voor jongeren die ook dienstverlening van de GGZ krijgen.

Zoals al naar voren kwam in figuur 6.1 is ook met de ggz doorverwijzing de meest voorkomende samenwerkingsvorm, dit doen klantmanagers voor gemiddeld 32% van hun jongeren. De mate waarin de overige samenwerkingsvormen met de ggz worden toegepast lopen uiteen van 16% (warme overdracht) tot 26% (afstemmen participatiedoelen).

Tabel 6.2 toont het aandeel klantmanagers dat aangeeft de onderzochte samenwerkingsvormen met de ggz voor meer dan wel minder dan een kwart van zijn jongeren toe te passen. Voor alle samenwerkingsvormen geldt dat de meeste klantmanagers dat op minder dan een kwart van zijn jongeren toepast.

Tabel 6.2 Aandeel klantmanagers dat voor meer dan wel minder dan een kwart van de jongeren specifieke samenwerkingsvormen toepast met de ggz

	Doorverwijzing	Warme overdracht	Terugkoppeling	Afstemmen trajecten	Participatiedoelen
Meer dan kwart	46%	17%	31%	35%	34%
Minder dan kwart	54%	83%	69%	65%	66%

Worden de verschillende samenwerkingsvormen gezamenlijk geanalyseerd dan blijkt dat ongeveer tweederde van de klantmanagers elk type van samenwerking voor minder dan de helft van zijn ggz-jongeren (43%) toepast, ofwel dit niet altijd kan schatten (nog eens 22%).

Van de 96 klantmanagers werken er 3 voor geen enkele van hun jongeren samen (in de genoemde vormen) met de GGZ; 3 verwijzen alleen door en 2 koppelen alleen terug.

GGD

Bijna 80% van de klantmanagers werkt voor jongeren die ook dienstverlening van de GGD ontvangen.

Figuur 6.1 toonde al aan dat ook met de GGD doorverwijzing de meest voorkomende samenwerkingsvorm is, dit doen klantmanagers voor gemiddeld 27% van hun jongeren. Warme overdracht wordt met gemiddeld 14% het minst toegepast. Het gemiddelde bij de overige vormen ligt op ongeveer 20%.

De percentages in tabel 6.3 maken duidelijk dat de overgrote meerderheid van de klantmanagers specifieke samenwerkingsvormen met de GGD op slechts een beperkt deel van zijn jongeren toepast. Het aandeel klantmanagers dat een specifieke samenwerkingsvorm voor meer dan een kwart van de jongeren verricht blijft beperkt van 14% van de klantmanagers ten aanzien van een warme overdracht tot maximaal 34% van de klantmanagers ten aanzien van het doorverwijzen.

Tabel 6.3 Aandeel klantmanagers dat voor meer dan wel minder dan een kwart van de jongeren specifieke samenwerkingsvormen toepast met de GGD

	Doorverwijzing	Warme overdracht	Terugkoppeling	Afstemmen trajecten	Participatiedoelen
Meer dan kwart	34%	14%	23%	27%	25%
Minder dan kwart	66%	86%	77%	73%	75%

Een gecombineerde analyse van de verschillende samenwerkingsvormen toont aan dat bijna driekwart van de klantmanagers elk van de vormen van samenwerking voor minder dan de helft van hun jongeren (met GGD-dienstverlening) hanteert (44%) of kan dit niet altijd schatten (nog eens 30%).

Van de 86 klantmanagers werken 4 klantmanagers voor geen enkele van hun jongeren samen met de GGD (in de genoemde vormen); 6 klantmanagers verwijzen alleen jongeren door en 5 klantmanagers koppelen alleen terug.

Jeugdzorg

Ruim de helft van de klantmanagers werkt voor jongeren die ook dienstverlening van de jeugdzorg ontvangen.

Jeugdzorg is de enige in het onderzoek geanalyseerde instelling waarbij doorverwijzing niet de meest voorkomende samenwerkingsvorm is (zie figuur 6.1). De mate waarin wordt doorverwezen door klantmanagers naar jeugdzorg ligt gemiddeld onder de 20%. Dit geldt ook voor de mate waarin warme overdracht plaatsvindt, de overige samenwerkingsvormen wordt voor gemiddeld ca. 25% van de jongeren toegepast.

Uit tabel 6.4 blijken alle vormen van samenwerking met jeugdzorg door ongeveer tweederde (of meer) van de klantmanagers op minder dan een kwart van zijn jongeren te worden toegepast.

Tabel 6.4 Aandeel klantmanagers dat voor meer dan wel minder dan een kwart van de jongeren specifieke samenwerkingsvormen toepast met jeugdzorg

	Doorverwijzing	Warme overdracht	Terugkoppeling	Afstemmen trajecten	Participatiedoelen
Meer dan kwart	22%	25%	36%	34%	34%
Minder dan kwart	78%	75%	64%	66%	66%

Ten aanzien van de samenwerking met jeugdzorg geldt dat ruim 70% van de klantmanagers elk van de vormen van samenwerking voor minder dan de helft van hun jongeren hanteert (48%) of dit niet altijd in kan schatten (nog eens 23%).

Verder valt op dat 5 van de 65 klantmanagers voor geen enkele van hun jongeren samenwerkt met de jeugdzorg in de genoemde vormen en 1 alleen jongeren doorverwijst en 2 alleen terugkoppelen.

Algemeen maatschappelijk werk

Ruim driekwart van de klantmanagers werkt voor jongeren die ook dienstverlening vanuit algemeen maatschappelijk werk ontvangen.

Doorverwijzing naar algemeen maatschappelijk werk is de meest gehanteerde vorm van samenwerking. Gemiddeld verwijzen de klantmanagers 38% van hun jongeren door; bij gemiddeld 28% van hun jongeren is sprake van terugkoppeling. De andere drie vormen worden gehanteerd voor gemiddeld circa 21% van de jongeren (zie figuur 6.1).

Doorverwijzing is de enige samenwerkingsvorm die door de meerderheid van de klantmanagers voor meer dan een kwart van de jongeren wordt gehanteerd. De overige samenwerkingsvormen wordt door het gros van de klantmanagers op minder dan een kwart van de jongeren toegepast, zie tabel 6.5.

Tabel 6.5 Aandeel klantmanagers dat voor meer dan wel minder dan een kwart van de jongeren specifieke samenwerkingsvormen toepast met algemeen maatschappelijk werk

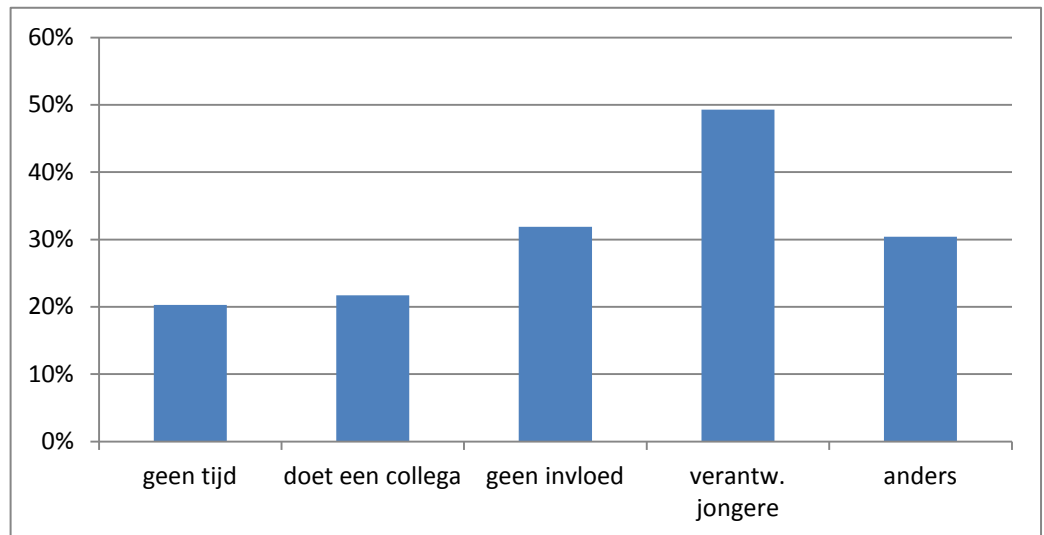
	Doorverwijzing	Warme overdracht	Terugkoppeling	Afstemmen trajecten	Participatiedoelen
Meer dan kwart	57%	31%	37%	26%	25%
Minder dan kwart	43%	69%	63%	74%	75%

Bijna twee derde van de klantmanagers hanteert geen van de vormen van samenwerking voor meer dan de helft van hun jongeren met dienstverlening door algemeen maatschappelijk werk (44%) of kan dit niet altijd schatten (nog eens 19%).

Van de 96 klantmanagers werken er 26 voor geen enkele van hun jongeren samen met algemeen maatschappelijk werk (in de genoemde vormen), dit ligt beduidend hoger dan bij de hiervoor besproken instellingen. Daarnaast verwijzen 5 klantmanagers alleen jongeren door; 16 stemmen alleen participatiedoelen af en 2 doen alleen aan warme overdracht.

6.2.3 Redenen om niet of minder samen te werken

Van de 126 klantmanagers in totaal gaven er 109 aan dat ze werken met jongeren die ook dienstverlening ontvangen van hulpverlenende of welzijnsinstellingen. Van deze laatste groep geeft 37% aan intensief samen te werken met deze instellingen ten behoeve van hun jongeren. De overige 63% werkt naar eigen zeggen dus niet of minder intensief samen. De redenen daarvoor worden in figuur 6.2 aangegeven. De klantmanagers werd gevraagd de drie belangrijkste redenen aan te geven.

Figuur 6.2 Redenen om niet of minder samen te werken, maximaal drie antwoorden mogelijk, n=69

De meest genoemde reden (bijna 50%) is dat de klantmanager aangeeft dat het de verantwoordelijkheid van de jongere zelf is om te informeren over eventuele afspraken met de andere instellingen. Ook wordt veel genoemd (ruim 30%) dat samenwerking niet nodig is, omdat de dienstverlening bij de andere instantie(s) niet van invloed is op de dienstverlening van de klantmanager. Zo'n één op de vijf klantmanagers geeft aan dat tijd een knelpunt is.

Bij "anders" wordt met name genoemd dat de hulpverlenende instanties weinig openstaan voor samenwerking in verband met de privacy. Daarbij wordt vooral de ggz genoemd.

6.3 Overdracht UWV-gemeente

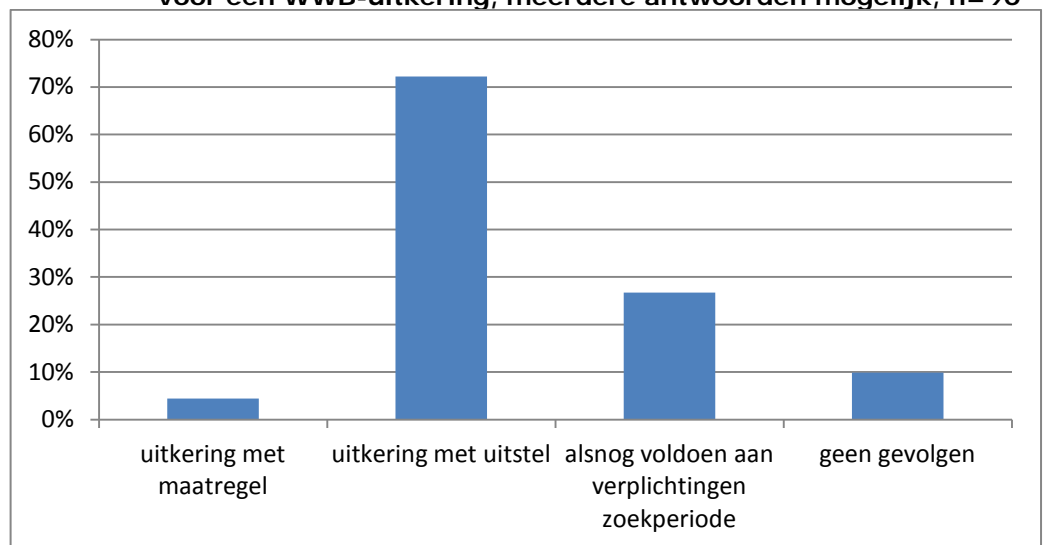
Een specifieke vorm van samenwerking treedt op wanneer jongeren vanuit de WW een aanvraag voor de WWB willen doen. De laatste maand van de WW geldt dan in de regel als zoekperiode voor de WWB; de jongere heeft in de WW namelijk vaak dezelfde inspanningsverplichtingen als in de zoekperiode. De jongere dient zich dan wel tijdig (dus uiterlijk een maand voor het verstrijken van de geldende maximumtermijn van de WW-uitkering) bij UWV en/of de gemeente te melden voor de WWB-aanvraag.

Van de 126 klantmanagers die aan de enquête meededen geven 103 (bijna 82%) aan dat ze in het afgelopen jaar te maken hebben gehad met jongeren die vanuit de WW een aanvraag voor de WWB deden. De vragen zijn aan deze 103 klantmanagers voorgelegd.

De 103 klantmanagers hebben naar eigen schatting in het afgelopen jaar te maken gehad met in totaal ruim 2 duizend jongeren die vanuit de WW een WWB-uitkering hebben aangevraagd. De klantmanagers is gevraagd naar een schatting van het aantal daarvan dat de aanvraag ongeveer één maand voor het einde van de WW-uitkering deed. Dat konden niet alle gevraagde klantmanagers aangeven; 70% kon dat wel. Bij die 70% van de klantmanagers bleek, naar schatting, ongeveer de helft

van de jongeren de uitkering op tijd te hebben aangevraagd.⁵ Het gaat zodoende om problematiek van aanzienlijke omvang: de helft dient de aanvraag te laat in. De vervolgvraag die aan de klantmanagers is voorgelegd betreft de gevolgen van een te late aanvraag. Van de bevroegde klantmanagers weet 13% niet wat de gevolgen zijn van het feit dat deze jongeren zich te laat hebben aangemeld voor een aanvraag voor de WWB. Figuur 6.3 geeft de resultaten van de overige klantmanagers.

Figuur 6.3 Gevolgen voor jongeren die zich vanuit de WW niet tijdig melden voor een WWB-uitkering, meerdere antwoorden mogelijk, n=90



Ruim 70% van de klantmanagers geeft aan dat deze jongeren hun uitkering later krijgen dan wanneer ze wel tijdig de aanvraag zouden hebben ingediend. Daarnaast meldt ruim een kwart van de klantmanagers dat de jongere aan het begin van de WWB-uitkering alsnog dient te voldoen aan de zoektijdverplichtingen, antwoordt 10% dat er in het geheel geen gevolgen zijn voor de jongeren en geeft ten slotte 3% van de klantmanagers aan dat de WWB-uitkering gepaard gaat met een maatregel.

6.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk is de mate van samenwerking van klantmanagers met een vijftal instellingen op het terrein van hulpverlening en welzijn beschreven. Het gaat om de samenwerking ten behoeve van de jongeren in de caseload van de klantmanager met schuldhulpverlening, de ggz, de GGD, jeugdzorg en algemeen maatschappelijk werk. Samenwerking is daarbij geoperationaliseerd in een vijftal aspecten, te weten doorverwijzen, warme overdracht, regelmatige terugkoppeling, afstemming over trajecten en afstemming ten aanzien van participatiedoelstellingen.

Voor alle onderzochte vormen van samenwerking geldt dat het percentage jongeren waarvoor klantmanagers deze vorm gemiddeld toepassen ruim onder de 50% blijft. Dit geldt voor alle instellingen. Doorverwijzing is de meest voorkomende samenwerkingsvorm.

De andere vormen van samenwerking ontlopen elkaar niet veel. Zowel warme

⁵ Schatting als indicatief gebruiken, omdat een aanzienlijk aantal klantmanagers hele lage percentages jongeren aangaven die tijdig de uitkering aanvroegen: ca 15 gaven een percentage van 10 of minder aan, ofwel gaven aan dat vrijwel iedereen te laat kwam.

overdracht, regelmatige terugkoppeling, afstemming over trajecten en afstemming en over participatiedoelen wordt door klantmanagers voor gemiddeld 14% tot 28% van de jongeren toegepast voor alle in het onderzoek betrokken instellingen. Warme overdracht vindt bij GGD, ggz en Jeugdzorg iets minder plaats dan de overige samenwerkingvormen (14% tot 18% versus 20% tot 26%). Doorverwijzing is bij jeugdzorg wat minder vaak als samenwerkingsvorm aan de orde, de overige verschillen tussen de instanties zijn beperkt.

Belangrijkste reden die klantmanagers geven om niet of minder samen te werken is dat het de verantwoordelijkheid van de jongere zelf is om te informeren over eventuele afspraken met de andere instellingen. Andere genoemde redenen zijn dat samenwerken naar de inschatting van de klantmanager niet nodig is omdat het geen invloed heeft op zijn dienstverlening, het ontbreken van voldoende tijd bij de klantmanager of het niet van de grond komen van de samenwerking door privacy-overwegingen bij de genoemde instellingen.

De meeste klantmanagers hebben te maken met WWB-aanvragen van jongeren die afkomstig zijn uit de WW. Klantmanagers schatten in dat ongeveer de helft van de WWB-aanvragen van jongeren afkomstig uit de WW te laat worden ingediend, dat wil zeggen later dan een maand voor het verstrijken van de WW-uitkering. Ongeveer 7 op de 10 klantmanagers die te maken heeft met dergelijke te laat ingediende WWB-aanvragen geeft aan dat dit ertoe leidt dat deze jongeren hun uitkering later krijgen dan wanneer ze wel tijdig de aanvraag zouden hebben ingediend.

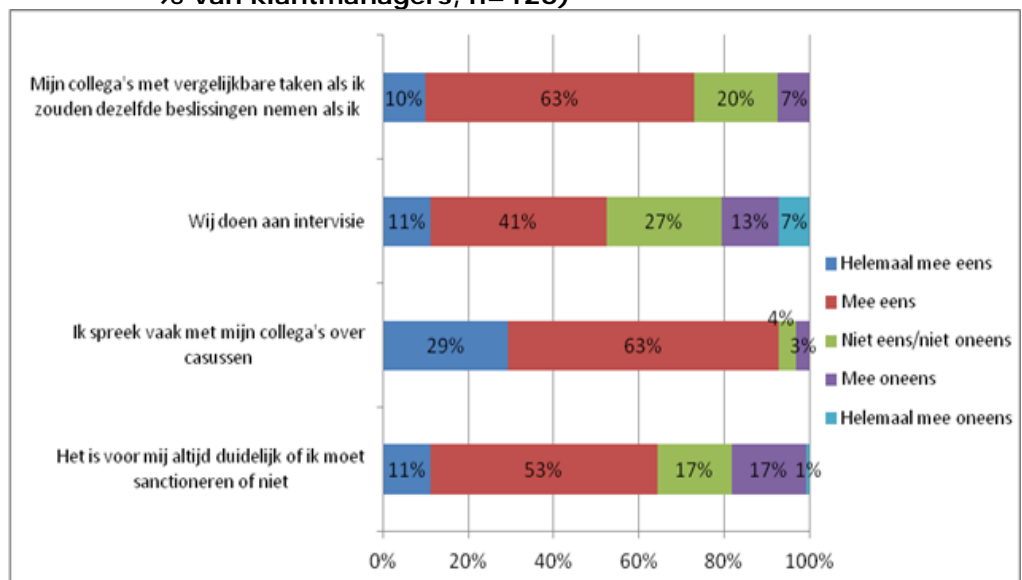
7 Uniformiteit, intervisie en belemmeringen

Uit de eerste fase van het onderzoek, waarover de Inspectie eind 2014 heeft gerapporteerd, zijn aanwijzingen gekomen voor verschillend handelen (in gelijke gevallen) bij klantmanagers. De Inspectie constateerde bijvoorbeeld grote verschillen tussen klantmanagers in de mate waarin gesanctioneerd wordt als een jongere niet voldoet aan de verplichtingen uit de zoektijd. De verschillen tussen klantmanagers kunnen afhankelijk zijn van het gemeentelijk beleid, maar klantmanagers werkzaam binnen dezelfde gemeente maken verschillende inschattingen, hetgeen kan duiden op het risico van willekeur. Om hierover meer te weten te komen heeft de Inspectie klantmanagers bevroegd over uniformiteit en intervisie. Ook wil de Inspectie weten of klantmanagers belemmeringen ervaren in hun werk en welke dit zijn. De resultaten van beide onderwerpen komen in dit hoofdstuk aan bod. Tot slot gaat de Inspectie in paragraaf 7.3 in op de mogelijke relatie tussen gemeentelijk beleid en de werkzaamheden van de klantmanagers.

7.1 Uniformiteit en intervisie

Aan de klantmanagers zijn vier stellingen voorgelegd, die betrekking hebben op uniformiteit en intervisie. In figuur 7.1 zijn de resultaten weergegeven.

Figuur 7.1 Klantmanagers naar stellingen over uniformiteit en intervisie (in % van klantmanagers, n=126)



* de categorie 'weet ik niet' was beschikbaar, en is alleen bij de eerste stelling aangekruist, door 3% van de respondenten. Deze mensen zijn in de figuur niet meegerekend.

Uit figuur 7.1 blijkt dat:

- klantmanagers grotendeels (73%) van mening zijn dat hun collega's dezelfde beslissingen zouden nemen als zijzelf.
- 93% van de klantmanagers aangeeft vaak collega's te spreken over casussen
- 52% is het eens of helemaal eens met de stelling 'Wij doen aan intervisie' en 20% is het hier mee oneens (of helemaal mee oneens).
- 64% van de klantmanagers is het eens of helemaal eens met de stelling 'het is

voor mij altijd duidelijk of ik moet sanctioneren of niet', 18% is het hiermee oneens.

7.2 Belemmeringen

Aan de klantmanagers is gevraagd of ze belangrijke belemmeringen in hun werk ervaren of niet. Ruim vier op de tien klantmanagers (43%) geeft aan geen belangrijke belemmeringen in het werk te ervaren; 57% geeft aan wel belangrijke belemmeringen te ervaren. Aan de klantmanagers die belemmeringen ervaren (dit waren er ruim 70) hebben we gevraagd om deze kort op te schrijven. Hieronder gaan we in op problemen die meer dan eens worden genoemd.

Tijdgebrek of een te hoge caseload wordt het vaakst genoemd (door ongeveer drie op de tien klantmanagers die belangrijke belemmeringen ervaren). Soms noemt men een activiteit die er daardoor bij inschiet, zoals matching, (job-) coaching en begeleiding, maatwerk, sociale activering, bemiddeling naar werk, begeleiden van mensen met belemmeringen en/of een langere afstand tot de arbeidsmarkt. Uit paragraaf 6.2.3 weten we dat door tijdgebrek ook samenwerking met andere instanties onder druk komt. Een klantmanager beschrijft het als volgt: *Weinig tijd voor daadwerkelijk coachen en begeleiden, tijdsdruk.*

Klantmanagers ervaren ook belemmeringen door een gebrek aan banen. Een deel van de klantmanagers die dit noemt geeft aan dat er te weinig banen zijn die geschikt zijn voor de cliënten, zoals laagopgeleide banen of BBL-plekken.

De problematiek van de jongeren, waaronder psychiatrische problemen, schulden, verstandelijke problemen en dakloosheid stelt ook klantmanagers voor problemen. Soms is het lastig inschatten wat de belastbaarheid of leerbaarheid is van jongeren met deze problematiek. Over dakloosheid geeft een klantmanager het volgende aan: *De dakloosheid van de jongere zorgt voor heel veel belemmeringen. Door het niet hebben van een adres kunnen veel zaken niet of zeer moeizaam opgestart worden.*

Samenwerking met andere instanties en interne samenwerking is volgens diverse klantmanagers voor verbetering vatbaar. Als probleem met betrekking tot de samenwerking met andere instanties noemt men privacy als een belemmering voor het uitwisselen van informatie. Een klantmanager zegt hierover: *Met sommige instanties in het lastig om de samenwerking op te zoeken en te krijgen. In sommige gevallen geven zij nauwelijks informatie vrij terwijl het in belang van de klant is.*

De volgende problemen worden minder vaak genoemd, maar wel door minimaal twee (van de 72) klantmanagers met belemmeringen:

- Bureaucratie en administratieve zaken. Dit wordt soms genoemd als oorzaak van tijdgebrek;
- Beperkte middelen (budget en geschikte instrumenten om in te zetten). Een klantmanager zegt hierover: *Op dit moment geen financiële mogelijkheden om trajecten op maat in te zetten;*
- Jongeren worden niet toegelaten tot een opleiding. Een klantmanager zegt hierover: *Toelating voor opleiding. Jongeren die naar school moeten en kunnen maar niet toegelaten worden om leeftijd of schoolverleden;*
- Gebrekkige interne aansturing en/of afspraken (onduidelijk, niet eenduidig);
- Gebrekkige motivatie of medewerking bij jongere.

7.3 Samenhang tussen gemeentelijk beleid en uitvoering door klantmanagers

In de voorgaande fase van het onderzoeksprogramma naar de dienstverlening aan jongeren is, naast een eerdere enquête onder klantmanagers, een vragenlijst voorgelegd aan medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het gemeentelijk beleid. Aangezien daarbij medewerkers zijn benaderd van dezelfde gemeenten als de gemeenten waar de bevraagde klantmanagers uit afkomstig zijn, is het mogelijk de resultaten van beide vragenlijsten op gemeenteniveau te koppelen. Een dergelijke koppeling kan inzichten bieden in de mate waarin keuzes op beleidsniveau binnen gemeenten een relatie vertonen met het handelen van de klantmanagers die werkzaam zijn in deze zelfde gemeenten.

Er is middels koppeling een analyse verricht naar de samenhang tussen de bevindingen op beleidsniveau en de resultaten van de enquête onder klantmanagers uit de eerste fase van het onderzoeksprogramma naar de dienstverlening aan jongeren. De analyse van de relatie tussen het gemeentelijk beleid en de werkwijze/resultaten van de klantmanagers heeft de volgende bevindingen opgeleverd:

- Over het algemeen is er weinig samenhang aangetroffen tussen beiden. Zo blijken bijvoorbeeld klantmanagers binnen gemeenten waar specifiek beleid bestaat voor jongeren niet vaker contact te hebben met jongeren die een WWB-uitkering ontvangen, wordt er door klantmanagers binnen gemeenten waar beleid ten aanzien van het opstellen van een plan van aanpak is vastgelegd, niet vaker daadwerkelijk een plan van aanpak opgesteld en wordt er bij het opstellen van een plan van aanpak ook niet vaker gebruik gemaakt van een diagnose-instrument.

Verder is er geen relatie aangetoond tussen het expliciet tijd beschikbaar stellen vanuit de gemeenten aan klantmanagers voor het bevorderen van de deskundigheid van de regionale arbeidsmarkt en een betere kennis van deze regionale arbeidsmarkt bij klantmanagers. Ook houden allerlei initiatieven/voorschriften op gemeenteniveau ten aanzien van de zoekperiode (verplicht contact aan begin zoekperiode, ondersteuning gedurende zoekperiode, vanuit gemeente voorgeschreven voorlichtingsmethoden ten aanzien van de zoekperiode) geen aantoonbaar verband met de mate waarin klantmanagers worden geconfronteerd met jongeren die al dan niet aan de verplichtingen van de zoekperiode hebben voldaan en de mate waarin klantmanagers overgaan tot sanctioneren bij overtredingen van deze verplichtingen.

- Op twee aspecten is wel een significant verband aangetroffen:
 1. Ten eerste hebben klantmanagers binnen gemeenten waarvan beleidsmedewerkers aangeven jongeren in algemene zin te ondersteunen gedurende de zoekperiode, vaker contact met de jongeren in zijn/haar caseload *gedurende* de zoekperiode.
 2. Ten tweede is er sprake van een significant verband tussen de kennis van de klantmanager van de regionale arbeidsmarkt en het al dan niet vanuit de gemeente opgelegde verzoek aan klantmanagers om een eigen werkgeversnetwerk op te zetten: Bij gemeenten waar het onderdeel van het beleid is dat klantmanagers dit daadwerkelijk doen, geven klantmanagers aan meer kennis te hebben van de regionale arbeidsmarkt. Een dergelijk verband is niet zichtbaar tussen deze kennis van de regionale arbeidsmarkt en zaken als tijd beschikbaar stellen aan klantmanagers voor vergroting kennis van de regionale arbeidsmarkt, zorgen voor nauwe contacten met Werkgeversservicepunten, het stimuleren van het bezoeken van banenmarkten en het raadplegen van banensites.

Resumerend kan gesteld worden dat er weliswaar enkele verbanden zijn aangetroffen, maar dat er in de meeste gevallen geen relatie zichtbaar is tussen gemeentelijk beleid en de uitvoering door klantmanagers.

Bij bovenstaande bevindingen zijn wel enkele nuances te plaatsen:

- Ten eerste is er slechts op een beperkt aantal aspecten van de werkwijze van de klantmanagers gezien of er een relatie bestaat met gemeentelijk beleid. Dit was namelijk alleen in beeld te brengen voor de aspecten waarover in beide enquêtes vragen waren opgenomen.
- Ten tweede is er weliswaar gezien in hoeverre er sprake is van een verband tussen beleid en uitvoering, maar dit wil niet zeggen dat het per sé om causale verbanden gaat, oftewel een directe invloed van het gemeentelijk beleid op de werkvloer.
- Voor de aspecten waar geen verband is aangetroffen is het mogelijk dat er evengoed juist wel een causaal verband bestaat. Daarbij kan gedacht worden aan situaties waarbij op gemeentelijk niveau besloten wordt het beleid te intensiveren omdat de resultaten op de werkvloer te wensen overlaten. Een dergelijke intensivering zou er vervolgens toe kunnen leiden dat de resultaten op de werkvloer van de specifieke gemeente gelijk worden getrokken met de resultaten van gemeenten waar dergelijk beleid niet aan de orde is.

Deze kanttekeningen beperken de reikwijdte van de geformuleerde bevindingen. Het voert dan ook te ver om op basis van deze analyses algemeen geldende uitspraken te doen over de mate waarin er sprake is van een verband tussen enerzijds gemeentelijk beleid en anderzijds de uitvoering door de klantmanagers. Veel meer dienen de besproken bevindingen als indicatief te worden beschouwd voor dit verband.

7.4 Samenvatting

Naast de specifieke items, zoals besproken in de voorgaande hoofdstukken, is klantmanagers nog een aantal vragen van meer algemene aard gesteld. Deze vragen waren met name bedoeld om zicht te krijgen op de mate waarin sprake is van uniformiteit in de werkwijze van verschillende klantmanagers en in hoeverre klantmanagers belemmeringen ervaren in hun werkzaamheden.

Wat betreft de uniformiteit komt uit de antwoorden van klantmanagers het beeld naar voren dat klantmanagers zelf de perceptie hebben dat er sprake is van een hoge mate van uniformiteit. Zo geeft de ruime meerderheid van de klantmanagers aan dat collega's over het algemeen tot dezelfde beslissingen zouden komen en ook dat er vaak onderling wordt afgestemd over specifieke casussen.

De meerderheid (57%) van de klantmanagers ervaart belemmeringen in hun werk. Daarbij wordt tijdgebrek of, in het verlengde hiervan, een te hoge caseload het vaakst genoemd. Andere genoemde belemmeringen betreffen een gebrek aan specifieke banen voor de doelgroep waarvoor men werkt, maar ook de problematiek van de jongeren zelf. Bij dat laatste gaat het bijvoorbeeld om jongeren met psychiatrische problemen, met schulden, verstandelijke problemen dan wel dakloosheid. Als laatste wordt de samenwerking, met andere instanties maar ook intern, door diverse klantmanagers als verbeterpunt genoemd.

Tot slot heeft er middels een koppeling tussen de bevindingen van eerder uitgevoerde enquêtes onder enerzijds klantmanagers en anderzijds beleidsverantwoordelijken op gemeentelijk niveau, een analyse plaatsgevonden naar de mate waarin de werkzaamheden van klantmanagers verband houden met het gemeentelijk beleid. Dergelijke relaties zijn in zeer beperkte mate aangetroffen en dienen als indicatief te worden beschouwd.

Bijlagen

Bijlage 1
Methodologische verantwoording

Bijlage 2
Vragenlijst

Bijlage 3
Referentiekader

Bijlage 1 Methodologische verantwoording

Inleiding

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

- dit onderzoek onder klantmanagers van gemeenten waarbij via een enquête de praktijk van hun werkzaamheden wordt beschreven;
- een eerdere enquête onder (dezelfde steekproef van) klantmanagers in de eerste fase van het onderzoeksprogramma;
- een beleidsinventarisatie, waarbij via een enquête het gemeentelijk beleid voor WWB-jongeren in kaart wordt gebracht;
- een onderzoek naar jongeren buiten beeld;
- een (kwalitatief) volgonderzoek, waarbij 51 jongeren (uit 9 gemeenten) die zich voor de WWB melden langere tijd worden gevolgd;
- een bestandsanalyse die op macroniveau de stromen van WWB-jongeren van en naar uitkering, werk en opleiding in beeld brengt;
- een onderzoek naar de uitvoering van de WW door UWV.

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

De onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit de klantmanagers van Nederlandse gemeenten die onder andere jongeren van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering in hun caseload hebben, en/of jongeren die een WWB-uitkering aanvragen in hun caseload hebben. De bruto steekproef had een omvang van 210 klantmanagers. 126 klantmanagers hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Er is gebruik gemaakt van dezelfde (bruto) steekproef die in de eerste fase van het onderzoek is gebruikt. Er zijn wel kleine verschillen in de onderzoekspopulatie. Bij de vorige steekproef is in de toelichting op de vragenlijst aangegeven dat de vragenlijst bedoeld was voor klantmanagers bij wie in de 12 maanden voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst een of meer jongeren in de WWB waren gestroomd. Bij de huidige enquête is aan de respondenten aangegeven dat de vragenlijst bedoeld is voor klantmanagers die onder andere jongeren van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering in hun caseload hebben, en/of jongeren die een WWB-uitkering aanvragen in hun caseload hebben. Bij beide enquêtes is in de inleiding gevraagd of respondenten die niet tot de doelgroep behoren contact willen opnemen met de Inspectie of de vragenlijst willen doorsturen naar een collega die wel tot de doelgroep behoort.

De steekproef

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

betrouwbaarheidsintervallen rond de schattingen een maximale breedte van 10% (2 standaardafwijkingen).

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

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

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

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

Trekkingskansen gemeenten en klantmanagers

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

De enquête en de analyse

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

De bruto steekproef had een omvang van 210 klantmanagers. Er zijn 126⁶ volledig⁷ ingevulde vragenlijsten gebruikt bij de analyse. Dit komt overeen met een respons van 60%. Er zijn verschillende herinneringen via de e-mail gestuurd aan mensen die de vragenlijst niet binnen twee weken hadden ingevuld, en daarnaast is voor een resterende groep respondenten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, telefonisch contact opgenomen met de gemeente met het verzoek om de vragenlijst in te vullen. Hierbij gaven respondenten onder andere aan vanwege tijdgebrek de vragenlijst (nog) niet te hebben ingevuld.

Het responspercentage is 60%. Bij de eerste enquête is, met vrijwel dezelfde klantmanagers in de bruto steekproef, een hogere respons verkregen, namelijk 83%. Om een indruk te krijgen van eventuele selectiviteit in de respons, is voor een aantal vragen uit de eerste klantmanagersenquête gekeken of de uitkomsten heel anders zouden zijn geweest als de mensen die bij de tweede enquête niet hebben gerespondeerd en bij de eerste wel, dat bij de eerste ook niet zouden hebben gedaan. Er blijken verschillen te zijn, maar niet groot. We beschouwen de netto steekproef daarom als een aselechte steekproef onder klantmanagers van Nederlandse gemeentes andere jongeren van 18 tot en met 26 jaar met een WWB-uitkering in hun caseload hebben, en/of jongeren die een WWB-uitkering aanvragen in hun caseload hebben. Voor zes vragen hebben we de nonresponsgroep met de responsgroep vergeleken. Voor één vraag verschilde de groepen significant: de klantmanagers die de eerste enquête wél hebben ingevuld en de tweede enquête niet, lijken (op basis van de antwoorden die de klantmanagers bij de eerste enquête hebben gegeven) minder vaak een duidelijk beeld van de personeelsbehoefte van bedrijven in de regio te hebben.

Enkele respondenten namen contact op met de Inspectie, vaak om aan te geven dat ze dachten niet de juiste persoon te zijn om de vragenlijst in te vullen. In deze gevallen was er vaak sprake van dat niet alle onderdelen van de vragenlijst tot het takenpakket van de respondent behoorde. Er was dan vaak sprake van dat de gemeente de taken had gesplitst over verschillende mensen. Er is dan in overleg gekeken wie de vragenlijst zo goed mogelijk in zou kunnen vullen. Soms was dit de oorspronkelijke respondent en soms is de vragenlijst naar iemand anders gestuurd. Bij iedere module in de vragenlijst is in de eerste vraag van de module de mogelijkheid opgenomen aan te geven dat dit onderwerp niet tot het takenpakket van de respondent behoorde, waarna de respondent naar de volgende module werd geleid.

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

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

⁶ De 126 vragenlijsten zijn door 121 verschillende klantmanagers ingevuld. 5 klantmanagers hebben een vragenlijst voor 2 gemeentes ingevuld. Een van deze 5 personen heeft de vragenlijst twee keer ingevuld (dus kunnen de antwoorden per gemeente verschillen). Voor de andere vier geldt dat wij de antwoorden hebben gekopieerd voor een tweede gemeente, omdat de klantmanager voor twee gemeentes in de steekproef zat.

⁷ Bij vraag 2 was een fout in de vragenlijst opgenomen. In de vraag stonden niet de juiste categorieën. Gedurende het veldwerk is deze fout hersteld. Respondenten die deze vraag reeds hadden beantwoord, zijn via de e-mail verzocht om alsnog de juiste vraag te beantwoorden. Een groot deel van de respondenten die dit betrof hebben via de e-mail hun gewijzigde antwoord doorgegeven en dit is verwerkt in de gegevens. Voor de respondenten die hun antwoord op de gecorrigeerde vraag 2 niet hebben doorgegeven, zijn hun antwoorden bij vraag 2 op onbekend gezet.

In de volgende tabel is voor de 126 klantmanagers in de netto steekproef weergegeven hoeveel WWB-jongeren in de gemeente zaten.

Klantmanagers naar aantal jongeren in de WWB in de gemeente (in % van klantmanagers, n=126)

Aantal jongeren in WWB in gemeente*	% klantmanagers
minder dan 50	40%
50 tot 1.000	44%
1.000 en meer	16%
Totaal	100%
Totaal aantal	126

* eind 2012

Bijlage 2 Vragenlijst

Tweede vragenlijst voor klantmanagers van gemeente

Inleiding

U ontvangt deze vragenlijst in het kader van een onderzoek van de Inspectie SZW naar de uitvoering van de WWB voor jongeren. Eerder dit jaar bent u reeds benaderd met een vragenlijst. Met deze tweede vragenlijst stellen we vragen over onderwerpen of aspecten waarover we meer willen weten.

Doelgroep

De vragenlijst is bedoeld voor klantmanagers, die onder andere jongeren (18 t/m 26 jaar) met een WWB-uitkering in hun caseload hebben, of jongeren die een WWB-uitkering aanvragen. Als dit voor u niet het geval is, zou u deze vragenlijst dan willen doorsturen naar een collega van uw gemeente waar dit wel het geval is? Als er geen andere klantmanager is, of als de andere klantmanagers allemaal al een uitnodiging voor het invullen van de enquête hebben gehad, neemt u dan alstublieft contact op met de Inspectie SZW (contactgegevens verwijderd).

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

Vertrouwelijkheid

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

Hoe vul ik de vragenlijst in?

Klik het juiste antwoord aan, of vul het juiste antwoord in, en klik op 'verder'.

Vraaggerichte dienstverlening

Hieronder volgen een aantal vragen over vraaggerichte dienstverlening. Hieronder verstaan we bijvoorbeeld het in contact brengen van een werkgever en een cliënt voor een concrete vacature, het actief zoeken of creëren van een vacature voor een cliënt door contact op te nemen met werkgevers, het aanbieden van vacatures zonder contact op te nemen met werkgevers of het opleiden van een cliënt voor een specifieke vacature.

1. Behoort het tot uw takenpakket om vraaggerichte dienstverlening toe te passen?
 - Ja
 - Nee, dat is de taak van anderen in de gemeente → *ga verder naar vraag 8*
 - Nee, en dat is ook niet de taak van anderen in de gemeente → *ga verder naar vraag 8*

2. De Inspectie onderscheidt een aantal vormen van vraaggerichte dienstverlening. Voor ongeveer hoeveel procent van uw jongere cliënten (van 18 tot en met 26 jaar) met een WWB-uitkering past u de onderstaande vormen van vraaggerichte dienstverlening toe? *Een schatting volstaat. Vult u alstublieft een percentage in, als u geen (grote) schatting kunt geven, dan vult u '-1' in.*

	% van de jongeren
Vacatures aanbieden aan jongeren	
Jongeren opleiden voor een specifieke vacature	
Jongeren en werkgever met elkaar in contact brengen voor een concrete vacature	
Vacature voor een specifieke jongere zoeken in het netwerk van werkgevers	

Als u andere vormen van vraaggerichte dienstverlening toepast voor jongeren met een WWB-uitkering, zou u deze dan hieronder willen noemen?

.....

Houdt u bij de volgende vraag de jongeren met een WWB-uitkering in gedachten met belemmeringen van psychische of maatschappelijke aard. Als u niet werkt voor deze jongeren kruist u 'niet van toepassing' aan.

3. Voor welk deel van uw jongeren met belemmeringen van psychische of maatschappelijke aard met een WWB-uitkering, past u vraaggerichte dienstverlening toe? *Een schatting volstaat*
- o al deze jongeren (100%) → *ga verder naar vraag 5*
 - o een deel, namelijk ongeveer (vult u alstublieft een percentage in)
 - o geen (0%)
 - o niet van toepassing, ik werk niet voor jongeren met deze belemmeringen → *ga verder naar vraag 5*
 - o ik kan geen schatting geven
4. Wat zijn de belangrijkste redenen om geen vraaggerichte dienstverlening in te zetten voor jongeren met belemmeringen van psychische of maatschappelijke aard? *Kruist u alstublieft maximaal drie antwoorden aan.*
- Als ik de dienstverlening inzet voor een jongere zonder belemmeringen, heb ik betere kans op een geslaagde match.
 - Het lukt niet om een geschikte functie voor de jongere te vinden
 - Ik heb niet voldoende tijd om de match te maken
 - Ik weet uit ervaring dat werkgevers toch de voorkeur geven aan jongeren zonder belemmeringen
 - Het behoort niet tot mijn taken om jongeren met belemmeringen te begeleiden
 - Deze jongeren zijn in mijn gemeente beleidsmatig uitgesloten van deze instrumenten
 - Anders, namelijk
5. Wijst u werkgevers op de mogelijkheid van de premiekortingsregeling, om te stimuleren dat deze werkgevers jongeren in dienst nemen?
- o vaak → *ga verder naar vraag 7*
 - o regelmatig
 - o soms
 - o nooit
 - o weet ik niet

6. Wat zijn uw redenen om niet vaker werkgevers te wijzen op de premiekortingsregeling? (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- Werkgevers hebben er geen interesse in, omdat
 - Ik ben niet op de hoogte van het bestaan van deze regeling
 - Ik heb onvoldoende tijd om te bemiddelen met deze regeling
 - Anders, namelijk

Hieronder vragen we naar een schatting van het percentage jongeren die gebruik hebben gemaakt van verschillende instrumenten. U hoeft deze niet op te zoeken in uw administratie als dit teveel werk is.

7. Gemeenten beschikken over verschillende financiële instrumenten om jongeren aan het werk te helpen. Ongeveer hoeveel procent van de jongeren met een WWB-uitkering, voor wie u de afgelopen 12 maanden heeft gewerkt, hebben in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende instrumenten? *Een schatting volstaat. Vult u alstublieft een percentage in. Als u geen (grote) schatting kunt geven, kunt u '-1' invullen.*

	% van de jongeren
Werken met behoud van uitkering	
Jongerenvouchers	
Loonkostensubsidie	
Plaatsingsbonussen	
Cheques om werkgevers ertoe over te halen een baan of een leerwerkplek voor werkloze jongeren beschikbaar te stellen	
Anders, namelijk ...	

Hieronder kunt u een toelichting geven indien u dit wenst

.....

8. Zijn er in uw gemeente structurele afspraken met werkgevers over het openstellen van vacatures voor mensen met een WWB-uitkering, waarvan ook jongeren gebruik kunnen maken?
- ja
 - nee → *ga verder naar vraag 10*
 - dat weet ik niet → *ga verder naar vraag 10*
9. Ongeveer hoeveel procent van de jongeren die de afgelopen 12 maanden tot uw caseload hebben behoord, hebben geprofiteerd van deze afspraken? *Een schatting volstaat. Als u geen (grote) schatting kunt geven, kunt u '-1' invullen.*
Vult u alstublieft een percentage in:

Hieronder kunt u een toelichting geven indien u dit wenst

.....

Plan van aanpak

De volgende vragen gaan over de plannen van aanpak van jongere WWB'ers (18 tot en met 26 jaar) waar u in uw werk mee te maken krijgt. Hetzij als opsteller, hetzij als gebruiker. Met een plan van aanpak bedoelen we een document waarin de geplande ondersteuning aan de cliënt en de voorgenomen acties van de cliënt zijn uitgewerkt. Ook kunnen de verplichtingen van de cliënt gericht op arbeidsinschakeling en de gevolgen van niet naleven van deze verplichtingen in het plan van aanpak worden opgenomen.

10. Heeft de jongere invloed op de inhoud van het plan van aanpak? *Onder 'invloed' verstaat de Inspectie dat de wensen van de jongere op het gebied van arbeidsinschakeling en/of ondersteuning worden meegewogen bij het bepalen van de afspraken en verplichtingen.*
- Ja
 - Nee, omdat
 - Sommige jongeren wel, en andere niet, omdat.....
 - niet van toepassing, ik heb niet te maken met plannen van aanpak → *ga verder naar vraag 18*
 - weet ik niet

In de volgende vraag vragen we naar dienstverlening die direct gericht is op het vinden van werk. Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld sollicitatiecursussen, actief vacatures aanbieden, het in contact brengen van cliënten etcetera.

11. In welk deel van de plannen van aanpak van jongere WWB'ers worden aspecten opgenomen van dienstverlening die direct gericht is op het vinden van werk? *Een schatting volstaat.*
- geen enkele (0%)
 - een deel, namelijk ongeveer (vul het percentage in).....
 - 100% → *ga verder naar vraag 13*
 - Ik kan geen schatting geven
12. Wat zijn de belangrijkste redenen om niet in alle plannen van aanpak van jongere WWB'ers aspecten van dienstverlening die direct gericht is op het vinden van werk op te nemen? *Kruist u alstublieft maximaal 3 antwoorden aan.*
- De jongere is nog niet toe aan werk
 - Ik had geen tijd om het te doen
 - Ik heb er niet aan gedacht
 - Het was nog niet duidelijk welke dienstverlening voor de jongere geschikt zou zijn
 - Anders, namelijk

De Inspectie spreekt van evaluatie als wordt beoordeeld of het totale plan van aanpak nog actueel en op de situatie van de jongere toepasbaar is. Plannen van aanpak die niet worden geëvalueerd omdat de jongere voortijdig is uitgestroomd kunt u bij de beantwoording van deze vraag buiten beschouwing laten.

13. Hoeveel plannen van aanpak van jongere WWB'ers worden in het eerste jaar van de WWB-uitkering geëvalueerd?
- geen enkele, want → *ga naar vraag 17*
 - een deel, namelijk ongeveer (vult u alstublieft een percentage in)
 - allemaal → *ga naar vraag 15*
 - weet ik niet → *ga naar vraag 16*

14. Kunt u kort beschrijven waarom niet alle plannen van aanpak worden geëvalueerd?

.....

Neemt u bij de volgende vraag alstublieft de plannen van aanpak in gedachten die wel zijn geëvalueerd.

15. Wordt de jongere betrokken bij de evaluatie van het plan van aanpak?

- Ja, altijd
- Soms wel, soms niet
- Nee
- weet ik niet

16. In hoeveel procent van de plannen van aanpak wordt in de eerste 12 maanden aanpassingen gedaan in de ondersteuning of de verplichtingen? *Een schatting volstaat. U hoeft dit niet na te zoeken in uw administratie. Als u geen schatting kunt geven, kunt u '-1' invullen.*

Vult u alstublieft een percentage in

17. In hoeverre heeft het plan van aanpak voor u meerwaarde bij de uitvoering van uw taken?

- Heel veel
- Veel
- Niet veel / niet weinig
- Weinig
- Heel weinig
- weet ik niet

Zou u uw antwoord op deze vraag alstublieft hieronder willen toelichten?

.....

Scholing

18. Behoort het tot uw taken om te beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht?

- ja
- nee → *ga verder naar vraag 22*
- ik weet het niet, want..... → *ga verder naar vraag 22*

19. Welke aspecten neemt u in overweging als u beoordeelt of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- of jongere een startkwalificatie heeft
- of de jongere nog recht heeft op studiefinanciering
- de leeftijd van jongere
- de arbeidsmarktkansen van de jongere
- of een opleiding de kansen op de arbeidsmarkt verbetert
- of iemand in staat is om een opleiding te doen (bv spelen er belemmeringen op cognitief gebied, of zijn er psychische of sociale belemmeringen)
- of de jongere zelf een opleiding wil volgen of niet
- Wat de jongere heeft gedaan om de mogelijkheden in het onderwijs te onderzoeken
- Anders, namelijk
- ik weet het niet

Hieronder is ruimte om uw antwoord op deze vraag toe te lichten indien u dit wenst

.....

20. In hoeverre ervaart u problemen bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht?
- Geen problemen → *ga verder naar vraag 22*
 - Kleine problemen
 - Grote problemen
21. Tegen welk probleem of welke problemen loopt u aan bij het beoordelen of een jongere zijn mogelijkheden voor scholing voldoende heeft onderzocht? (*meerderde antwoorden mogelijk*)
- Het is onduidelijk welke verplichtingen voor de jongere gelden
 - Het is moeilijk vast te stellen of iemand voldoende goed gezocht heeft naar een passende opleiding
 - De jongere wordt niet toegelaten op een opleiding
 - De jongere heeft belemmeringen waardoor hij niet in staat is om een opleiding te volgen (niet leerbaar)
 - De jongere wil geen opleiding doen
 - Als iemand al een startkwalificatie heeft, maar ook nog recht op studiefinanciering, is het lastig deze jongere te verplichten scholing te volgen
 - De jongere kiest voor een opleiding waarmee deze jongere later waarschijnlijk geen baan zal vinden
 - Het is lastig om te bepalen of een extra opleiding bijdraagt aan de arbeidsmarktkansen van de jongere
 - Anders, namelijk

Hieronder is ruimte om uw antwoord op deze vraag toe te lichten indien u dit wenst

.....

Samenwerking met hulpverlenende instellingen of welzijnsinstellingen

We stellen nu een aantal vragen over samenwerking met hulpverlenende instellingen of welzijnsinstellingen. Onder hulpverlenende instellingen of welzijnsinstellingen verstaan we instellingen zoals schuldhulpverlening, ggz, jeugdzorg, algemeen maatschappelijk werk, GGD.

22. Werkt u (onder andere) voor jongeren met een WWB-uitkering die dienstverlening ontvangen van hulpverlenende instellingen of welzijnsinstellingen?
- ja
 - nee → *ga verder naar vraag 34*
 - weet ik niet → *ga verder naar vraag 34*
23. Werkt u voor jongeren die schuldhulpverlening ontvangen?
- Ja
 - Nee → *ga verder naar vraag 25*
 - Weet ik niet → *ga verder naar vraag 25*

In de onderstaande vraag willen we weten in hoeverre u samenwerkt met de Schuldhulpverlening. Neemt u alstublieft alleen de jongeren in gedachten met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van Schuldhulpverlening. Als u bijvoorbeeld voor ongeveer 60% van deze jongeren regelmatig terugkoppelt, vult u bij 'regelmatige terugkoppeling of overleg' 60% in.

24. Op welke manier werkt u samen met Schuldhulpverlening, voor jongeren met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van Schuldhulpverlening? *Vult u alstublieft een percentage in. Een schatting volstaat. Als u geen (groeve) schatting kunt geven, vult u dan '-1' in.*

	% van de jongeren
Doorverwijzing	
Warme overdracht aan het begin van dienstverlening	
Regelmatige terugkoppeling of overleg	
Afstemming over in te zetten trajecten	
Afstemming over participatiedoelen	

25. Werkt u voor jongeren die dienstverlening ontvangen van ggz?

- o Ja
- o Nee → *ga verder naar vraag 27*
- o Weet ik niet → *ga verder naar vraag 27*

In de onderstaande vraag willen we weten in hoeverre u samenwerkt met de ggz. Neemt u alstublieft alleen de jongeren in gedachten met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van ggz. Als u bijvoorbeeld voor ongeveer 60% van deze jongeren regelmatig terugkoppelt, vult u bij 'regelmatige terugkoppeling of overleg' 60% in.

26. Op welke manier werkt u samen met ggz, voor jongeren met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van ggz? *Vult u alstublieft een percentage in. Een schatting volstaat. Als u geen (groeve)schatting kunt geven, vult u dan '-1' in.*

	% van de jongeren
Doorverwijzing	
Warme overdracht aan het begin van dienstverlening	
Regelmatige terugkoppeling of overleg	
Afstemming over in te zetten trajecten	
Afstemming over participatiedoelen	

27. Werkt u voor jongeren die dienstverlening ontvangen van GGD?

- o Ja
- o Nee → *ga verder naar vraag 29*
- o Weet ik niet → *ga verder naar vraag 29*

In de onderstaande vraag willen we weten in hoeverre u samenwerkt met de GGD. Neemt u alstublieft alleen de jongeren in gedachten met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van GGD. Als u bijvoorbeeld voor ongeveer 60% van deze jongeren regelmatig terugkoppelt, vult u bij 'regelmatige terugkoppeling of overleg' 60% in.

28. Op welke manier werkt u samen met GGD, voor jongeren met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van GGD? *Vult u alstublieft een percentage in. Een schatting volstaat. Als u geen (grove) schatting kunt geven, vult u dan '-1' in.*

	% van de jongeren
Doorverwijzing	
Warme overdracht aan het begin van dienstverlening	
Regelmatige terugkoppeling of overleg	
Afstemming over in te zetten trajecten	
Afstemming over participatiedoelen	

29. Werkt u voor jongeren die dienstverlening ontvangen van Jeugdzorg?

- o Ja
- o Nee → *ga verder naar vraag 31*
- o Weet ik niet → *ga verder naar vraag 31*

In de onderstaande vraag willen we weten in hoeverre u samenwerkt met Jeugdzorg. Neemt u alstublieft alleen de jongeren in gedachten met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van Jeugdzorg. Als u bijvoorbeeld voor ongeveer 60% van deze jongeren regelmatig terugkoppelt, vult u bij 'regelmatige terugkoppeling of overleg' 60% in.

30. Op welke manier werkt u samen met Jeugdzorg, voor jongeren met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van Jeugdzorg? *Vult u alstublieft een percentage in. Een schatting volstaat. Als u geen (grove) schatting kunt geven, vult u dan '-1' in.*

	% van de jongeren
Doorverwijzing	
Warme overdracht aan het begin van dienstverlening	
Regelmatige terugkoppeling of overleg	
Afstemming over in te zetten trajecten	
Afstemming over participatiedoelen	

31. Werkt u voor jongeren die dienstverlening ontvangen van Algemeen maatschappelijk werk?

- o Ja
- o Nee → *ga verder naar vraag 33*
- o Weet ik niet → *ga verder naar vraag 33*

In de onderstaande vraag willen we weten in hoeverre u samenwerkt met de Algemeen maatschappelijk werk. Neemt u alstublieft alleen de jongeren in gedachten met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van Algemeen maatschappelijk werk. Als u bijvoorbeeld voor ongeveer 60% van deze jongeren regelmatig terugkoppelt, vult u bij 'regelmatige terugkoppeling of overleg' 60% in.

32. Op welke manier werkt u samen met Algemeen maatschappelijk werk, voor jongeren met een WWB-uitkering uit uw caseload die dienstverlening ontvangen van Algemeen maatschappelijk werk? *Vult u alstublieft een percentage in. Een schatting volstaat. Als u geen(grove) schatting kunt geven, vult u dan '-1' in.*

	% van de jongeren
Doorverwijzing	
Warme overdracht aan het begin van dienstverlening	
Regelmatige terugkoppeling of overleg	
Afstemming over in te zetten trajecten	
Afstemming over participatiedoelen	

33. Wat zijn de belangrijkste redenen voor u om niet of minder samen te werken met de hulpverlenende instanties of welzijnsinstanties van wie uw jongere cliënten dienstverlening ontvangen? Vult u alstublieft maximaal drie antwoorden in

- Ik heb er geen tijd voor
- Deze samenwerking gebeurt door een collega
- De dienstverlening bij deze instanties is niet van invloed op mijn dienstverlening voor de jongere
- Het is de verantwoordelijkheid van de jongere om mij te informeren over zijn afspraken met de andere instellingen
- Anders, namelijk.....
- niet van toepassing, ik werk voor al deze jongeren intensief samen met de hulpverlenende instanties of welzijnsinstanties van wie ze dienstverlening ontvangen

Overdracht UWV gemeente

De volgende vragen gaan over jongeren van wie de WW uitkering afloopt en die een WWB-uitkering aanvragen.

34. Heeft u de afgelopen twaalf maanden te maken gehad met een jongere die vanuit de WW een aanvraag deed voor de WWB?

- Ja
- Nee → *ga verder naar vraag 38*
- Weet ik niet → *ga verder naar vraag 38*

35. Met ongeveer hoeveel jongeren heeft u in de afgelopen twaalf maanden te maken gehad die vanuit de WW een aanvraag deden voor de WWB? *Vult u alstublieft een aantal in. Dit mag een schatting zijn.*

.....

De volgende vragen gaan over de jongeren met wie u in de afgelopen twaalf maanden te maken heeft gehad van wie de WW-uitkering afliep en die een WWB-uitkering aanvragen.

36. Welk deel van deze jongeren meldde zich ongeveer één maand voor het einde van de WW voor een WWB-uitkering? *Een schatting volstaat.*

- niet allemaal, namelijk ongeveer (vult u alstublieft een percentage in)
- allemaal → *ga verder naar vraag 38*
- weet ik niet

37. Wat waren de gevolgen voor jongeren met een WW-uitkering die zich laat hebben gemeld voor een WWB-uitkering? (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- ze krijgen een WWB-uitkering met een maatregel
 - de zoektijd gaat later in dus ze krijgen de WWB-uitkering later
 - aan het begin van de WWB-uitkering moeten ze alsnog voldoen aan een aantal verplichtingen uit de zoekperiode
 - er zijn geen gevolgen
 - anders, namelijk
 - ik weet het niet

Algemeen

38. Wat zijn voor u belangrijke belemmeringen in uw werk, of ervaart u geen belangrijke belemmeringen?
- nee
 - ja, namelijk.....

39. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de onderstaande stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens / niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet
Mijn collega's met vergelijkbare taken als ik zouden dezelfde beslissingen nemen als ik						
Wij doen aan interview						
Ik spreek vaak met mijn collega's over casussen						
Het is voor mij altijd duidelijk of ik moet sanctioneren of niet						

40. Hartelijk dank voor het beantwoorden van de vragen. Als u naar aanleiding van deze vragenlijst opmerkingen heeft, kunt u deze hieronder invullen.

.....

Bijlage 3 Referentiekader

Wettelijke eisen, normen en operationalisatie van begrippen

Algemeen

Het wettelijk kader voor de dienstverlening wordt gevormd door de Wet SUWI, de WW en de WWB. De dienstverlening in het kader van deze wetten vindt plaats vanuit het adagium “Werk boven uitkering”. Het doel van de dienstverlening aan werkzoekenden is werkzoekenden te faciliteren bij het vinden van werk waarbij de eigen verantwoordelijkheid voorop staat.⁸ 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 geldt⁹.

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 eis¹⁰

Bij dienstverlening aan werkzoekenden wordt uitgegaan van eigen verantwoordelijkheid.

Norm

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

Operationalisatie t.b.v. UWV¹¹

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

⁸ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

⁹ Artikel 41, lid 4, WWB

¹⁰ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

¹¹ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

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

Operationalisatie t.b.v. gemeenten

1. De professional ziet er op toe dat WWB-gerechtigden zich bij UWV inschrijven en ingeschreven blijven staan als werkzoekende.¹²
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.¹³ In deze gevallen is ook de inzet van een re-integratievoorziening door middel van een participatieplaats niet aan de orde.¹⁴
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.¹⁵
4. De professional begeleidt de jongere bij de uitvoering van het plan van aanpak en evalueert, in samenspraak met die jongere, periodiek het plan van aanpak en stelt dit zonodig bij.¹⁶ Indien noodzakelijk biedt de professional, een voorziening aan. Onder een voorziening wordt tevens verstaan sociale activering gericht op arbeidsinschakeling.¹⁷
5. De professional zorgt dat de WWB-gerechtigde voldoende kennis van de arbeidsmarkt en vaardigheden (solliciteren en netwerken) heeft om zelfstandig werk te zoeken. De professional stimuleert de eigen verantwoordelijkheid van de WWB-gerechtigden, spreekt hen zonodig daarop aan en biedt ondersteuning daar waar de werkzoekende niet (geheel) in staat is tot zelfredzaamheid.¹⁸

Vraaggerichte dienstverlening

Wettelijke eis¹⁹

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

Norm²⁰

De dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt.

Operationalisatie t.b.v. UWV en gemeenten²¹

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.²²

¹² Artikel 9 WWB

¹³ Artikel 7, lid 3, onderdelen a en b, WWB

¹⁴ Artikel 7, lid 8, WWB

¹⁵ Artikel 44, lid 4, WWB en artikel 44a, lid 1, WWB.

¹⁶ Artikel 44a, lid 2, WWB

¹⁷ Artikel 7, lid 1, WWB

¹⁸ TK 2002-2003, 28870 nr.3

¹⁹ Artikel 30a, lid 2, Wet SUWI

²⁰ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

²¹ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

²² Zie bij kader UWV: de professional betreft ook zo nodig informatie uit de regionale arbeidsmarktanalyses en – plannen

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.

De handhaving

*Wettelijke eis*²³

UWV en gemeenten dragen zorg voor (digitale) handhaving.

*Norm*²⁴

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

*Operationalisatie t.b.v. UWV*²⁵

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

*Operationalisatie t.b.v. gemeenten*²⁶

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.

De samenwerking

*Wettelijke eis*²⁷

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

*Norm*²⁸

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

²³ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

²⁴ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

²⁵ Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

²⁶ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

²⁷ Artikel 9, leden 1 en 2, Wet SUWI

²⁸ Toezichtkader van Integraal Toezicht Jeugdzaken (ITJ),
<http://www.jeugdinspecties.nl/onderwerpen/toezichtkader>, 2013

*Operationalisatie t.b.v. UWV en gemeenten*²⁹

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, bedrijfsadviseurs, werkgevers, uitzendbureaus, WSW-bedrijven, scholingsinstituten, de gezondheidszorg en maatschappelijk werk. De professional zorgt voor een goede samenwerking bij de overgang van de WW naar de WWB.
3. De professional zorgt dat eventueel benodigde organisaties bij de dienstverlening worden betrokken en maakt afspraken over doorverwijzing.³⁰
4. De professional zorgt dat hij voldoende op de hoogte is van activiteiten ten aanzien van de klant bij andere organisaties.³¹

Organisatieverplichtingen

UWV³²

Wettelijke eis

De dienstverlening is toegankelijk.

Norm

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

Operationalisatie t.b.v. UWV

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

Oriëntatiefase

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

Inschrijvingsfase

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

Fase werk vinden

- Mogelijkheid om te worden geattendeerd op bij de ingegeven zoekcriteria passende vacatures.
- Voor Ww'ers vanaf de 6^{de} maand van werkloosheid wordt informatie over PAWA geleverd.
- Een instrument dat op objectieve wijze een diagnose stelt ten aanzien van de uitstroom kans van de werkzoekende (de werkverkenner).

²⁹ Dienstverlening aan Wwb'ers 45 en 55+ (werktitel)

³⁰ Toezichtkader ITJ

³¹ Toezichtkader ITJ

³² Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012, versie 1.0, 15 november 2013

- Een instrument dat de kans op werk voor het beroep van inschrijving weer-geeft (kansverkenner).
 - Op uitnodiging van de professional is er mogelijkheid tot e-coaching.
 - Mogelijkheid tot het stellen van specifieke (tweedelijns) vragen aan de adviseur.
 - Informatie wordt aangeboden per doelgroep.
 - Informatie wordt door middel van "profilering" zoveel mogelijk toegesneden op de specifieke situatie van de werkzoekende.
2. De instrumenten zijn ook toegankelijkheid voor specifieke groepen (zoals blinden en slechtzienden).
 3. Er zijn specifieke voorzieningen voor minder digivaardige klanten, waarbij wordt aangesloten op het rijksbrede programma 'Digivaardig & Digibewust'.

Gemeenten³³

Wettelijke eis

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

Norm

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

Operationalisatie t.b.v. gemeenten

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

³³ Artikel 8 WWB