AANSLUITING VRAAG EN AANBOD LAAGGESCHOOLD WERK

Onderzoek onder werkzoekenden, werkgevers en uitvoerders

EINDRAPPORTAGE



b

AANSLUITING VRAAG EN AANBOD LAAGGESCHOOLD WERK
Onderzoek onder werkzoekenden, werkgevers en uitvoerders

EINDRAPPORTAGE

31 juli 2012

Projectnummer: 11.571

Drs. B. Cuelenaere
Drs. C. L. van der Burg
V. Veldhuis, Msc
Drs. T.J. Veerman
m.m.v. C. Hiemstra

AS*tri* Beleidsonderzoek en -advies
Stationsweg 26
2312 AV Leiden

Tel.: 071 – 512 49 03
Fax: 071 – 512 52 47
E-mail: astri@astri.nl
Website: www.astri.nl

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING EN CONCLUSIES 7
0.1 Onderzoeksvraag en opzet 7
0.2 Vinden werkgevers en werknemers elkaar? 8
0.3 Waarderen werkgevers en werknemers elkaar? 11
0.4 Hebben werkgevers en werkzoekenden alternatieven? 14
0.5 De match tussen vraag en aanbod 16

1 INLEIDING 19
1.1 Onderzoeksopzet 19
1.2 Kenmerken werkzoekenden 21
1.3 Leeswijzer 26

2 ZOEKKANALEN EN HET TOT STAND KOMEN VAN DE MATCH 29
2.1 Inleiding 29
2.2 Gebruik zoekkanalen door werkgevers 29
2.2.1 Zoeken 29
2.2.2 Vinden 31
2.3 Gebruik zoekkanalen door werkzoekenden 35
2.4 Rol uitvoering bij gebruik zoekkanalen en bij totstandkoming match 42
2.4.1 Takenpakket en targets uitvoerders 43
2.4.2 Zoekkanalen 50
2.4.3 Het Westland 55

3 WAARDERING VAN HET WERK EN VAN DE KANDIDATEN 59
3.1 Inleiding 59
3.2 Waardering van werkzoekenden door werkgevers 59
3.3 Aangeboden werk 65
3.4 Waardering van het aangeboden werk door werkzoekenden 68
3.5 De rol van de uitvoering bij de waardering van het werk en de waardering van de werkzoekenden 73
3.5.1 Vaardigheden 74
3.5.2 Flexibiliteit 77
3.5.3 Gezondheid en leeftijd 81
3.5.4 Motivatie en presentatie 84

4 ALTERNATIEVEN VOOR KANDIDATEN EN VOOR WERK 89
4.1 Inleiding 89
4.2 Alternatief aanbod voor werkgevers 89

4.3 Alternatieve inkomstenbronnen voor werkzoekenden 93
4.4 Rol van de uitvoering bij beschikbaarheid van alternatieven 99
4.4.1 Proefplaatsing en voorselectie 99
4.4.2 Het opleggen van een maatregel 102

5 BIJSTAND EN WERK 111
5.1 Aanvullend onderzoek onder bijstandsgerechtigden 111
5.2 Niet werkende bijstandsgerechtigden over werk 112
5.3 Werkende bijstandsgerechtigden 115
5.4 Conclusies bijstand en werk 119
5.5 Niet werkende bijstandsgerechtigden over werk 121
5.6 Werkende bijstandsgerechtigden 124
5.7 Conclusies bijstand en werk 128

BIJLAGE1 VELDWERK WERKGEVERS, WERKZOEKENDEN EN UITVOERDERS 129
B1.1 Telefonische enquête onder werkgevers 129
B1.2 Diepte-interviews werkgevers 130
B1.3 Vragenlijst en interviews bijstandsgerechtigden 131
B1.4 Vragenlijst en interviews WW'ers 132
B1.5 Telefonische interviews met uitvoerders 133

BIJLAGE 2 DETAILTABELLEN WERKGEVERSENQUETE 135

BIJLAGE 3 VRAGENLIJST WERKGEVERS 145

BIJLAGE 4 VRAGENLIJST WERKZOEKENDEN 157

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

0.1 Onderzoeksvraag en opzet

De vraag naar en het aanbod van laaggeschoold werk vinden elkaar niet altijd in Nederland. Het grote aantal arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa dat in Nederland laaggeschoold werk verricht, terwijl er in Nederland werklozen zijn, wijst daar ook op. In dit onderzoek is nagegaan welke motieven werkgevers, uitkeringsgerechtigden en uitvoerders hebben en welk gedrag zij laten zien bij het afstemmen van de vraag naar en het aanbod van laaggeschoold werk. Het gaat hier om werk waarvoor geen startkwalificatie vereist is.

De exacte vraagstelling voor dit onderzoek is de volgende:

> Door welk gedrag en welke achterliggende redenen komt de match tussen het aanbod van werkzoekenden en de vraag van werkgevers met laaggeschoold werk niet voldoende tot stand, en wat is daarbij de rol van de uitvoering (UWV en gemeenten) met betrekking tot:
> - gebruik van verschillende zoekkanalen
> - onvoldoende waardering over en weer
> - alternatieven voor werkzoekenden en voor werkgevers

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is onderzoek uitgevoerd onder de drie betrokken actoren: de werkgevers, de werkzoekenden en de uitvoerders. Hiervoor is kwantitatieve en kwalitatieve gegevensverzameling gecombineerd. In totaal zijn de volgende zes activiteiten uitgevoerd:

- Telefonische enquête onder werkgevers, netto respons 301.
- Diepte-interviews metj werkgevers, 10 interviews.
- Schriftelijke enquête onder twee groepen werkzoekenden (WW en WWB), respons respectievelijk 825 (28% respons WW'ers) en 358 (15% respons WWB'ers).
- Diepte-interviews met twee groepen werkzoekenden: 10 interviews met WWB'ers en 9 met WW'ers.
- Telefonische interviews met 17 werkende WWB'ers en 12 niet-werkende WWB'ers over de combinatie van bijstand en werk.
- Telefonische interviews onder twee groepen professionals (van UWV en gemeenten), 14 interviews met klantmanagers van gemeenten en 20 interviews met werkcoaches bij UWV.

De werkzoekenden, de werkgevers en de uitvoerders zijn afkomstig uit de provincies waar arbeidsmigranten uit de MOE-landen het meeste werkzaam zijn en uit de sectoren waar het meeste laaggeschoold werk beschikbaar is. Het gaat om de provincies Noord- en Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg en de sectoren land- en tuinbouw, zakelijke dienstverlening, handel en industrie.

0.2 Vinden werkgevers en werknemers elkaar?

Werkgevers gebruiken uitzendbureaus en informeel netwerk
De meeste werkgevers gebruiken hun informele netwerk, de website van hun bedrijf en een uitzendbureau als kanaal om bekend te maken dat ze een arbeidskracht zoeken. Ook als werkgevers een vacature hebben met uitzicht op een vast contract dan melden ze deze vaak bij een uitzendbureau. Werkgevers zijn terughoudend om hun vacature bij het Werkplein te melden omdat ze succesvolle andere kanalen hebben. Maar ook de ervaringen met het Werkplein zelf (duurt lang, niet altijd goede kandidaten) zijn voor ruim een derde van de werkgevers een reden om geen gebruik te maken van het Werkplein.

De werkgevers hebben geen moeite om hun vacatures voor laaggeschoold werk te vervullen. Ruim een derde vindt iemand binnen een week en binnen 4 weken zijn bij 83% van de werkgevers de vacatures vervuld. Bij gebruik van het uitzendbureau wordt het snelste iemand gevonden, namelijk bij iets meer dan de helft van de werkgevers lukt dat dan binnen een week. Het uitzendbureau is ook de manier waarop de meeste werkgevers hun vacature vervuld hebben, gevolgd door het informele netwerk. Deze twee zoekkanalen samen leveren de kandidaten voor 58% van de werkgevers die laaggeschoold werk aanbieden. De werkgevers waarderen de uitzendbureaus vanwege de snelheid van werken en de kwaliteit van de kandidaten die ze leveren. Ook het Werkplein levert bijna altijd een kandidaat binnen 4 weken, maar is vergeleken met de andere wervingskanalen wel langzamer.

Ook werknemers uit de MOE-landen worden het meeste via een uitzendbureau (52%) of via het informele netwerk (19%) gevonden. Een klein deel van de werkgevers (11%) maakt gebruik van uitzendbureaus gespecialiseerd in het bemiddelen van arbeidsmigranten uit MOE-landen.

Werkzoekenden gebruiken internet en in mindere mate uitzendbureaus
Het zoekkanaal dat de werkzoekende WWB'ers en WW'ers het meeste gebruiken is kijken op vacaturesites op internet. Dat doet ongeveer de helft van de

WWB'ers en drie kwart van de WW'ers. Ongeveer een derde van de WWB'ers en 43% van de WW'ers vraagt zijn informele netwerk en ook ongeveer een derde van de WWB'ers en 45% van de WW'ers is ingeschreven bij een uitzendbureau. Gezien het grote succes dat werkgevers boeken met het kanaal uitzendbureau is het opvallend dat een derde van de WWB'ers en 20% van de WW'ers zich nooit inschrijft bij een uitzendbureau. De werkzoekenden geven in de interviews aan dat zij zich niet altijd makkelijk bij een uitzendbureau kunnen inschrijven. De uitzendbureaus lijken bij de deur al te selecteren en alleen kansrijke kandidaten in te willen schrijven. Het concrete zoekgedrag van de afgelopen maand bestond bij 44% van de WWB'ers en 73% van de WW'ers uit het reageren op een concrete vacature. Verder ging 31% van de WWB'ers en 37% van de WW'ers langs bij een uitzendbureau en deed 24% van de WWB'ers en 49% van de WW'ers een open sollicitatie. De WW'ers gebruiken meer zoekkanalen en hebben een actiever concreet zoekgedrag dan de WWB'ers.

Deel van werkzoekenden ervaart wel druk om te solliciteren, deel ervaart dat niet
De WWB'ers lijken niet allemaal een sterke druk vanuit de gemeente te ervaren om te solliciteren. Nog niet de helft van de WWB'ers vindt dat de gemeente controleert of ze voldoende solliciteren. De WW'ers ervaren meer controle: 70% vindt dat UWV voldoende controleert of ze solliciteren. Wel is het zo dat een kwart van de werkzoekenden (zowel WWB als WW) soms minder zijn best doet bij sollicitaties omdat de druk op solliciteren zo groot is. Van de WWB'ers in dit onderzoek heeft 14% wel eens een waarschuwing of een sanctie gehad. Bij de WW'ers ligt dit percentage lager: 8%. Onvoldoende inspanningen om werk te zoeken waren daar in een aantal gevallen de reden voor, maar ook administratieve fouten of vergissingen door de cliënt.

Informeel netwerk biedt hulp
Gevraagd naar wie hulp biedt bij het zoeken naar werk worden de eigen familie en vrienden het meest genoemd. Het gebruik van het informele netwerk is ook een beproefd kanaal om werk te vinden. WW'ers worden er vaker dan WWB'ers ook expliciet door UWV op gewezen om van hun eigen netwerk gebruik te maken. Omdat werkzoekenden al hulp ervaren vanuit hun eigen netwerk ligt het voor de hand om werkzoekenden nog meer te leren hoe ze hun netwerk het beste kunnen gebruiken: wie behoren tot je netwerk en wat vraag je aan je netwerk?

Hulp van UWV en gemeente is beperkt
Ruim de helft van de werkzoekenden geeft aan vaak of soms hulp te krijgen van UWV en de gemeente. De helft van de WW'ers heeft van UWV een vacature gekregen waarop ze konden solliciteren. Verder heeft ongeveer een derde van de

werkzoekenden de ervaring dat UWV of de gemeente informatie geeft over waar en hoe men naar werk moet zoeken. In de interviews geven de werkzoekenden aan dat de hulp van de uitvoeringsinstanties vaak tegenvalt. Werkzoekenden hebben, zeker op bepaalde punten in hun zoekproces, meer behoefte aan gerichte hulp dan nu geboden wordt. Zij missen de focus in het zoeken en weten juist na een serie afwijzingen niet meer wat nu wel een kansrijke manier van werk zoeken is.

Deel van uitvoerders kent bestand niet, deel juist heel actief met cliënten
De klantmanagers hebben in de verschillende gemeenten verschillende takenpakketten. Vooral degenen die ook het inkomensdeel in hun pakket hebben zeggen dat zij te weinig toe komen aan hun re-integratietaak. Zij kennen hun bestand vaak ook onvoldoende en kunnen mensen niet actief naar werk begeleiden. Anderzijds is er ook een aantal klantmanagers die heel doelgericht met hun cliënten werken en ze motiveren en coachen om ze zo aan het werk te helpen. Bij UWV geven de werkcoaches aan de eerste drie maanden eigenlijk geen contact met hun klanten te hebben en in die periode ook niet altijd met een vaste caseload te maken te hebben. Dit past in het nieuwe beleid van UWV om in de eerste drie maanden van de werkloosheid het contact zoveel mogelijk tot e-dienstverlening te beperken. De werkzoekenden die al langer dan drie maanden op zoek zijn naar werk zijn meestal wel bij hun werkcoaches bekend. Werkcoaches proberen de cv's van 'hun' klanten onder de aandacht te brengen bij het werkgeversservicepunt en zo bij te dragen aan een match. De werkcoaches geven, net als een deel van de klantmanagers, wel aan dat zij vaak nauwelijks terughoren waarom een kandidaat niet is geselecteerd. Hierdoor is het ook moeilijk de werkzoekenden verdere gerichte, persoonlijke tips te geven. Opvallend bij zowel de klantmanagers als bij de werkcoaches is dat zij vaak nauwelijks contact met werkgevers hebben. De uitvoerders verschillen dan ook in hun kennis van wat werkgevers vragen en hoe ze werkzoekenden daar op kunnen voorbereiden.

Opvattingen van uitvoerders over zoekkanalen beïnvloeden cliënten
De klantmanagers van de gemeenten met wie wij spraken hebben veelal duidelijke opvattingen over welke kanalen goed werken en welk werk goed is voor hun klanten. Dit beïnvloedt welke activiteiten zij zelf wel en niet ondernemen en dit laten zij ook merken aan hun cliënten. Klantmanagers die ervan overtuigd zijn dat contacten met werkgevers een belangrijke weg zijn om hun cliënt aan werk te helpen, zullen deze contacten goed onderhouden en hun cliënten voordragen. Klantmanagers kijken verschillend aan tegen de rol van uitzendbureaus en de waarde van uitzendwerk voor hun cliënten. Klantmanagers die hier minder positief tegenover staan, wijzen hun cliënt minder op de mogelijkheden die uitzendbureaus bieden en bereiden hen niet voor op een intake bij een uitzendbureau.

De werkcoaches zijn veel positiever over tijdelijk werk, waaronder uitzendwerk, als een reële mogelijkheid voor hun klanten. Ze zien het vaak als mogelijke opstap naar meer langdurig werk.

Werkgevers en werkzoekenden vinden elkaar maar gedeeltelijk
Er is maar een klein deel van de werkgevers en de werkzoekenden die op dezelfde plaats en via hetzelfde kanaal naar elkaar op zoek zijn. Dat zijn de werkgevers die hun vacature wel bij het Werkplein melden en het zijn de werkzoekenden die wel via een uitzendbureau kunnen zoeken. De meeste werkgevers maken voor laaggeschoold werk nauwelijks gebruik van de zoekkanalen waarlangs de werkzoekenden zoeken, namelijk internet en open sollicitaties. Andersom maken de meeste werkzoekenden minder succesvol gebruik van de kanalen die voor werkgevers het meest succesvol zijn: uitzendbureaus en de eigen informele netwerken. De uitvoerders kunnen de werkzoekenden hier nog gerichter in ondersteunen. Zo kunnen ze werkzoekenden leren hoe zij kansrijker contact met een uitzendbureau leggen en leren hoe zij hun eigen netwerk beter inzetten. Voor dat laatste is het van belang de werkgevers of de bekenden van werkgevers in het eigen netwerk leren te identificeren. Wat betreft de uitzendbureaus lijken er wel beïnvloedingsmogelijkheden aanwezig, maar zijn deze ook beperkt gezien het selectiegedrag van de uitzendbureaus.

0.3 Waarderen werkgevers en werknemers elkaar?

Werkgevers zoeken gemotiveerde mensen
Werkgevers zoeken betrouwbare, gemotiveerde en fitte werknemers voor het laaggeschoolde werk dat zij bieden. De motivatie van de werkzoekenden is een belangrijke eis van de werkgevers. Hiermee doelen zij op een scala aan eigenschappen en kenmerken, bijvoorbeeld: op tijd komen, 'petje af, kauwgom uit' en bereid zijn om hard te werken. Het werk dat zij aanbieden betreft veelal banen met tijdelijke contracten, voor een deel met uitzicht op vast werk en voor de helft banen met voltijd contracten. Wat betreft de beloning betaalt een kwart van de werkgevers het minimumloon, vooral de kleine bedrijven. Bij 23% van de werkgevers wordt echter werk aangeboden waarvoor ze 120% WML of meer betalen. Het beter betaalde laaggeschoolde werk is vooral in de industrie en het lager betaalde werk concentreert zich in de land- en tuinbouw.

Uitkeringsgerechtigden vergeleken met werknemers uit MOE-landen
Het merendeel van de werkgevers denkt wel dat uitkeringsgerechtigden dit werk zouden kunnen doen, maar een derde denkt dat dit juist niet het geval is. Volgens deze werkgevers zijn de uitkeringsgerechtigden niet gemotiveerd. De werk-

gevers geven verder aan nauwelijks voorkeur voor werknemers uit de MOE-landen te hebben. Wel zien we dat de werkgevers die met deze werknemers werken hier heel positief over zijn en dat een vergelijking van deze werknemers met werkzoekende uitkeringsgerechtigden in het nadeel van de laatste groep uitvalt. De werkgevers uit de land- en tuinbouw denken veel minder dan de andere werkgevers dat uitkeringsgerechtigden aan hun eisen kunnen voldoen. Deze werkgevers hebben ook veel vaker werknemers uit Midden en Oost-Europa in dienst. Dit is bij bijna twee derde van de werkgevers in de land- en tuinbouw het geval, vergeleken met 13% gemiddeld bij de werkgevers.

Werkzoekenden denken wel gemotiveerd te zijn

Bij het aangeven van het type werk dat zij denken te kunnen doen, kijken werkzoekenden niet zo sterk naar de arbeidsomstandigheden, maar houden ze wel rekening met hun eigen fitheid. Ze kijken of ze denken het werk aan te kunnen, en naar zoveel mogelijk (vaste) inkomsten. Twee derde van de WWB'ers en 82% van de WW'ers denkt zeker werk te kunnen doen waarvoor je gemotiveerd moet zijn, precies het punt dat werkgevers zo belangrijk vinden. Iets meer terughoudendheid is er ten aanzien van werk waarvoor je lichamelijk fit moet zijn, waarvoor je hard moet kunnen doorwerken of waarvoor je stressbestendig moet zijn. WW'ers zien zichzelf dit soort werk makkelijker doen dan WWB'ers. Lange reistijden en onregelmatige werktijden zijn voor een groot deel van de uitkeringsgerechtigden wel een belemmering in het werk. Dit geldt vooral voor degenen die de zorg voor kinderen hebben of niet over eigen vervoer beschikken.

Werkzoekenden zijn misschien te oud

De werkzoekende is gevraagd waarom zij denken dat het nog niet gelukt is om werk te vinden. Zij denken dat het vooral te maken heeft met hun leeftijd (te oud), met de zorg voor kinderen en met hun (gebrek aan) opleiding. In de vraag van de werkgevers kwamen deze elementen niet direct terug. Wel blijken werkgevers vooral jongeren aan te nemen. Wellicht is de zorg voor kinderen ook een belemmering om te voldoen aan de eisen die werkgevers wel stellen ten aanzien van betrouwbaar op tijd aanwezig zijn.

Specifieke groepen werkzoekenden

Enkele groepen werkzoekenden hebben een specifieke positie met hun eigen problemen. Dit zijn de oudere werklozen en de hoger opgeleiden. De WW'ers in dit onderzoek zijn degenen die verplicht zijn werk op alle niveaus, dus ook laaggeschoold werk, te aanvaarden. Voor een groot deel zijn dit WW'ers die al wat langer werkloos zijn. Onder deze groep treffen we veel werklozen van boven de 50 jaar aan. In de onderzoeksgroep is dat 64% van de WW'ers en 32% van de WWB'ers. Zij geven aan vooral vanwege hun leeftijd afgewezen te worden en

nauwelijks kans te maken. Zij geven ook aan geen idee meer te hebben wat zij nu nog wel moeten doen om werk te vinden. De uitvoerders, zowel bij UWV als bij de gemeenten bevestigen dit beeld en geven aan dat werkgevers soms letterlijk zeggen geen oudere kandidaat te willen. Voor een deel proberen de uitvoerders dit negatieve beeld van ouderen bij werkgevers wel te doorbreken en proberen ze werkzoekenden handvatten te geven om het gesprek met een werkgever hierover aan te gaan. Dit is echter niet eenvoudig omdat oudere werkzoekenden vaak niet de gelegenheid krijgen zichzelf te presenteren bij een werkgever en niet verder komen dan de telefoniste of de brievenbus.
De hoger opgeleide werkzoekenden die inmiddels zo lang werkloos zijn dat zij elk aanbod moeten aanvaarden, melden vaak dat hun opleidingsniveau tegen hun werkt. Werkgevers zitten niet te wachten op een overgekwalificeerde kandidaat, zo geven ook de uitvoerders aan. Voor deze groep werkzoekenden zijn we geen specifieke handvatten of inzet tegen gekomen. Van de hoger opgeleiden wordt verwacht dat zij hun eigen weg wel vinden, maar de interviews maken duidelijk dat dit hen na een periode van werkloosheid helemaal niet makkelijk afgaat.

Uitvoerders trachten werkgevers en werkzoekenden te beïnvloeden
Klantmanagers en werkcoaches trachten de eisen die werkgevers stellen soms te beïnvloeden door de mogelijkheid van proefplaatsing aan te bieden. Ook gaan ze soms in gesprek met werkgevers en vragen ze door op de noodzaak van de eisen die gesteld worden. Soms leidt dit tot bijstelling van de eisen en een mogelijkheid om een werkzoekende te presenteren die niet op het eerste gezicht de ideale kandidaat is. Dit vraagt stevige communicatievaardigheden van de uitvoerders. Diezelfde vaardigheden hebben ze nodig willen ze de werkzoekenden beïnvloeden. Hier gaat het er om werkzoekenden te bewegen ofwel te hoge eisen te laten varen ofwel zich sterker te presenteren. Hiervoor moeten de uitvoerders de werkzoekenden confronteren met hun houding en het effect van hun gedrag.

Proefplaatsing
Een belangrijk instrument om het beeld van werkgevers te beïnvloeden is de proefplaatsing. Met een proefplaatsing kan een werkzoekende onder bepaalde voorwaarden tijdelijk met behoud van uitkering aan het werk. Werkzoekenden vragen soms om een proefplaatsing, al is het maar voor een week, om een kans te krijgen om te laten zien wat ze kunnen. Uitvoerders kunnen flexibel met een proefplaatsing om gaan en bijvoorbeeld de duur variëren (tot maximaal 3 maanden) of met een werkgever overleggen dat hij in ruil voor een proefplaatsing een opleiding betaalt. De mogelijkheden die een proefplaatsing biedt verdienen meer aandacht bij de uitvoering.

Deel van klantmanagers kritisch over tijdelijk en flexibel werk
Een belangrijk punt in de waardering van het aanbod dat werkgevers doen is hoe uitvoerders zich opstellen tegenover tijdelijk en flexibel werk. De werkcoaches van UWV staan hier positief tegenover en gaan uit van de stelling 'werk is werk' en benoemen expliciet dat het kansrijker is om te solliciteren vanuit een werkende positie (welke dan ook) dan vanuit een werkloze positie. Een deel van de klantmanagers van gemeenten vindt echter dat de klant met dit type contracten niks opschiet omdat hij er niet (volledig) mee uit de bijstand is. Daar komt bij dat het afsluiten en heropenen van een bijstandsuitkering een tijdrovende administratieve handeling is waar niet alleen de uitvoerders maar ook de cliënten soms tegen op zien. Voor de cliënten brengt deze situatie het risico van achterstallige betaling met zich mee. Er zijn ook klantmanagers die hier zo creatief en flexibel mogelijk mee omgaan waardoor zij de administratieve drempel voor de cliënt trachten weg te nemen. Dit combineert een deel van de klantmanagers ook met het wijzen op de verplichtingen die de cliënt heeft. De werkcoaches van UWV geven aan dat de administratie bij UWV beter ingericht is op periodes van tijdelijk werk afgewisseld met een periode WW-uitkering.

0.4 Hebben werkgevers en werkzoekenden alternatieven?

Werkgevers willen misschien wel uitkeringsgerechtigden, maar hebben voldoende alternatieven
Werkgevers die laaggeschoold werk aanbieden vervullen deze vacatures voor 15% met uitkeringsgerechtigden en voor 13% met werknemers uit de MOE-landen. Vooral in de land- en tuinbouw werken relatief veel arbeidsmigranten uit Polen. Dit betekent dat de werkgevers ruim 70% van hun vacatures met regulier Nederlands aanbod vervullen. Zij vervullen hun vacatures ook meestal snel en makkelijk. Dit lijkt er op te wijzen dat de werkgevers voldoende alternatieven hebben voor uitkeringsgerechtigde werkzoekenden.

Werkzoekenden hebben werk wel nodig als bron van financiële vooruitgang
De werkzoekenden hebben naast hun uitkering nauwelijks andere inkomstenbronnen. Wel heeft ruim 20% inkomen uit deeltijdwerk in combinatie met de uitkering. Wanneer zij geen uitkering meer zouden krijgen, zouden de meeste werkzoekenden proberen ergens anders inkomen vandaan te halen. Deze vraag riep met name bij de WWB'ers ook een aantal wanhopige reacties op. Zo beschouwd zou werk voor de werkzoekenden een belangrijke inkomstenbron en financiële vooruitgang kunnen betekenen.

Vooral WWB'ers ervaren lang niet altijd dat werken loont
Een deel van de werkzoekenden heeft wel eens een periode werk gehad en is daarna teruggevallen op een uitkering. Opvallend genoeg heeft slechts 28% van deze WWB'ers een tijdelijke financiële vooruitgang van dat werk ervaren. Bij de WW'ers was dit wel 49%. Een groot deel van de WWB-cliënten die een korte periode werk had, heeft dus niet de ervaring dat werken loont. Tevens zagen we dat cliënten vooral bij tijdelijk en flexibel werk angst hadden om in de financiële problemen te komen. De WW'ers hebben de financiële gevolgen van werk wel als overwegend als positief ervaren.

Werkende WWB'ers
Twaalf procent van de WWB'ers werkt in deeltijd werken en vult hun salaris aan met een WWB-uitkering. Zij ervaren dat zij er financieel niet op vooruit gaan in vergelijking met werkzoekende WWB'ers die niet werken. Voor deze kleine groep WWB'ers ligt het belang van het werken vooral in het voldoen aan een door henzelf ervaren maatschappelijke plicht, in het feit dat ze niet volledig hun hand moeten ophouden en vooral in het buiten de deur komen en actief zijn. Degenen die met volledig behoud van uitkering werken verwachten wel dat dit een opstap naar betaald werk kan zijn en zij hopen hierdoor de uitkering op termijn niet meer nodig te hebben. Degenen die regulier betaald werk in deeltijd doen verwachten meestal niet dat dit nog als een opstap naar meer of ander werk kan dienen. Ook de klantmanagers stimuleren hen niet altijd daartoe.

Werk niet altijd perspectief voor WWB'ers
De interviews met de niet-werkende WWB'ers over hun beeld van de mogelijkheden om aan het werk te komen en om werk en bijstand (tijdelijk) te combineren laten zien dat zij werk niet altijd meer als een reëel perspectief ervaren. Een deel van deze groep is ook terughoudend in het aannemen van tijdelijk werk omdat zij bang zijn dat hun uitkering dan wordt stopgezet en dat het lang kan duren voor deze weer hervat wordt. Omdat zij geen geld hebben om een of twee maanden te overbruggen zien zij tijdelijk werk niet als een reële optie. De WWB'ers geven aan dat zij het liefst een langer contract hebben en werk waarmee zij genoeg verdienen om uit de bijstand te komen.

Interpretatie van regels door uitvoerders beïnvloedt onder meer sancties
De manier waarop uitvoerders omgaan met het opleggen van maatregelen wordt niet alleen bepaald door hun eigen opvattingen over redelijkheid, maar ook door hun interpretatie van de regels. Bij de gemeenten geven de meeste klantmanagers aan dat zij een bepaalde vrijheid hebben in het opleggen van maatregelen. Bij UWV geven sommige werkcoaches echter aan dat er sinds kort een vaststaand schema bestaat welke (niet-)handeling tot welk percentage korting op de

uitkering voor welke periode leidt. Niet alle werkcoaches maken melding van dit systeem en sommigen geven expliciet aan hier wel degelijk ruimte te kunnen nemen. Zo zal een werkcoach die ervan uitgaat dat de richtlijn geen ruimte laat andere en waarschijnlijk strengere sancties opleggen dan een werkcoach die interpreteert dat hij hierin wel professionele ruimte heeft.

Tijdelijk en flexibel werk kan bij WWB'ers tot (onnodige) financiële achteruitgang leiden
Werk dat door veel werkgevers wordt aangeboden, namelijk werk via een uitzendbureau, met een tijdelijk contract en in de helft van de gevallen in deeltijd, biedt met name voor de WWB'ers geen aantrekkelijk alternatief. Degenen die hier ervaring mee hebben zijn er in de meeste gevallen niet positief over en degenen die er geen ervaring mee hebben zijn beducht voor de gevolgen. De uitvoerders lijken niet altijd in staat de onnodige negatieve gevolgen in de vorm van achterstallige betalingen vanuit de gemeente, weg te nemen. De uitvoering bij UWV gaat hier anders mee om. Hier is de administratie wel ingericht op transities en leidt dit niet per definitie tot betalingsachterstanden aan cliënten.

0.5 De match tussen vraag en aanbod

In de voorgaande paragrafen zijn de onderzoeksvragen beantwoord. Hier gaan wij in op een aantal overkoepelende bevindingen die betrekking hebben op de centrale vraag naar het tot stand komen van de match tussen vraag naar en aanbod van laaggeschoold werk.

Rol van uitzendbureaus
De uitzendbureaus spelen een belangrijke rol bij het succesvol matchen van vraag en aanbod voor laaggeschoold werk. Dit kanaal is niet voor al het aanbod van werkzoekenden even makkelijk toegankelijk. Voor werkgevers zijn uitzendbureaus vaak een succesvol wervingskanaal. Uitzendbureaus leveren snel geschikte kandidaten. Dit geldt zowel voor de algemene uitzendbureaus als voor de gespecialiseerde uitzendbureaus in bemiddeling van arbeidsmigranten uit MOE-landen waar een klein deel van de werkgevers gebruik van maakt. Werkzoekenden gebruiken uitzendbureaus minder als zoekkanaal dan wellicht verwacht kan worden, zeker nu we weten dat werkgevers hier zo graag gebruik van maken. Een deel van de werkzoekenden staat ook niet ingeschreven bij een uitzendbureau. Een deel van de werkzoekenden zou echter wel meer gebruik van uitzendbureaus willen maken, maar hebben het idee dat ze geen kans maken bij een uitzendbureau. Ze worden letterlijk de deur gewezen en krijgen te horen dat het uitzendbureau niks voor ze kan doen. Hierdoor bestaat de indruk dat uitzendbureaus ge-

richt selecteren: zij schrijven alleen die werkzoekenden in die zij kansrijk achten. Vaak zijn dat bijvoorbeeld jongere werkzoekenden, omdat we ook gezien hebben dat werkgevers vaak jongeren tot 27 jaar aannemen. De uitvoerders hebben een verschillende en soms ambivalente houding ten opzichte van uitzendbureaus: bij UWV vinden de meeste uitvoerders dat werkzoekenden een uitzendbureau actief moeten benaderen en gebruiken en ook bereid moeten zijn om tijdelijk werk aan te nemen. Een deel van de uitvoerders leert werkzoekenden ook hoe ze zich moeten presenteren bij een uitzendbureau om kans te maken om ingeschreven en bemiddeld te worden. Deze hulp is hard nodig gezien de ervaringen van de werkzoekenden. De uitvoerders bij de gemeenten zijn niet allemaal te spreken over de mogelijkheden die uitzendbureaus voor hun klanten bieden, ook omdat tijdelijk werk soms als administratief lastig beschouwd wordt. Uitvoerders die er zo naar kijken zullen hun klanten niet stimuleren om contact met een uitzendbureau te zoeken.

Selectieve inzet van uitvoering bij tot stand komen van match

De uitvoering kan een ondersteunende en stimulerende rol hebben bij het tot stand komen van de match tussen vraag en aanbod. Deze rol kan de uitvoering niet op alle momenten voor de werkzoekenden spelen. Werkzoekenden met een WW-uitkering hebben sinds het Redesign van UWV Werkbedrijf in de eerste drie maanden alleen digitaal contact met UWV. Na drie maanden volgt een gesprek. Werkzoekenden, zowel met een WWB- als met een WW-uitkering geven aan dat zij ook of sommigen zelfs juist na een langere periode van werkloosheid behoefte hebben aan gerichte hulp. Wanneer een werkzoekende na een half jaar of een jaar nog geen werk gevonden heeft en een groot aantal afwijzingen heeft gekregen, dan treedt moedeloosheid op, soms wanhoop en het gevoel niet meer te weten wat men dan wel moet doen. Langdurig werkzoekenden hebben behoefte aan een intensief contact waarin het werkzoekgedrag geëvalueerd wordt en zinvolle tips voor verder zoeken worden gegeven. De PAWA-dienstverlening zou in theorie door het doen van een concreet aanbod in deze behoefte moeten voorzien. Hoewel het werkgeversservicepunt van UWV hiervoor gerichte contacten met werkgevers heeft, geven verschillende uitvoerders aan dat dit aanbod niet tot een match leidt. Het lijkt van belang dat de werkzoekende door de lange duur van de werkloosheid niet ontmoedigd wordt om verder te zoeken. Met name bij oudere werklozen kwamen we deze gevoelens van ontmoediging tegen. Ook bij de uitvoerders bleek dat zij soms juist weinig aandacht meer geven aan een werkloze die al wat langer werk zoekt omdat deze minder kansrijk is.

Sollicitatieplicht

Alle actoren geven aan dat zij het van belang vinden dat werkzoekende uitkeringsgerechtigden solliciteren. De manier waarop de sollicitatieplicht en de con-

trole daarop wordt ingevuld is echter niet voor alle betrokkenen duidelijk en verschilt ook zowel in de ervaring van de werkzoekenden als in de ervaring van de uitvoerders zelf. Bij de controle op de sollicitatieplicht gaat het zowel om het aantal sollicitaties dat iemand verricht als om de kwaliteit van de sollicitaties. Het aantal sollicitaties dat zij per week moeten doen varieert volgens de werkzoekenden tussen de 2 en de 8 per week. De werkzoekenden moeten in de meeste gevallen digitaal aangeven hoe vaak zij gesolliciteerd hebben. In een deel van de gevallen moeten zij ook de sollicitaties uploaden of meenemen naar hun gesprek met de uitvoerder. De indruk bestaat dat de aantallen wel gecontroleerd worden door de uitvoerders maar dat er minder aandacht is voor de kwaliteit van de sollicitaties. Dit kan twee verschillende gevolgen hebben. Ten eerste kunnen werkzoekenden op een verkeerde manier solliciteren (type functies waar ze op solliciteren, manier waarop de brief is opgesteld etc). Wanneer dit niet onderkend wordt door de uitvoerder en besproken wordt met de werkzoekende, dan neemt de kans op een succesvolle match voor deze werkzoekende aanzienlijk af. Ten tweede kunnen werkzoekenden bewust minder zinvolle sollicitaties schrijven, de zogenaamde nep-sollicitaties. Deze zetten veel kwaad bloed bij werkgevers. De werkgevers gaven in de interviews aan dat zij zich boos maakten als ze hier mee te maken hadden. Ze waren boos omdat zij tijd verspilden met het bekijken van deze sollicitatie en omdat er gemeenschapsgeld aan uitkeringen wordt betaald waar de werkzoekende niet de juiste inspanning (namelijk adequaat solliciteren) tegenover zet. Werkgevers houden hier ook het beeld van een slecht functionerende uitvoering aan over. Ook werkzoekenden zelf krijgen hiermee het signaal dat het niet uitmaakt wat ze schrijven, mailen of zeggen in een sollicitatie, hetgeen ook niet stimuleert om beter te solliciteren.

Selectie

Als er ruimte is dan zullen de betrokken actoren selecteren. Dit geldt voor de werkgevers, voor uitzendbureaus, voor werkzoekenden en in mindere mate ook voor uitvoerders. Om bij de match tussen de vraag naar en het aanbod van laaggeschoold werk vaker uitkeringsgerechtigden aan een werkgever te koppelen, is het van belang dat de ruimte voor selectie ofwel beperkt wordt ofwel gericht wordt benut. Als uitvoerders meer prioriteit kunnen liggen bij het aanbieden van geschikte kandidaten aan werkgevers en bij het verbeteren van de kwaliteit van het zoekgedrag van werkzoekenden, dan kan deze match vaker tot stand komen.

1 INLEIDING

1.1 Onderzoeksopzet

Aanleiding

De vraag naar en het aanbod van laaggeschoold werk vinden elkaar niet altijd in Nederland. Het grote aantal arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa dat in Nederland laaggeschoold werk verricht, terwijl er in Nederland werklozen zijn, wijst daar ook op. Een deel van de Nederlandse werklozen wordt geacht beschikbaar te zijn voor alle vormen van werk, passend werk. Het gaat om de werklozen met een bijstandsuitkering en sollicitatieplicht en de werklozen met een WW-uitkering, afhankelijk van hun opleidingsniveau en uitkeringsduur. Werklozen die langer dan een jaar werkloos zijn, worden ongeacht hun opleidingsniveau geacht al het werk als passende arbeid te beschouwen en zich ervoor beschikbaar te stellen. Hier is ook het laaggeschoolde werk bij inbegrepen. In dit onderzoek hanteren wij als definitie voor laaggeschoold werk dat het gaat om werk waar geen startkwalificatie voor vereist is.[1]
Bij het tot stand komen van de match tussen werkgever en werkzoekende kunnen uitvoerders een rol spelen door zowel aan de kant van de werkgever als aan de kant van de werkzoekende te trachten de wensen / eisen aan te passen. Daarbij kunnen zij gebruik maken van een aantal instrumenten zoals een proefplaatsing.

Vraagstelling

In dit onderzoek is nagegaan welke motieven werkgevers, uitkeringsgerechtigden en uitvoerders hebben en welk gedrag laten zij zien bij het (proberen) afstemmen van vraag en aanbod van laaggeschoold werk.

De exacte vraagstelling voor dit onderzoek is de volgende:

Door welk gedrag en welke achterliggende redenen komt de match tussen het aanbod van werkzoekenden en de vraag van werkgevers met laaggeschoold werk niet voldoende tot stand, en wat is daarbij de rol van de uitvoering (UWV en gemeenten) met betrekking tot:
- gebruik van verschillende zoekkanalen
- onvoldoende waardering over en weer
- alternatieven voor werkzoekenden en voor werkgevers

[1] Onder een startkwalificatie wordt een opleiding op minimaal mbo-2 niveau verstaan.

Opzet: combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek
Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is onderzoek uitgevoerd onder de drie betrokken actoren: de werkgevers, de werkzoekenden en de uitvoerders. Om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen is kwantitatieve en kwalitatieve gegevensverzameling gecombineerd. Onder de werkgevers en de werkzoekenden (WW'ers en WWB'ers) is een grootschalige vragenlijst de basis voor de beantwoording van de onderzoeksvragen, aangevuld met verdiepende interviews bij de werkzoekenden thuis en bij de werkgevers op hun bedrijf.

Voor de uitvoerders is gekozen voor telefonische interviews als informatiebron. Het gaat hier om vragen over hun concrete dagelijkse uitvoeringspraktijk. Wij veronderstelden dat we de nuances van hun werk en de afwijkingen van het beleid onvoldoende in beeld konden brengen in een vragenlijst met voorgestructureerde antwoorden, ook omdat we vooraf niet volledig konden weten waar we naar moesten vragen. Tijdens het afnemen van de interviews bleek dat dit goed was ingeschat. Het kostte enige tijd om het vertrouwen te winnen maar daarna vertelden de uitvoerders openlijk over afwegingen die zij maken bij het inzetten van dienstverlening en over de context waar zij mee te maken hebben. De informatie die we uit de interviews hebben gehaald is kwalitatieve informatie waarmee beschreven wordt welke vormen van inzet en afwegingen zich voordoen. De uitvoerders die we geïnterviewd hebben zijn door de betrokken gemeenten en UWV vestigingen zelf gesuggereerd. Zij waren ook door de gemeenten en UWV over dit onderzoek geïnformeerd en waren allemaal bereid om mee te werken.

Het gehele onderzoek is uitgevoerd in West- en Zuid Nederland omdat daar de meeste arbeidsmigranten uit MOE-landen werkzaam zijn en daar wellicht sprake is van onvoldoende match tussen het aanbod van werkzoekenden en de vraag van de werkgevers.

In totaal zijn voor dit onderzoek de volgende zes activiteiten uitgevoerd:
- Telefonische enquête onder werkgevers in West- en Zuid-Nederland (respons 301 werkgevers uit de vier sectoren waar arbeidsmigranten uit MOE-landen het meeste werk vinden, te weten land- en tuinbouw, zakelijke dienstverlening, handel en industrie).
- Diepte-interviews met 10 werkgevers.
- Schriftelijke enquête onder twee groepen werkzoekenden: WWB'ers uit 7 gemeenten in West- en Zuid-Nederland (respons 358) en WW'ers uit West- en Zuid-Nederland (respons 825).
- Diepte-interviews bij twee groepen werkzoekenden (10 WWB'ers en 9 WW'ers).

- Telefonische interviews met 17 werkende WWB'ers en 12 niet-werkenden WWB'ers over de combinatie van bijstand en werk
- Telefonische interviews onder twee groepen uitvoerders: van 6 gemeenten in West- en Zuid-Nederland (14 in totaal) en van UWV-kantoren in West- en Zuid-Nederland (20 in totaal).[2]

Het onderzoek is gestart in december 2011 en liep tot mei 2012.

1.2 Kenmerken werkzoekenden

Er is een schriftelijke enquête afgenomen onder WWB'ers (bijstandsgerechtigden) en een enquête onder WW'ers. Zie bijlage 'Veldwerk werkzoekenden' voor meer informatie over de steekproeftrekking en aanschrijving. De groep die de vragenlijst heeft ingevuld is te beschouwen als de groep binnen de bijstandspopulatie met de beste kansen op werk. Het gaat om mensen met een kleine of beperkte afstand tot de arbeidsmarkt die in ieder geval gemotiveerd en in staat waren om een vragenlijst in het Nederlands in te vullen.

Kenmerken WWB'ers en WW'ers die vragenlijst invulden
De tabellen 1.1 t/m 1.6 geven de belangrijkste demografische kenmerken weer van de groepen WWB'ers en WW'ers die de vragenlijst hebben ingevuld.
De responderende WW'ers zijn gemiddeld veel ouder dan de WWB'ers. Dit zal deels een gevolg zijn van de steekproefselectie: ouderen zijn gemiddeld lager opgeleid en langer werkloos en zullen om beide redenen oververtegenwoordigd zijn in de steekproef. Verder gaat het bij de WW'ers iets vaker om mannen en bij de WWB'ers iets vaker om vrouwen. Een groot verschil is er in de woonsituatie: van de groep WWB'ers is twee derde alleenstaand, terwijl van de WW'ers twee derde een partner heeft (die vaak ook betaald werk heeft). Ruim de helft van de WWB'ers heeft thuiswonende kinderen, wat er op neerkomt (niet in tabel) dat een derde van de WWB'ers alleenstaande met kinderen is. WWB'ers zijn vaker allochtoon: 55% is buiten Nederland geboren (tegenover 19% van de WW'ers).

[2] Tijdens de onderzoeksperiode introduceerde UWV aangepaste dienstverlening in het kader van het REDESIGN UWV. Het dienstverleningsconcept Redesign behelst: eerste 3 maanden e-dienstverlening en geen face-to-face dienstverlening meer. Van 3-12 maanden nog slechts voor 10% van de WW-populatie face-to-face / intensieve dienstverlening en na 12 maanden alleen nog e-dienstverlening. Dit geldt officieel vanaf half 2013, maar is gedurende 2012 al ingevoerd.

Een groot deel van de WWB'ers is geboren in een ander land dan Turkije, Marokko, Oost-Europa of Suriname of de Nederlandse Antillen. Degenen afkomstig uit een ander land, komen bijvoorbeeld uit Irak, Soedan, Angola of Afghanistan.

Tabel 1.1 Leeftijd (V25)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
21 t/m 29 jaar	30	21	8%	3%
30 t/m 39 jaar	91	92	25%	11%
40 t/m 49 jaar	114	181	32%	22%
50 jaar of ouder	115	526	32%	64%
Missing	*8*	*5*	*2%*	*1%*
Totaal	**358**	**825**	**100%**	**100%**

Tabel 1.2 Geslacht (V26)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Man	158	448	44%	54%
vrouw	192	375	54%	46%
Missing	*8*	*2*	*2%*	*0%*
Totaal	**358**	**825**	**100%**	**100%**

Tabel 1.3 Woonsituatie (V27)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Ik ben alleenstaand (met/zonder kinderen)	246	248	69%	30%
Ik woon met een partner (met/zonder kinderen)	66	543	18%	66%
Ik ben inwonend (bijvoorbeeld bij ouders, vrienden, als kostganger)	26	18	7%	2%
Anders	8	7	2%	1%
Missing	*12*	9	*3%*	1%
Totaal	**358**	**825**	**100%**	**100%**

Tabel 1.4 Partner heeft betaald werk (V28)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Nee	57	162	86%	30%
Ja	8	377	12%	69%
Missing	*1*	*4*	*2%*	*1%*
Totaal	**66**	**543**	**100%**	**100%**

Tabel 1.5 Thuiswonende kinderen (V29)*

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Nee	166	505	46%	61%
Ja, jonger dan 18 jaar	170	201	48%	24%
Ja, van 18 jaar of ouder	40	150	11%	18%
Missing	*8*	*2*	*2%*	*0%*

* Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Tabel 1.6 Geboorteland (V31)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Nederland	159	666	44%	81%
Turkije of Marokko	27	34	8%	4%
Nederlandse Antillen of Suriname	45	36	13%	4%
Oost-Europa (inclusief Balkan)	6	9	2%	1%
In een ander land	112	75	31%	9%
Missing	*9*	*5*	*3%*	*1%*
Totaal	**358**	**825**	**100%**	**100%**

Opleiding en arbeidsverleden

Iets meer dan de helft van de WWB'ers en WW'ers heeft een opleidingsniveau onder het niveau van de startkwalificatie (niveau MBO-2). Maar ook heeft zo'n 15% een HBO-of universitaire opleiding gevolgd (tabel 1.7). Verwacht zou mogen worden dat de WW'ers vanwege hun recentere band met de arbeidsmarkt gemiddeld hoger zijn opgeleid. Het feit dat het opleidingsniveau van WW'ers nauwelijks afwijkt van dat van WWB'ers, hangt echter deels samen met de gemiddeld hogere leeftijd van WW'ers (ouderen zijn gemiddeld lager opgeleid) en deels waarschijnlijk met het feit dat de WWB'ers mensen betreffen met een kleine/beperkte afstand tot de arbeidsmarkt.

Tabel 1.7 Opleidingsniveau (V30)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Lager onderwijs	112	216	31%	27%
LBO	48	142	13%	17%
MAVO	38	107	11%	13%
HAVO/VWO/MBO	88	221	25%	27%
HBO/universiteit	51	125	14%	15%
Missing	21	14	6%	2%
Totaal	**358**	**825**	**100%**	**100%**

De werkervaring van de groep WWB'ers verschilt sterk. Ruim een kwart (27%) heeft zeer veel ervaring en heeft meer dan 20 jaar betaald werk gehad sinds hun 18e jaar. Eveneens ongeveer een kwart heeft 11-20 jaar respectievelijk 6-10 jaar werkervaring. Zo'n 8% heeft nooit gewerkt.
De groep WW'ers heeft veelal een langdurig arbeidsverleden. Zo'n 67% heeft meer dan 20 jaar werkervaring en 21% 11-20 jaar (tabel 1.8).

Tabel 1.8 Aantal jaar gewerkt vanaf 18e jaar (V33)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Nooit	30	8	8%	1%
Minder dan een jaar	11	3	3%	0%
1 t/m 5 jaar	74	16	21%	2%
6 t/m 10 jaar	88	46	25%	6%
11 t/m 20 jaar	94	171	26%	21%
Meer dan 20 jaar	97	551	27%	67%
Missing	*21*	*30*	*6%*	*4%*
Totaal	**358**	**825**	**100%**	**100%**

De periode dat de WWB'ers zonder werk zijn op het moment van enquêtering, is meestal langer dan een jaar. Aan de andere kant is er een groep van ongeveer 15% die nooit zonder werk was, maar altijd (deeltijd) gewerkt.
De periode dat de WW'ers zonder werk zijn, is doorgaans niet langer dan twee jaar. Dit hangt samen met de maximale uitkeringsduur van de WW (die 3 jaar en 2 maanden is). Een groep van 10% heeft nooit zonder werk gezeten, maar steeds (deeltijd) gewerkt (tabel 1.9).

Tabel 1.9 Periode dat werkzoekenden zonder werk zijn (V34)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
nooit, ik heb steeds (deeltijd) gewerkt	54	83	15%	10%
1 t/m 3 maanden	9	73	3%	9%
4 t/m 7 maanden	19	105	5%	13%
8 t/m 11 maanden	17	105	5%	13%
1 of 2 jaar	78	325	22%	39%
3 t/m 5 jaar	69	72	19%	9%
6 t/m 8 jaar	23	8	6%	1%
9 jaar of meer	50	26	14%	3%
Missing	*39*	*28*	*11%*	*3%*
Totaal	**358**	**825**	**100%**	**100%**

Bijstands- en WW-uitkering

Van alle WWB'ers blijkt op moment van enquêtering 12% geen bijstandsuitkering meer te hebben. Van de WW'ers heeft 10% geen WW-uitkering meer[3] (tabel 1.10).

Tabel 1.10 Heeft u op dit moment een bijstandsuitkering (WWB'ers) respectievelijk WW-uitkering (WW'ers) (V01)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Ja	315	721	88%	87%
Nee	42	86	12%	10%
Missing	*1*	*18*	*0%*	*2%*
Totaal	**358**	**807**	**100%**	**100%**

De meeste WWB'ers die geen bijstandsuitkering meer hebben, hebben werk (59%). De meest van hen hebben naast dit werk geen andere uitkering (tabel 1.11). De andere WWB'ers en WW'ers hebben geen werk, en daarnaast soms wel, soms geen andere uitkering. Bij de WWB'ers betreft zo'n 'andere uitkering' in de helft van de gevallen een bijstandsuitkering.

De werkenden hebben dit werk in ongeveer de helft van de gevallen zelfstandig gevonden (WW'ers iets vaker dan WWB'ers). Anderen hebben hulp gehad van de gemeente respectievelijk UWV, een uitzendbureau of familie/vrienden (niet in tabel).

Tabel 1.11 Huidige situatie in geval van geen bijstandsuitkering (WWB'ers) respectievelijk WW-uitkering (WW'ers) (V02)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Ik heb werk en geen uitkering meer	20	56	48%	65%
Ik heb werk en daarnaast een andere uitkering	5	3	12%	4%
Ik heb geen werk, maar ook geen uitkering meer	7	8	17%	9%
Ik heb geen werk, maar wel een andere uitkering	6	13	14%	15%
Missing	*4*	*6*	*10%*	*7%*
Totaal	**42**	**86**	**100%**	**100%**

[3] Deze WWB'ers en WW'ers mochten een groot deel van de vragenlijst overslaan (met uitzondering van een aantal algemene kenmerken, zoals beschreven in deze paragraaf). De vragenlijst is echter niet altijd consequent ingevuld, en soms zijn vragen toch ingevuld waar dit op basis van de routing niet te verwachten was. Onduidelijk is vaak welke vraag of vragen dan verkeerd zijn ingevuld. Daarom betreffen de inhoudelijke uitkomsten (beschreven in de volgende hoofdstukken) 331 WWB'ers en 755 WW'ers, waar op basis van tabel 1.15 verwacht zou worden dat dit 315 WWB'ers en 721 WW'ers betreft.

De WWB'ers die op moment van enquêtering nog een bijstandsuitkering hadden, hadden deze uitkering vaak al minstens een jaar. Circa één op de vijf WWB'ers had deze 1-2 jaar, eenzelfde deel 3-5 jaar en nog eens één op de vijf 6 jaar of meer (tabel 1.12). Ook de WW'ers die bij enquêtering nog een WW-uitkering hadden, hadden deze uitkering vaak al minstens een jaar. Ruim twee op de vijf WW'ers had deze 1-2 jaar en één op de vijf 2-3 jaar (tabel 1.13).

Tabel 1.12 Duur bijstandsuitkering (V22)

	Frequentie	Percentage
1 t/m 4 mnd	25	8%
5-7 mnd	26	8%
8-11 mnd	27	8%
1-2 jaar	75	23%
3-5 jaar	61	18%
6 of meer jaar	63	19%
Missing	*54*	*16%*
Totaal	**331**	**100%**

Tabel 1.13 Duur WW-uitkering tot nu toe (V22)

	Frequentie	Percentage
1 t/m 4 mnd	92	12%
5 t/m 7 mnd	47	6%
8 t/m 11 mnd	89	12%
Een jaar tot (bijna) twee jaar	334	44%
Twee tot drie jaar	147	20%
Missing	*46*	*6%*
Totaal	**755**	**100%**

1.3 Leeswijzer

In dit rapport worden de resultaten van de verschillende onderzoeksmethoden (telefonische en schriftelijke enquêtes, diepte-interviews met werkzoekenden en met werkgevers en telefonische interviews met uitvoerders en WWB'ers) besproken. De tabellen bevatten in de titel ook het vraagnummer. Het nummer verwijst naar de twee vragenlijsten (onder werkgevers en werkzoekenden) die in de bijlage zijn opgenomen. Aanvullend op de tabellen in de hoofdstekst zijn voor de werkgevers een aantal tabellen in de bijlage 'Detailtabellen werkgeversenquête' opgenomen. Dit betreft uitsplitsingen naar sector en naar omvang van het bedrijf. Deze tabellen worden in de tekst aangeduid als: bijlage, tabel B.x.

In dit rapport spreken we over vacatures, hoewel het aangeboden werk niet altijd een dienstverband bij de werkgever zelf betekent. In onze terminologie kan een vacature dus bijvoorbeeld via uitzendwerk worden vervuld.

Na dit inleidende hoofdstuk bespreken we in het tweede hoofdstuk de zoekkanalen die werkgevers en werkzoekenden gebruiken. Het derde hoofdstuk bespreekt de waardering over en weer van het aangeboden werk en de kandidaten (werkzoekenden). In het vierde hoofdstuk is nagegaan of het onvoldoende tot stand komen van de match misschien te maken heeft met de alternatieven die zowel werkgevers als uitkeringsgerechtigden hebben. Hoofdstuk 5 richt zich op de combinatie van bijstand en werk: welke ervaringen hebben werkende WWB'ers en wat verwachten niet-werkende WWB' ers van werk. De samenvatting en de conclusies zijn voorafgaand aan de inleiding in dit rapport opgenomen.

2 ZOEKKANALEN EN HET TOT STAND KOMEN VAN DE MATCH

2.1 Inleiding

Werkgevers en werkzoekenden gebruiken beiden zoekkanalen om hun vraag en hun aanbod bekend te maken. In dit hoofdstuk gaan we na welke zoekkanalen door werkgevers en werkzoekenden gebruikt worden en welke motieven ze daarvoor hebben. Vervolgens kijken we wat de ervaringen met de verschillende zoekkanalen zijn en welke kanalen voor verschillende actoren succesvol zijn. De rol van de uitvoerders bij het gebruik van de zoekkanalen en de wijze waarop zij dat trachten te beïnvloeden komt in 2.4 aan de orde.

2.2 Gebruik zoekkanalen door werkgevers

2.2.1 Zoeken

Informele kanalen en uitzendbureaus worden meeste gebruikt
De werkgevers is gevraagd via welk kanaal zij de laatste vacature die ze hadden voor laaggeschoold werk bekend hebben gemaakt. Daarbij konden ze meerdere kanalen noemen.

Tabel 2.1 Wijze waarop de vacature bekend is gemaakt (V08)

	Frequentie	Percentage (op N = 301)
Bij het Werkplein / UWV [4]	61	20%
In huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	55	18%
Op de website van uw bedrijf	114	38%
Via informele netwerken zoals vrienden, familie of werknemers	186	62%
Op vacaturesites op internet	58	19%
Bij een netwerk van regionale bedrijven (pools)	22	7%
Bij een uitzend- of detacheringbureau	129	43%
Via een school	16	5%
Via poster/affiche/raamadv./flyer/etc	22	7%
Op nog een andere wijze	20	7%
Totaal	**683**	

Tabel 2.1 laat zien dat veel werkgevers hun vacature in ieder geval in hun informele netwerk bekend maken (62%). Het kanaal dat daarna het meeste gebruikt wordt is het inschakelen van een uitzend- of detacheringbureau en 38% van de

[4] In de vraag zijn de oudere benamingen CWI en arbeidsbureau ook opgenomen

werkgevers gaf aan het werk (ook) bekend te maken via de website van het bedrijf. Het gebruik van het informele netwerk verschilt niet naar de omvang van het bedrijf, maar dit verschil zien we wel bij het gebruik van uitzendbureaus: grote bedrijven maken hier meer gebruik van dan kleine bedrijven (61% vergeleken met 25%, zie bijlage, tabel b2.3). Uitzend- of detacheringbureaus worden met name gebruikt in de land- en tuinbouw (71%) en de industrie (70%). In de zakelijke dienstverlening wordt dit antwoord in 48% van de gevallen gegeven en in de handel alleen door 24% van de bedrijven. Van de bedrijven die gebruik hebben gemaakt van een uitzendbureau, geeft 81% aan gezocht te hebben via een algemeen uitzendbureau. 11% van de werkgevers hebben gezocht bij een uitzendbureau gespecialiseerd in Oost-Europese uitzendkrachten (bijlage, tabel B2.4).

In de interviews vertellen werkgevers ook dat ze de vacature in ieder geval bij hun personeel bekend maken, bijvoorbeeld door een aankondiging in de kantine. Ook heeft een werkgever in de tuinbouw die veel met Poolse werknemers werkt de ervaring dat zij uit hun eigen kennissenkring andere Poolse arbeidskrachten aanbrengen.

Ervaringen met uitzendbureaus
De geïnterviewde werkgevers die met uitzendbureaus werkten waren daar, op een uitzondering na, positief over. De uitzondering was een werkgever die ervaring had met een malafide uitzendbureau waardoor hij een naheffing had gekregen. Werkgevers noemen als redenen om positief te zijn over uitzendbureaus de snelheid en de kwaliteit. Uitzendbureaus kunnen heel snel kandidaten leveren en ze leveren meestal goede kandidaten omdat ze veel tijd steken in de screening.

Een deel van de werkgevers gebruikt meerdere zoekkanalen. Deze zetten ze bijna allemaal gelijktijdig in, daar wordt nauwelijks een bepaalde volgorde voor gebruikt (bijlage tabel B2.6).

Rol van Werkplein als zoekkanaal beperkt
Tabel 2.1 liet zien dat slechts 20% van de bedrijven de vacature bij het Werkplein of de gemeente bekend had gemaakt. Aan de werkgevers die geen gebruik hadden gemaakt is naar de reden daarvoor gevraagd. Het gebruik van andere (vaste) kanalen was het antwoord dat het meest gegeven werd (tabel 2.2). Dit kunnen verschillende kanalen uit tabel 2.1 betreffen. Daarnaast gaf 20% van de bedrijven het antwoord dat ze al voorzien waren, waardoor het gebruik van een Werkplein niet nodig was. Ook vond 16% vond dat het Werkplein geen goede kandidaten levert. De meeste werkgevers maken dus geen gebruik van het Werkplein om redenen die niet direct met de werkwijze van het Werkplein te

maken hebben, maar juist met hun eigen kanalen. Onvrede met het werkplein zelf is voor 37% van de werkgevers mede reden om niet van het Werkplein gebruik te maken.

Tabel 2.2 Reden niet bij Werkplein gezocht (meerdere antwoorden mogelijk)(V12)

	Frequentie	Percentage
niet bekend met (contactpersonen van) Werkpleinen	12	4%
te omslachtig, tijdrovend, teveel gedoe	27	9%
ze leveren geen goede kandidaten	48	16%
het duurt te lang voordat ze iemand leveren	25	8%
ik heb andere (vaste) kanalen	108	36%
niet nodig, ik was al voorzien	60	20%
gaat om tijdelijk werk/geen vast contract	11	4%
(nog) anders	5	2%
weet niet/w.n.z.	9	3%
Totaal	**305**	**101%**

De redenen om niet van het Werkplein gebruik te maken verschillen enigszins per sector (tabel B2.5 bijlage). In de landbouw wordt vaker gezegd dat het Werkplein geen goede kandidaten levert of dat het teveel tijd kost. In de zakelijke dienstverlening en de industrie zeggen de werkgevers vaker dan in de andere sectoren dat het om tijdelijk werk gaat en dat ze dat niet melden bij het Werkplein. In de handel komt het juist vaker dan gemiddeld voor dat ze al voorzien zijn en daarom het Werkplein niet nodig hebben.

Ervaringen met Werkplein of gemeente
Een aantal geïnterviewde werkgevers zet de snelheid van werken en de tijd die de uitzendbureaus steken in hun kandidaten af tegen hun ervaringen met het Werkplein. Sommige werkgevers hebben slechte ervaringen met kandidaten die zij via UWV kregen en verwijten UWV niet strenger geselecteerd te hebben. *UWV moet zorgen dat ze mensen leveren die echt goed zijn en hun werk willen doen*, zo merkt een rozenkweker op. We spraken ook een paar werkgevers die vanuit een combinatie van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de financiele mogelijkheden die subsidies bieden wel graag gebruik maken van kandidaten van UWV of de gemeente. Deze werkgevers kennen een vaste contactpersoon bij de gemeente of UWV die precies weet wat zij voor bedrijf zijn en wat voor mensen zij nodig hebben.

2.2.2 Vinden

Het is voor werkgevers niet moeilijk hun vacatures voor laaggeschoold werk te vervullen. Tabel 2.3 laat zien dat dit bij 96% van de werkgevers gelukt is.

Tabel 2.3 Bedrijven die een werkkracht gevonden hebben voor de laatste vacature laaggeschoold werk (V09C)

	Frequentie	Percentage
Ja	288	96%
Nee	12	4%
Weet niet/w.n.z.	1	-
Totaal	**301**	**100%**

In de meeste gevallen lukt het ook snel om iemand te vinden. 37% van de bedrijven had al iemand gevonden binnen een week en 46% van de bedrijven had iemand gevonden binnen 2, 3 of 4 weken (zie tabel 2.4). Alleen 17% moet langer dan 4 weken zoeken voor de vacature vervuld wordt.

Tabel 2.4 Aantal weken tussen start werving en het vinden van de werkkracht (V10)

	Frequentie	Percentage
Een week	106	37%
2, 3 of 4 weken	133	46%
5 tot 10 weken	22	8%
10 of meer weken	27	9%
Totaal	**288**	**100%**

Er zijn niet veel verschillen in het tempo waarin de vacature vervuld wordt tussen de sectoren. In de land- en tuinbouw lijken werkgevers of heel snel (binnen een week) of juist iets later dan gemiddeld (meer dan 4 weken) iemand te vinden. In de handel wordt bijna 90% van de vacatures binnen een maand vervuld (bijlage tabel B2.8).

De snelheid waarmee de vacature vervuld wordt verschilt wel per zoekkanaal dat gebruikt is (tabel 2.5). Bij gebruik van een uitzendbureau wordt het snelste iemand gevonden, 53% van de werkgevers die op deze manier zoeken vinden binnen een week iemand. Ook in de interviews noemen werkgevers de snelheid van werken als een van de belangrijkste voordelen van werven via een uitzendbureau. Ook informele kanalen en het gebruik van regionale netwerken van bedrijven leveren een snelle vacaturevervulling op. Bij gebruik van het Werkplein lukte het nauwelijks om binnen een week iemand te vinden, maar werd de vacature in 70% van de gevallen wel binnen 4 weken vervuld. Dit is op zich snel, maar duidelijk minder snel dan de andere kanalen kandidaten voor deze functies kunnen leveren.

Tabel 2.5 Aantal weken tussen start werving en het vinden van de werkkracht (V10) naar gebruik zoekkanaal (V08)[5]

Manier van zoeken	Aantal weken tussen start werving en vinden werkkracht			
	Een week	2, 3 of 4 weken	5 of meer weken	Totaal
Bij het Werkplein / UWV Werkbedrijf	15%	55%	30%	**100%**
In huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	10%	56%	33%	**100%**
Op de website van uw bedrijf	15%	61%	24%	**100%**
Via informele netwerken zoals vrienden, familie of werknemers	27%	54%	20%	**100%**
Op vacaturesites op internet	9%	68%	23%	**100%**
Bij een netwerk van regionale bedrijven (pools)	35%	50%	15%	**100%**
Bij een uitzend- of detacheringbureau	52%	31%	17%	**100%**
Via een school	19%	69%	13%	**100%**
Via poster/ affiche/raamadv./ flyer/etc	33%	52%	14%	**100%**
Op nog een andere wijze	53%	33%	16%	**100%**
Totaal	**37%**	**46%**	**17%**	**100%**

Het uitzendbureau is ook de manier waarop de meeste werkgevers hun vacature vervuld hebben, gevolgd door het informele netwerk. Een aantal geïnterviewde werkgevers vertelt ook dat ze meestal wel open sollicitaties krijgen waar ze soms ook een vacature mee kunnen vervullen. Tabel 2.6 laat zien dat deze kanalen verreweg de meeste kandidaten leveren, op grote afstand gevolgd door een kandidaat via de website van het eigen bedrijf, een kandidaat via het Werkplein of naar aanleiding van een advertentie in een huis-aan-huisblad.

[5] Het gaat om het vinden van een werkkracht met wie daadwerkelijk een arbeidsovereenkomst is gesloten, ofwel met de werkgever zelf ofwel via het uitzendbureau of een andere intermediair.

Tabel 2.6 Wijze waarop de werknemer is gevonden (V11)

	Frequentie	Percentage
werkplein, / UWV Werkbedrijf	20	7%
huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	19	7%
website van bedrijf	22	8%
informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)	67	23%
vacaturesites	11	4%
netwerk van regionale bedrijven	3	1%
uitzend-/detacheringbureau	100	35%
via een school	12	4%
via poster/raamadv/flyer/etc	13	5%
op overige wijze	16	6%
weet niet/w.n.z.	5	2%
Totaal	**288**	**100%**

Het blijkt dat de informele netwerken vooral iemand hebben opgeleverd bij de kleine bedrijven, 36% van de kleine bedrijven geeft aan op deze manier iemand gevonden te hebben, vergeleken met 16% en 19% van de middelgrote en grote bedrijven (bijlage tabel B2.8). De uitzend- en detacheringbureaus hebben juist meer opgeleverd voor de middelgrote en grote bedrijven. 43% van de middelgrote en van de grote bedrijven hebben op deze manier iemand gevonden, vergeleken met slechts 18% van de kleine bedrijven. Dit verschil is voor een deel terug te voeren op het zoekkanaal dat gebruikt wordt. Grotere bedrijven maken hun vacatures vaker bekend via uitzendbureaus, dus is het ook logisch dat zij vaker werknemers zullen vinden via uitzendbureaus. Dit verband is bij het gebruik van informele netwerken echter minder zichtbaar (bijlage tabellen B2.9 en B2.10).

De uitzendbureaus zijn voor de land- en tuinbouw en de industrie een succesvol zoekkanaal. Van de bedrijven uit de land- en tuinbouw zegt 67% iemand te hebben gevonden via uitzend- of detacheringbureaus. Ook in de industrie levert deze manier van zoeken het meeste op: 52% van de bedrijven uit de industrie heeft langs dit zoekkanaal de vacature vervuld. In de zakelijke dienstverlening is dit met 29% beduidend lager en in de handel is dit 20% (bijlage tabel B2.11). De werkgevers uit de land- en tuinbouw die wij interviewden vervullen hun meeste vacatures ook via een uitzendbureau, sommigen maken daarvoor gebruik van een gespecialiseerd uitzendbureau dat zich richt op werknemers uit MOE-landen. De werkgevers die hiermee ervaring hebben noemen dat *ideaal, die mensen willen werken.*

Uitzendbureaus succesvol in het vervullen van vacatures
Van de bedrijven die via het werkplein hebben gezocht, heeft 33% ook daadwerkelijk iemand gevonden op deze wijze. Wanneer via het uitzendbureau was gezocht, was in 80% van de gevallen op deze wijze iemand gevonden. Wanneer

via informele netwerken werd gezocht, is in 38% van de gevallen op deze manier iemand gevonden (tabel 2.7).

Tabel 2.7 Wijze waarop werknemer gezocht is (V08) naar wijze waarop werknemer gevonden is (V11)

Wijze van zoeken	Percentage op deze wijze werknemer gevonden	totaal
Bij het Werkplein / UWV Werkbedrijf	33%	60
In huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	40%	45
Op de website van uw bedrijf	22%	101
Via informele netwerken zoals vrienden, familie of werknemers	38%	173
Op vacaturesites op internet	22%	51
Bij een netwerk van regionale bedrijven (pools)	15%	20
Bij een uitzend- of detacheringbureau	80%	123
Via een school	75%	16
Via poster/affiche/raamadv./flyer/etc	62%	21
Op nog een andere wijze	26%	19

* Er waren meerdere zoekmanieren mogelijk. Bedrijven die bijvoorbeeld via werkpleinen hadden gezocht, zochten daarnaast ook vaak via uitzendbureaus en informele netwerken.

2.3 Gebruik zoekkanalen door werkzoekenden

Vacaturesites op internet meest gebruikte zoekkanaal voor WWB'ers en WW'ers
WW'ers gebruiken meer zoekkanalen dan WWB'ers en gebruiken deze ook vaker. Het zoekkanaal dat zowel door WWB'ers als WW'ers het meest gebruikt wordt, betreft vacaturesites op internet. Zo'n 50% van de WWB'ers en 75% van de WW'ers kijkt hier vaak naar, 21% respectievelijk 2% nooit (tabel 2.8). Uit de interviews komt naar voren dat dit voor de werkzoekenden ook een efficiente manier van werk zoeken is: op vacaturesites verschijnen de meeste vacatures, er kunnen zoekcriteria worden ingesteld, en voor nieuw verschenen vacatures kan men instellen hier een melding van te krijgen.
Daarnaast worden ook andere zoekkanalen veelvuldig gebruikt, zoals kranten, websites van bedrijven en het Werkplein. Alle in de tabel genoemde percentages kunnen in werkelijkheid iets hoger liggen, doordat bij elk zoekkanaal zo'n 15% van de WWB'ers en WW'ers geen antwoord heeft aangekruist[6].

[6] Het niet aankruisen van een antwoord kan betekenen dat 'nooit' van toepassing is (mensen zijn soms geneigd alleen datgene aan te kruisen wat wel van toepassing is), maar hiervan kunnen we niet per definitie uitgaan. Het invullen van de vragenlijst is sowieso door lang niet iedereen op consequente wijze gebeurd. Vragen worden soms (per ongeluk of expres) overslagen. Omdat het daarbij per vraag om wisselende, maar wel aanzienlijke aantallen gaat, waarbij we niet

Uitzendbureau levert vaak weinig op

Het zoeken naar werk via een uitzendbureau wordt door een relatief grote groep (35% van de WWB'ers en 20% van de WW'ers) *nooit* gebruikt. Bij de andere zoekkanalen ligt dit aandeel (ruim) onder de 30% respectievelijk 10%.

In de interviews vertellen werkzoekenden ook dat ze soms teleurgesteld zijn in wat uitzendbureaus hen kunnen bieden. Zo ondervinden werkzoekenden vaak dat uitzendbureaus hen geen werk kunnen bieden en soms niet eens willen inschrijven. Een 40-jarige WWB'er (LO) zegt hierover: *"Uitzendbureaus sluiten de deur voor me en schrijven me niet in omdat er geen werk is en ze zeggen niks voor me te kunnen doen. Ze zeggen dat het moeilijk is om me aan een werkgever aan te bieden omdat ik geen specialisme heb."* Een 57-jarige WW'er (HBO) zegt: *"Al ga ik productiewerk doen, ik doe alles! Maar het uitzendbureau zegt dan: 'u bent te duur, we hebben liever iemand van 18-19 jaar'."* Een 49-jarige WWB'er (LO) moet na vier afwijzingen moed verzamelen om bij nog meer uitzendbureaus langs te gaan: *"Ik ben bij vier uitzendbureaus geweest, maar daar word ik niet ingeschreven. Het heeft geen nut je in te schrijven als je parttime wilt werken. Ze zeggen: 'het werk is schaars en wat we hebben is fulltime'."*

Ook komt het voor dat uitzendbureaus niets van zich terug laten horen na inschrijving of naderhand zeggen dat ze eigenlijk geen werk hebben. Daarnaast ervaren met name hoger opgeleiden dat uitzendbureaus hen vaak overgekwalificeerd vinden. Een 54-jarige WW'er (HBO) probeert hier rekening mee te houden: *"Ik stap bewust nu al niet meer in pak een uitzendbureau binnen, maar doe dit in spijkerbroek en t-shirt, maar ook dat lijkt niet te helpen."*

---

weten wat de (kennelijk wisselende) achtergrond en betekenis is van het niet invullen, noemen we deze groep 'missings' steeds wel expliciet.

Tabel 2.8 Manier van zoeken (V06)

Manier van zoeken	Ja, vaak		Ja, soms		Nee, nooit	
	WWB	WW	WWB	WW	WWB	WW
kijkt naar vacaturesites op internet	50%	75%	15%	10%	21%	2%
kijkt naar vacatures in landelijke/ regionale kranten	28%	51%	27%	21%	27%	9%
kijkt naar vacatures in lokale huis-aan-huis kranten	35%	56%	23%	20%	27%	8%
zoekt naar vacatures op websites van bedrijven	33%	50%	21%	22%	29%	8%
kijkt naar vacatures bij gemeente/ UWV/ Werkplein	26%	49%	31%	28%	29%	9%
vraagt aan familie of bekenden of zij een baan weten	34%	43%	26%	31%	23%	8%
is ingeschreven bij een uitzendbureau	33%	45%	15%	14%	35%	20%
anders	15%	3%	2%	1%	-	-

Meestal vacaturegerichte sollicitaties, maar ook zoeken naar andere ingangen

Gevraagd naar hetgeen men in de afgelopen maand gedaan heeft om (meer) werk te vinden, noemen de WW'ers gemiddeld meer activiteiten dan de WWB'ers (tabel 2.9). Zo zegt 44% van de WWB'ers en 73% van de WW'ers sollicitatiebrieven te hebben geschreven op vacatures of hierover te hebben gebeld. Daarnaast heeft 24% respectievelijk 49% *open* sollicitaties gedaan door brieven te schrijven of te bellen. Verder is 31% respectievelijk 37% langs geweest bij een uitzendbureau. Een vijfde van de WWB'ers en ruim een kwart van de WW'ers is bij een (potentiële) werkgever langs geweest of heeft een banenmarkt of voorlichtingsdag bezocht. Een deel van de WWB'ers en WW'ers heeft nog andere activiteiten verricht. WWB'ers noemen daarbij vaak vrijwilligerswerk (waarbij niet duidelijk is of dit als mogelijke opstap naar betaald werk wordt gezien, of als reden waarom men geen andere activiteiten in gang heeft gezet), maar ook het proberen uit te breiden van betaald werk of het volgen van een cursus. WW'ers noemen vaak het "netwerken" (overal rondvragen, vakbeurzen bezoeken, via LinkedIn etc.) of het volgen van netwerkcursussen. Dan is er nog een groep (met name WWB'ers) die zegt "niets" te hebben gedaan: vaak is men dan ziek en/of heeft (tijdelijk) geen sollicitatieplicht.

Tabel 2.9 Zoekgedrag afgelopen maand (V07)*

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
heeft sollicitatiebrieven geschreven op vacatures, of hierover gebeld	145	552	44%	73%
heeft open sollicitatiebrieven gestuurd naar bedrijven, of hierover gebeld	80	370	24%	49%
is langs geweest bij een uitzendbureau	101	280	31%	37%
is langs geweest bij een werkgever	65	214	20%	28%
heeft op proef gewerkt bij een werkgever	17	40	5%	5%
is naar een banenmarkt of een voorlichtingsdag geweest	60	214	18%	28%
andere activiteiten	49	51	15%	7%
heeft niets gedaan	38	14	11%	2%
missing	*60*	*80*	*18%*	*11%*
totaal	**331**	**755**		

* Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Kwaliteit van werk zoeken

Uit de interviews komt naar voren dat werkzoekenden wel veel naar vacatures zoeken en hierop solliciteren, maar dat soms niet duidelijk is of de manier waarop ze dit doen altijd even efficiënt of doortastend is. Bijvoorbeeld het nabellen bij afwijzingen van werkgevers, om hieruit iets te leren voor volgende sollicitaties, wordt lang niet altijd gedaan. Men voelt zich ontmoedigd door de eerdere vele afwijzingen en neemt dit ter kennisgeving aan of men durft niet goed naar de reden te vragen. Zoals een 39-jarige WWB'er (LBO) het verwoordt: *"Ik heb tot nu toe geen uitnodigingen gehad voor een sollicitatiegesprek. De afwijzingen krijg ik via de mail. Ik ga niet vragen naar de reden, ik wil me niet opdringen, maar misschien is het mijn leeftijd."* Daarnaast vinden sommigen het moeilijk de focus te vinden: op welk type functies kunnen ze het beste solliciteren, wat voor werk zouden ze nog meer kunnen doen? Een 41-jarige WW'er (WO) zegt hierover: *"Bij UWV verwachten ze iedere week een sollicitatiebrief. Maar als je geen idee hebt wat je zou kunnen of willen, hoe dan verder?"* En een 52-jarige WWB'er (HBO): *"Als ik een focus had van wat ik wil en kan, zou het makkelijker zijn. Bij een goede coaching zou ik de focus weer kunnen vinden."*

Ervaren druk van gemeenten om te solliciteren lijkt beperkter dan van UWV

De WW'ers blijken meer druk vanuit de uitvoeringsinstantie te ervaren om te solliciteren dan de WWB'ers. WW'ers wordt – in hun perceptie – vaker gezegd hoe vaak ze moeten solliciteren en wordt vaker gecontroleerd of ze voldoende solliciteren. Bij de WW'ers is dit bij ongeveer twee derde het geval, terwijl dit bij de WWB'ers minder dan de helft is. Een kwart van zowel de WWB'ers als WW'ers

zegt dat de druk om te solliciteren zo groot is dat ze soms ook wel eens minder hun best doen bij sollicitaties (tabel 2.10). Gemiddeld heeft zo'n 10-20% geen antwoord op deze vragen gegeven.

Tabel 2.10 Sollicitatiedruk (V08)

	Ja, vaak		Ja, soms		Nee, nooit	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**	**WWB**	**WW**
'Bij de gemeente/ UWV/ het Werkplein zeggen ze hoe vaak ik moet solliciteren'	18%	31%	31%	35%	36%	25%
'Bij de gemeente / UWV/ het Werkplein controleren ze of ik voldoende solliciteer'	15%	32%	29%	38%	37%	20%
'De druk om te solliciteren is zo groot dat ik ook wel eens minder mijn best doe bij sollicitaties'	4%	3%	21%	21%	51%	62%

Volgens (zeker) helft WWB'ers en WW'ers helpt de gemeente/UWV bij het vinden van (meer) werk

Hulp bij het vinden van (meer) werk krijgt circa de helft van de WWB'ers volgens eigen zeggen van de gemeente (18% vaak, 33% soms); WW'ers krijgen iets vaker dit soort hulp van UWV (15% vaak, 43% soms). In iets grotere mate ervaren beide groepen uitkeringsgerechtigden hulp van familie, vrienden en/of kennissen. Minder vaak krijgt men hulp van een uitzendbureau of van een oude werkgever (tabel 2.11). Net als bij de andere vragen geldt ook hier dat deze percentages hoger kunnen liggen, doordat een deel van de WWB'ers en WW'ers deze vragen niet heeft beantwoord.

Tabel 2.11 Hulp van personen/instanties bij het vinden van werk (V09)

	Ja, vaak		Ja, soms		Nee, nooit	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**	**WWB**	**WW**
De gemeente / UWV/ het Werkplein	18%	15%	33%	43%	34%	32%
Een uitzendbureau	8%	11%	23%	35%	43%	36%
Een oude werkgever	4%	5%	9%	14%	58%	60%
Familie, vrienden en/of kennissen	20%	22%	33%	48%	25%	18%

Zowel ondersteuning gemeente/UWV bij werk vinden als training/oriëntatie

De uitkeringsgerechtigden is ook gevraagd *wat* de gemeente respectievelijk UWV voor ze doet (tabel 2.12). WW'ers ondervinden iets meer ondersteuning van UWV dan WWB'ers van gemeenten. WW'ers krijgen vooral vaker vacatures waarop ze kunnen reageren (53%, versus 24% van de WWB'ers). De daarnaast meest genoemde hulp betreft het laten zien waar ze werk kunnen vinden (ge-

noemd door 27% van de WWB'ers en 32% van de WW'ers). Circa een vijfde van de WWB'ers en WW'ers krijgt via de gemeente/UWV (ook) een competentietest en/of een sollicitatietraining. Een opleiding of cursus krijgen WWB'ers vaker aangeboden dan WW'ers. Relatief weinig komt het voor dat de gemeente/UWV ze in direct contact met werkgevers heeft gebracht.
Volgens 35% van de WWB'ers en 27% van de WW'ers heeft de gemeente respectievelijk UWV geen van deze hulp geboden. Bij de WWB'ers betreft dit met name lager opgeleiden en de zogenaamde 'moeilijke werkzoekers' (zie 3.4); bij de WW'ers betreft dit geen specifieke groep (gekeken is naar leeftijd, opleiding, duur werkloosheid).

Tabel 2.12 Hulp van de gemeente/UWV/het Werkplein (V10)*

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
laten zien waar cliënt werk kan vinden	89	243	27%	32%
geven vacatures waarop cliënt kan reageren	78	401	24%	53%
brengen cliënt direct in contact met werkgevers	28	43	9%	6%
helpen met het schrijven van sollicitatiebrieven of het voorbereiden van sollicitatiegesprekken (sollicitatietraining)	54	132	16%	17%
helpen uit te zoeken waar cliënt goed in is (competentietest)	66	142	20%	19%
geven een opleiding of cursus	67	41	20%	6%
geen van bovenstaande	116	193	35%	26%
missing	*34*	*48*	*10%*	*6%*
totaal	**331**	**755**		

* Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Hulp vanuit gemeente/UWV vaak als onvoldoende ervaren
Uit de interviews met WWB'ers en WW'ers komt naar voren dat de hulp die men vanuit de gemeente/UWV heeft ontvangen over het algemeen als onvoldoende wordt ervaren. Ze hebben behoefte aan ondersteuning, verwachten deze ook van de uitvoeringsinstantie, maar in de praktijk blijkt dit tegen te vallen. De contacten met gemeente/UWV gaan soms meer over de betaling van de uitkering en/of het wijzen op hun (sollicitatie)plichten, dan dat de WWB'ers en WW'ers hulp ervaren bij het vinden van werk. Uit verschillende interviews ontstaat het beeld dat de uitkeringsgerechtigde enigszins 'aan het rondzwemmen is' en onvoldoende zelfstandig hun weg naar werk weten te vinden. De ondersteuning die men krijgt is dan vaak ontoereikend; er is vooral een gemis aan iemand die met hen kan meedenken over (alternatief) werk dat bij hen past en ook haalbaar is.
Een 46-jarige WWB'er (havo/vwo): *"Je komt op een punt dat je het even niet meer weet. Het gevoel van 'niemand moet me meer', door alle afwijzingen op sollicitaties. Ik begrijp dat ze het budget er niet voor hebben, maar iets meer be-*

geleiding, iets van een traject zou ideaal zijn." Sommige uitkeringsgerechtigden ondervinden weinig kennis bij de uitvoeringsinstantie van de arbeidsmarkt of ervaren dat deze weinig contacten met werkgevers heeft. Een 35-jarige WW'er (HBO) zegt hierover: *"De kennis van de huidige arbeidsmarkt is niet aanwezig, in elk geval niet up-to-date. Hoe kunnen ze iemand dan ondersteunen? Ze zitten daar om je door te verwijzen naar de correcte bronnen, vanwaar je verder kunt."* De verwachte adviserende of bemiddelende rol van de uitvoeringsinstantie is daardoor beperkt. De (groeps)bijeenkomsten waarin sollicitatiebegeleiding wordt gegeven, hebben met name voor hoger opgeleiden weinig meerwaarde. Anderen missen juist basisinstructies, zoals hoe je een cv moet uploaden als je via internet solliciteert. Men weet ook niet altijd welke hulp men zou kunnen gebruiken, waardoor het ook lastig is hierom te vragen.
De digitalisering van de hulpverlening levert soms ook problemen op: enkelen klagen erover dat werk.nl (bij geven van zoekopdrachten) of de werkm@p (bij uploaden bestanden) niet goed werken. De 35-jarige WW'er (HBO) over werk.nl: *"Je wordt gekoppeld aan vacatures die absoluut niet matchen. Dan denk je dat er een match is, maar het valt altijd tegen."*

Sommigen beperkt in mogelijkheden omscholing
Soms voelt men zich beperkt in de mogelijkheden om uit de werkloze situatie te komen. Enkele geïnterviewden mochten van de uitvoering een bepaalde opleiding niet volgen. Bij een 54-jarige WW'er (HBO) was dat omdat hij dan niet meer 'beschikbaar zou zijn voor de arbeidsmarkt': *"Ik heb ook nagedacht over een andere functie, maar omscholen mag niet, want dan ben ik niet beschikbaar voor de arbeidsmarkt. Achteraf gezien zijn het twee verloren jaren [in de WW]. Ik had wel MBO electrotechniek kunnen doen in die tijd, daar is ontzettend veel vraag naar."* Bij een 43-jarige WWB'er (LO) werd de opleiding toch te duur bevonden: *"Er was een kans om vrachtwagenchauffeur te worden. Daarvoor moest wel 1000 euro geïnvesteerd worden om mijn groot-rijbewijs te halen. Zelf heb ik dat niet. Eerst hadden ze bij de gemeente gezegd dat dat goed was, maar toen kreeg ik toch een afwijzing omdat het te duur was. Terwijl er een baangarantie van een paar jaar aan vast zat, en een uitkering hen veel meer geld kost!"*

WWB'ers en WW'ers vinden nieuw werk vaak zelfstandig
(Ruim) een kwart van de WWB'ers (29%) en WW'ers (25%) heeft naast de uitkering ook inkomsten uit betaald (deeltijd) werk. Een deel van hen had dit werk al toen de WWB- of WW-uitkering begon. Zo'n 15-16% had dit werk toen nog niet, en heeft dit werk dus gevonden tijdens de uitkeringsperiode (tabel 2.13). De wijze waarop deze laatste groep het werk heeft gevonden, is ook uitgevraagd (tabel 2.14). In (ruim) de helft van de gevallen heeft men dit zelfstandig gevonden. Andere wijzen waarop men werk gevonden heeft, zijn vooral met hulp van

de gemeente (UWV veel minder), van een uitzendbureau of van het informele circuit (familie, vrienden).

Tabel 2.13 Inkomsten uit betaald werk naast uitkering (V04)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Ja, had dit (deeltijd) werk ook al toen de uitkering begon	48	69	15%	9%
Ja, maar had dit (deeltijd) werk nog niet toen de uitkering begon	48	119	15%	16%
Nee	217	522	66%	69%
Missing	*18*	*45*	*5%*	*6%*
Totaal	**331**	**755**	**100%**	**100%**

Tabel 2.14 Wijze waarop het werk, dat men nog niet had toen de uitkering begon, is gevonden (V05)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Zelfstandig	24	68	50%	57%
Met hulp van de gemeente/ UWV/ het Werkplein	7	6	15%	5%
Via het uitzendbureau	6	15	13%	13%
Met hulp van familie, vrienden en/of kennissen	7	20	15%	17%
Anders	3	5	6%	4%
Missing	*1*	*5*	*2%*	*4%*
Totaal	**48**	**119**	**100%**	**100%**

2.4 Rol uitvoering bij gebruik zoekkanalen en bij totstandkoming match

In deze paragraaf bespreken we de rol van de uitvoerders van de gemeenten (de klantmanagers) en UWV (de werkcoaches) bij het gebruik van zoekkanalen en het al dan niet tot stand komen van de match. Om de context waarbinnen de uitvoerders werken te begrijpen, geven we in 2.4.1 eerst een beschrijving van het takenpakket van de uitvoerders en geven we aan of zij met bepaalde doelstellingen, targets in hun werk te maken hebben. Vervolgens komen in 2.4.2 de verschillende zoekkanalen aan bod en de manier waarop de uitvoerders daar tegen aan kijken en mee omgaan. Paragraaf 2.4.3 gaat kort in op de mogelijkheden om een match tot stand te brengen in het Westland en welke zoekkanalen daarvoor gebruikt worden door de uitvoerders.

2.4.1 Takenpakket en targets uitvoerders

Takenpakket klantmanagers
De gemeentelijke diensten sociale zaken zijn in elke gemeente anders ingericht en georganiseerd (en hebben ook vaak een verschillende naam). Dit betekent dat het takenpakket van een klantmanager ook per gemeente kan verschillen. Klantmanagers kunnen verantwoordelijk zijn voor het inkomensdeel-, het werkdeel of beide. Tabel 2.15 bevat per geïnterviewde klantmanager een korte functieomschrijving en een globale omschrijving van het takenpakket. Daarnaast is aangegeven in hoeverre ze de cliënten in hun bestand wel of niet kennen. Uiteraard zijn de gemeenten en deze afdelingen volop in beweging en hebben klantmanagers op het moment van de interviews (februari-maart 2012) soms andere takenpakketten dan bijvoorbeeld een jaar geleden of naar verwachting over een jaar.

Takenpakket werkcoaches
Ook bij UWV verschillen de takenpakketten van de werkcoaches. Het takenpakket kan op vier kenmerken verschillen: doelgroep, werkloosheidsduur, sector en contact met werkgevers. Wat betreft doelgroep hebben we werkcoaches gesproken met klanten uit alle doelgroepen. Maar er zijn er ook die zich op een specifieke groep richten: jongeren tot 27, 55-plussers. Verder zijn er werkcoaches met een takenpakket gericht op een bepaalde werkloosheidsduur: alleen de eerste drie maanden of juist alleen cliënt met een uitkeringsduur waarmee ze een passend werkaanbod moeten accepteren. De meeste werkcoaches zijn gericht op bemiddeling naar de gehele arbeidsmarkt, maar er zijn ook werkcoaches die zich op een bepaalde sector richten. Tot slot is er een verschil tussen werkcoaches zonder direct contact met de werkgevers (de grootste groep) en werkcoaches die wel contact met werkgevers hebben.

Kennis cliëntenbestand werkcoaches
De meeste werkcoaches geven aan een caseload van rond de 100 cliënten te hebben, maar er zijn er ook met 300 cliënten of met 50 cliënten. Dit hangt samen met de omvang van hun aanstelling en doelgroep WW'ers. Zij hebben goed zicht op hun bestand en hebben met de meeste ook regelmatig contact. Dit geldt wel pas na 3 maanden werkloosheid. Vanwege het nieuwe beleid worden mensen die een WW-uitkering aanvragen de eerste 3 maanden zoveel mogelijk alleen digitaal begeleid: de e-dienstverlening. In deze periode hebben de werkcoaches geen contact met hun cliënt en hebben ze ook lang niet altijd een vaste caseload. Een deel van de cliënten heeft zodoende geen vaste werkcoach en de werkcoaches controleren gezamenlijk de groep WW'ers die aangewezen zijn op de e-dienstverlening. De meeste werkcoaches hebben de indruk dat ze hierdoor

mensen minder goed kunnen begeleiden dan voorheen (zie ook 3.5 G). Ook de controle op gegevens en sollicitatieplicht is in deze periode minder goed uit te voeren dan later wanneer er wel contact met de cliënt kan zijn (zie paragraaf 4.4.2). Werkcoaches die bij het werkgeverservicepunt werken hebben veelal een statisch beeld van de caseload. Eén van deze coaches vertelt bijvoorbeeld dat hij wekelijks een uitdraai maakt van de totale caseload van cliënten van alle werkcoaches op beroep, leeftijd en opleidingsniveau zodat hij een beeld krijgt voor wie hij op zoek moet. Nadeel is dat cliënten zichzelf inschrijven en in principe alles neer kunnen zetten: sommigen zetten hun wensberoep neer waardoor een op het eerste oog gunstige match toch geen match blijkt te zijn. En dus nodigt de werkcoach af en toe mensen uit om na te gaan hoe actueel en goed hun inschrijving is. Een ander vertelt dat hij cliënten niet persoonlijk kent, maar wel hun cv's (gekregen van collega's) onder de arm meeneemt naar gesprekken met werkgevers.

"Bij speeddates[7] zie ik klanten vaak voor het eerst. Klanten hebben ook behoefte aan persoonlijk contact, vooral bij laaggeschoold werk. Mijn zicht op klanten is minder als voorheen. Als een werkgever vraagt om informatie over een klant, moet ik de klant eerst bellen. Dat werkt lastig."(U18)

"Ik heb geen goed zicht op mijn caseload. Met de één heb ik meer contact als met de ander. Na de eerste 3 maand spreek ik iemand en als mijn agenda het toestaat ook op 6,9 en 12 maand." (U9)

"Een deel van je klanten ken je, want daar heb je regelmatig contact mee gehad. Als er dan een vacature langskomt, stuur ik die specifiek aan die persoon/personen toe."(U4)

"Op harde criteria is makkelijk te selecteren. Op zachte criteria niet. Hierdoor kan een match mislopen." (U18)

"Ik vermeld in een mail aan collega's bij wat soort bedrijf ik langs ga en vraag hen om mij per mail passende cv's toe te sturen. Die kan ik dan meenemen op het bedrijfsbezoek."(U2)

[7] In speeddates worden werkzoekenden met uitzendbureaus in contact gebracht. UWV ziet dit als een beïnvloedingsinstrument van zowel werkzoekenden als van werkgevers en uitzendbureaus om personen uit met name kwetsbare groepen, maar in ieder geval uitkeringsgerechtigden met elkaar in contact te brengen.

Tabel 2.15 De klantmanagers, hun taken en kennis van hun cliëntenbestand

	Functie	Takenpakket: W en/of I	Kennis van bestand?
1	Klantmanager	*Beide:* onderzoeken recht op uitkering en re-integratie: mensen doorsturen naar re-integratiebedrijven	*Nee*: "het inkomensdeel schreeuwt om aandacht en verdringt het werkdeel."
2	Klantmanager	*Beide*: (idem 1)	*Nee*: "door het aantal klanten en doordat we niet/ nauwelijks persoonlijk contact hebben."
3	Klantmanager	*Werkdeel:* werkt bij uitstroomteam en coacht zijn cliënten	*Ja*. "Ik ken mijn cliënten persoonlijk, ik heb een caseload van 50 en ik zie ze eens in de 2 a 3 week."
4	Klantmanager	*Werkdeel:* (idem 3)	*Ja*: "Ik stuur mijn cliënten al coachend aan."
5	Consulent versnelde dienstverlening	*Werkdeel:* De front-office is gericht op werk (doe intakes)	*Ja* : "door de intakes."
6	Klantmanager	*Werkdeel:* cliënten begeleiden naar werk	*Ja: "*Ik merk dat hoe vaker je mensen uitnodigt, hen meer achter de vodden zit, hoe groter de kans dat ze werk accepteren."
7	Klantmanager	*Werkdeel:* mensen in groepsverband coachen	*Ja:* hij weet hoeveel goede kandidaten hij werkgevers kan bieden
8	Klantmanager	*Werkdeel:* is matchmaker en uitstroomconsulent	*Ja:* "Ik ken de cliënt goed."
9	Klantmanager	*Werkdeel:* met name betrokken bij de intakes	*Ja:* "ik monitor de cliënt tot ze een training of traject zijn gestart."
10	Klantmanager	*Werkdeel:* het hele proces van intake tot uitstroom	*Ja:* "ik heb wekelijks contact met cliënten die op mij een minder goede indruk maken, juist bij hen plan ik tijd in voor coaching."
11	Matchmaker	*Werkdeel:* werkt bij het werkgeverservicepunt	*Ja "*de klantmanager heeft de regie, wij houden het cv 3 maand bij ons, en anders gaan ze uit het bestand met reden."
12	Klantmanager	*Beide:* poortwachter, begeleider re-integratie, voortgangsbewaking, definitieve beschikking etc.	*Ja. "*Ik wil mijn klanten kennen anders kan ik niet naar werkgevers stappen. Deze visie heb ik meegekregen bij mijn post HBO opleiding en ik zie die in het werkveld bevestigd. Als ik een klant ken, dan kan ik meteen schakelen. Als niet, dan moet ik iedere keer me apart verdiepen en dat kost veel tijd."
13	Klantmanager	*Beide:* aanvraagbeoordeling, mutaties bijhouden en re-integratie	*Nee:* "Door de omvang van mijn klantenbestand (90) kom ik amper toe aan re-integratie. Door tijdgebrek zijn heel wat klanten al een tijd uit beeld."
14	Projectmedewerker van een werkgeverservicepunt	*Werk:* taak is mensen direct bemiddelen naar werk	Ja: Heeft warme contacten met uitzendbureaus. "Uitzendbureaus willen zelf ook een intake doen. Meestal heb ik dan al veel contact gehad met de kandidaat."

PAWA

Sinds 2009 geldt de Wet Passend Werkaanbod (PAWA). Dit houdt in dat mensen die langer werkloos zijn ook moeten zoeken naar werk dat niet direct aansluit bij hun opleiding en werkervaring. Afhankelijk van het opleidingsniveau moet iemand na een bepaalde tijd ook werk op een lager niveau aannemen. Iemand met een hbo-opleiding moet bijvoorbeeld na een half jaar ook zoeken naar een baan op mbo-niveau. Uiteindelijk zijn alle banen passend. Voor iedereen die vanaf 1 juli 2008 werkloos is geworden, geldt dat na twaalf maanden werkloosheid alle arbeid op elk opleidingsniveau en loonniveau passend is. Op dat moment is het de bedoeling dat UWV een passend werkaanbod doen dat de werkloze verplicht is te accepteren. Hiervoor heeft UWV via het werkgeversservicepunt contact met werkgevers die hiervoor banen kunnen aanbieden. De meeste werkcoaches die wij spraken voerden ook de wet PAWA uit. In de praktijk betekent dit dat zij werklozen op vacatures wijzen of verplichten aan speeddates met werkgevers of uitzendbureaus mee te werken. Sommige werkcoaches geven expliciet aan dat PAWA vooral 55-plussers betreft. Dat maakt bemiddeling dubbel moeilijk (combinatie van lang werkloos en leeftijd).

Kennis cliëntenbestand klantmanagers

Bij de gemeenten kwamen we grote verschillen tegen in de mate waarin de klant managers hun cliëntenbestand kennen. Een deel van de geïnterviewde klantmanagers geeft aan hun cliëntenbestand niet goed te kennen. Dit zijn allemaal klantmanagers die zowel het inkomens- als het werkdeel in hun takenpakket. Door de omvang van hun cliëntenbestand, het gebrek aan persoonlijk contact met cliënten en de aandacht die het inkomensdeel opeist, komen zij in de praktijk niet toe aan het werkdeel.

Klantmanagers met weinig kennis van cliëntenbestand

"Er komen regelmatig vacatures binnen via mijn collega. Ik check mijn bestand daar dan voor. Maar ik mis de tijd om dit goed te doen en ik ken mijn cliënten niet goed. Dit komt omdat de werkdruk van de afhandeling van mutaties zeer hoog is. Als ik zelf de aanvraag voor een uitkering heb afgewerkt, dat ken ik de klant. Maar april vorig jaar zijn cliënten aan mijn bestand toegevoegd die ik zelf niet heb gezien. Daar heb ik de tijd niet voor. Dat betreft nog achterstand van 2010. Ik wil de klant wel beter leren kennen, maar het inkomensdeel schreeuwt om aandacht en verdringt het werkdeel. Idee is nu om de taken te splitsen, maar dan raken de mensen van het inkomensdeel echt helemaal overwerkt!" [K1]

We hebben één collega binnen het team die onderhoudt de werkgeverscontacten en werkt samen met de collega van UWV. We krijgen regelmatig concrete vragen over de mail (vacatures) maar daarvoor moet je je klanten kennen, en die ken ik maar in beperkte mate. Dat komt

door het aantal klanten en doordat we niet/nauwelijks persoonlijk contact hebben. Als je niet zelf de intake hebt gedaan, dan heb je de klant nooit gezien."

De klantmanagers die wel zicht hebben op de cliënten in hun bestand, hebben vrijwel allemaal alleen het werkdeel in hun takenpakket. Slechts één klantmanager die goed zicht heeft op haar cliënten, heeft ook het inkomensdeel in haar takenpakket. Deze klantmanager heeft met haar opleiding duidelijk de visie meegekregen dat het kennen van haar cliënten van groot belang en ruimt hier dus tijd voor in. De klantmanagers die hun cliënten kennen, merken in de praktijk allemaal het voordeel: het bevordert de kans op een match. Alleen een klantmanager die zijn/haar klanten kent kan ook daadwerkelijk een rol innemen bij de begeleiding.

Klantmanagers met kennis van cliëntenbestand

"Ik ken mijn cliënten persoonlijk, ik heb een caseload van 50 klanten en ik zie hen vaak: eens in de twee a drie week heb ik contact met ze. Minimaal de helft van mijn caseload betreft laaggeschoolden, veelal ook van Afrikaanse afkomst die weinig Nederlands spreken. Dan moet je goed zoeken. Functies waar zij in terecht kunnen zijn horeca (spoelkeuken), hotels (kamermeisje). Thuiszorg is voor hen niet geschikt want daarbij moeten ze communiceren met de klant en moeten ze kunnen lezen. Ik heb hun cv altijd bij me en ik weet door de gesprekken die ik met ze heb welk werk bij wie zou passen."[K3]

"Wat ik merk is dat hoe vaker je mensen uitnodigt, hen meer achter de vodden zit, hoe groter de kans dat ze werk accepteren. Een paar klantmanagers doen dat en hebben een hoog uitstroomniveau, maar andere klantmanagers doen dat niet dus in de cijfers op afdelingsniveau zie je dat effect niet terug."[K6]

Targets

Aan de uitvoerders is gevraagd of ze targets hebben die ze moeten realiseren, bijvoorbeeld een aantal of percentage cliënten dat uitstroomt naar werk. Zowel bij de klantmanagers van de gemeenten als bij de werkcoaches van UWV blijkt er sprake van een grote spreiding in de aanwezigheid van targets: sommigen hebben geen targets, anderen werken met targets op afdelingsniveau of juist op individueel niveau. De targets waar de gemeenten mee werken zijn vooral gericht op uitstroom. Bij UWV hebben de werkcoaches te maken met een grotere variatie aan targets.

De klantmanagers van de gemeenten die een individueel target hebben, hebben te maken met grote verschillen: 4 cliënten per maand, 2 cliënten per maand of 10% van de caseload per jaar naar werk bemiddelen, wat neerkwam op 9 per-

sonen. Daarnaast verschilt per gemeente wat men onder uitstroom verstaat. Bij de een telt een cliënt pas mee als uitstroom als deze 6 maand aan het werk is. Een target gericht op duurzame uitstroom belemmert wellicht inspanningen van klantmanagers om cliënten te bemiddelen naar tijdelijk werk.

Klantmanagers

"We hebben als klantmanager de opdracht: probeer per maand twee mensen uit de uitkering te krijgen. Doe het op jouw manier, als het maar lukt. We hebben iedere maand een resultaatgesprek: hoe gaat het? Hoe denk je je uitstroomcijfers te verbeteren? Sinds vorig jaar maart is deze targetting van start gegaan. Dat zie je terug in de cijfers: *we hebben nu een dubbele uitstroom ten opzichte van vorig jaar*, puur door de focus in ons werk op uitstroom." [G4]

"In mijn jaarplan staat dat ik een bepaald percentage moet plaatsen in werk en een bepaald percentage in het sociaal domein (vrijwilligerswerk). Wat het werkgeverservicepunt bemiddelt aan mensen uit mijn bestand, telt mee in mijn beoordeling. Of de target reëel is weet ik niet, ik zal eerlijk zeggen: we hebben er veel discussie over gehad en we weten het niet, in deze economische markt, of we het zullen halen. De target is dat 10% van mijn huidige bestand uitstroomt naar werk. Ook al weer zo vaag: is dat het bestand bij de start van het jaar/het gemiddelde bestand over het hele jaar? Met mijn bestand nu van ongeveer 90 cliënten zou het in ieder geval betekenen dat er 9 moeten uitstromen in werk. Of dit reëel is weet ik dus niet." [G13]

Bij UWV hebben werkcoaches te maken met targets op verschillende terreinen. Het gaat zowel om uitstroom van WW'ers met een verschillende uitkeringsduur (< 3 maanden, 3-6 maanden etc.) als om de mate waarin gebruik gemaakt wordt van de werkm@p. Maar ook noemt een enkele werkcoach een target op het terrein van handhaving: "realisatie kennisgeving verwijtbaar gedrag". Of bijvoorbeeld klanttevredenheid. Niet voor alle werkcoach waren de targets bekend of duidelijk.

"We hebben wel targets: zoveel werkhervattingen, zoveel plaatsingen. Maar ook: zoveel competentietesten, zoveel gebruik van de Werkm@p. Daar worden we allemaal op afgerekend. Maar de targets voor dit jaar zijn nog niet duidelijk, we hebben net een verhuizing gehad. Dus dat moet nog verder uitgewerkt worden." (U)

Op de vraag naar de doelstellingen werd door een aantal werkcoaches afhoudend gereageerd. Het exacte target (aantallen etc) werd ook niet door elke werkcoach verteld. De aantallen die wel genoemd werden, varieerden sterk. Ook de target van passend werk aanbod (PAWA) wisselde sterk, niet alleen in aantal maar ook in betekenis: gaat het om het aantal PAWA-plaatsingen of het aantal

PAWA-aanbiedingen? De PAWA-targets hangen uiteraard ook samen met de andere targets die een werkcoach heeft waardoor een variatie verklaard kan worden. De interviews met de werkcoaches over het thema targets wekten de indruk dat het werken met targets bij UWV in ontwikkeling is en nog niet voor alle werkcoaches duidelijk is.

Targets voor het onderdeel PAWA

"Iedere fulltime werkcoach heeft een taakstelling om 4 PAWA's per jaar te plaatsen." *(U7)*

"We moeten 9 hoogwaardige PAWA's per fulltime FTE per jaar. Ik zit nu op 6 terwijl ik er maar 4 had gehoeven met mijn aanstelling. Dat ik er nu al 6 heb komt doordat ik vorig jaar de werkgeversbenadering heb gedaan. Ik heb vorig jaar en aantal werkgevers goede kandidaten geleverd en heb daardoor een netwerk opgebouwd."*(U6)*

"PAWA is 40 per jaar. De PAWA-target is puur het *aanbieden* van passend werk. Dit aanbieden van 2 vacatures lukt niet altijd: we hebben niet allemaal passende vacatures. Je kijkt toch wat enigszins kans van slagen heeft." *(U16)*

Het idee achter het hanteren van targets in het werk is dat de professionals erdoor geprikkeld worden hun werk zo in te richten dat de doelstelling behaald wordt. Een belangrijks voorwaarde hiervoor is de overtuiging van de professional dat hij invloed heeft op het resultaat van zijn werk. Bij een aantal klantmanagers van de gemeente die in de praktijk geen target hebben of te maken hebben met een groepstarget, hoorden we twijfel over hun eigen invloed op de uitstroom van hun cliënten.

Klantmanagers twijfelen aan hun invloed op uitstroom:

Ik heb geen persoonlijk target, maar er is wel een groepstarget maar ik mee aan de slag moet. De groepstarget is nu niet haalbaar, door de slechte arbeidsmarkt. We hebben nu mensen in de groep zitten die we twee a drie jaar terug niet hadden gezien omdat die snel zelf werk zouden vinden. De target blijft echter gehandhaafd en is soms zelfs wat omhoog geschroefd. [G7]

Theoretisch is het target wel haalbaar, maar in de praktijk niet. We hebben tussentijdse besprekingen, een aantal keer per jaar een gesprek over de target, maar je wordt niet ontslagen. Hooguit krijg je geen periodieke stap als het de spuigaten uitloopt. De target is dat 50 klanten binnen een jaar werk accepteren, dat is dus 1 klant in de vier weken Af en toe is het natte vinger werk,die targets.Ik ga er vanuit dat het ergens op gebaseerd is, maar onze vraag als klantmanagers is: in hoeverre hebben wij daar invloed op? Belangrijke factoren zijn immers of je (veel) zelfredzame klanten in je bestand hebt, en hoe de arbeidsmarkt is. [G6]

De UWV werkcoaches spreken zich minder uit over de mate waarin zij zelf denken dat ze de resultaten die in de targets staan kunnen beïnvloeden. Wel noemen een aantal werkcoaches dat het makkelijker is om mensen in de techniek te bemiddelen dan in andere sectoren en dat ook ouderen in de techniek nog wel een kans hebben. Hiermee geven zij aan dat de mogelijkheid om een bepaald target te realiseren mede afhangt van de sector waar men vooral voor werkt. In de verdeling van het werk en de takenpakketten zagen we immers dat sommige werkcoaches voor bepaalde sectoren werkzaam zijn.

2.4.2 Zoekkanalen

Uitvoerders noemen een aantal zoekkanalen waarlangs matches tussen cliënten en werkgevers tot stand komen:

- *Het werkgeversservicepunt:* via een vacature die daar is aangemeld
- *Netwerk van de uitvoerder:* uitvoerder onderhoudt zelf contacten met werkgevers
- *Zoektocht cliënt:* cliënt vindt zelf een vacature via internet, krant of uitzendbureau
- *Uitzendbureau:* uitvoerder onderhoudt zelf contacten met uitzendbureaus

Het werkgeversservicepunt

Bij een werkgeversservicepunt houdt men het cv van iemand drie maanden in een actief bestand, anders gaan ze uit het bestand met een reden. Men verdiept zich dus korte tijd in bepaalde cliënten, zo vertelde een matchmaker. Het aantal kandidaten dat deze consulent werkgevers kan bieden blijkt afhankelijk te zijn van het aanbod van de uitvoerders. De ervaring is dat men voor 100 vacatures 500 mensen moeten spreken. Echter, de uitvoerder waar de matchmaker contact mee heeft wisselt. Dus een lange termijn visie of afstemming (welke selectiecriteria hanteert de matchmaker) is niet mogelijk. Daarnaast bereidt niet elke werkcoach of klantmanager zijn cliënt voor op het gesprek met het werkgeverservicepunt. Terwijl cliënten die zich goed presenteren bij het werkgeverservicepunt, meer kans maken bemiddeld te worden. Het zicht van werkcoaches op de dienstverlening van het werkgeverservicepunt en hun oordeel hierover, bepaalt mede in hoeverre ze deze dienstverlening benutten.

> "De ene klantmanager bereidt zijn cliënt voor op het gesprek, de andere niet. Het gesprek is een echt sollicitatiegesprek, dat weten cliënten. Het werkgeversservicepunt koppelt aan ons terug als ze cliënten niet doorzetten naar een werkgever."[G6]

Het werkgeverservicepunt moet hun target halen dus als ze al snel zien, hier komen we niet mee uit, dan melden ze die klanten terug bij mij. Klanten worden voorbereid op het contact met het werkgeverservicepunt in de zin dat we hen zeggen: "u moet goed meewerken." [G13]

"Soms krijg ik per mail een vacature en dan lever ik cv's aan. 40 collega's doen dat ook. Het werkgeverservicepunt pikt er dan uit wie ze uitnodigen. Regelmatig ketst het af op houding/gedrag van de cliënt." (U19)

"De voorselectie en de vele schakels zijn een belemmering. Ik zeg cliënten altijd: maak gebruik van je netwerk. Als een werkgever een werknemer toegereikt krijgt van een instantie, zet deze zijn hakken in het zand. Een werkgever wil dat het zijn eigen keus is wie hij kiest" (U4)

"We hebben intern en extern goed aan de weg getimmerd. Werkcoaches weten ons (het werkgeverservicepunt) nu goed te vinden. Voorheen belde een werkgever en nam UWV alle vacatures aan. Nu redenen we vanuit de caseload. Werkscoaches komen ook meer met klanten bij ons: welke mogelijkheden zie jij voor deze cliënt?" (U13)

Uitvoerder onderhoudt zelf contacten met werkgevers

Het beeld dat de uitvoerder heeft van laaggeschoold werk en daarmee de activiteiten die hij/zij zelf ontplooit om warme contacten te houden met werkgevers beïnvloedt het gebruik van dit zoekkanaal. Uitvoerders met een positief beeld van direct werkgevercontact leren hun cliënten actief hoe ze het beste contact kunnen leggen met een werkgever, houden hun eigen werkgevercontacten warm én hebben een open vizier voor nieuw werkgevercontact.

Uitvoerder heeft positief beeld van laaggeschoold werk

"Ik let op communicatie: kan een cliënt gemakkelijk contact leggen. En als dat enige moeite kost, geef ik handvatten. Ik bereid mijn cliënten er op voor: weet dat je niet in 1 keer de juiste persoon te pakken zult krijgen, noteer de datum waarop je gebeld hebt en het tijdstip en blijf bellen. Probeer bij de receptie een afspraak te maken of een datum waarop je terugbelt en doe dat dan ook! Voorafgaand aan een sollicitatiegesprek coach ik op: hoe presenteer je jezelf (uiterlijk), handdruk geven (te stevige handdruk is onbeleefd), verdiep je in wat het bedrijf doet, bedenk vragen die je wilt stellen in het gesprek, toon enthousiasme, probeer je voor te bereiden op de vraag waarom jij geschikt ben, waarom je net iets anders of beter bent als een ander. Kom met een goed verhaal, met structuur, wees niet te afwachtend." [G10]

"Ik zelf heb al mijn klanten in een mailinglist. Alle vacatures die voorbijkomen stuur ik geclusterd door naar mijn klanten en oud klanten. Ik heb bewust ook oud-klanten opgenomen in mijn mailinglist. Als ik vertel dat ze tijdelijk werk moeten accepteren als opstap naar aan het werk blijven, dan is dit het minste wat ik kan doen om ze in dat proces te ondersteunen." [G4]

Uitvoerder heeft negatief beeld van laaggeschoold werk
Werkgevers moeten werkomstandigheden verbeteren, dan verbetert ook het imago van laaggeschoold werk (nu is dat: geen respect, geen doorgroei- mogelijkheden, dienstroosters). [Naam bedrijf] heeft wurgcontracten, tijdelijke rotcontracten, dat schiet niet op." [G1]

Werkcoach heeft zelf een netwerk van werkgevers
"Vorig jaar werkte ik in de werkgeversdienstverlening. Nu in deze functie als werkcoach heb ik puur telefonisch contact met het werkgeverservicepunt. Ik heb er geluk bij dat ik vorig jaar een netwerk aan werkgevers heb opgebouwd. Daardoor heb ik zicht op regionale werkgevers. Daarnaast gebruik ik ook het netwerk van de cliënt. En ik let op krantenberichten, internet, nieuwe bedrijven die ontstaan. Ik signaleer zo de behoefte van het aanbod" (U6)

Cliënt vindt zelf de vacature via internet, krant of uitzendbureau
Een cliënt kan ook zelf een vacature aandragen bij de uitvoerder. Soms is dit het enige werkgevercontact dat uitvoerders hebben, dat ze als een cliënt het niet geworden is nabellen en vragen of de werkgever misschien alsnog geïnteresseerd is in de kandidaat in combinatie met een proeftijd (een paar maanden werken met behoud van uitkering). Daarnaast wijzen werkcoaches cliënten op hun eigen netwerk. Ze benadrukken niet alleen het gebruik van linkedin, maar juist ook informele contacten.

"Ik bespreek ook het inschakelen van het eigen netwerk. Mensen hebben soms schaamte of zijn verlegen om hun eigen netwerk in te schakelen bij het zoeken naar een baan. Bij allochtonen zie je wel dat vaders in de moskee of het theehuis 'solliciteren' voor hun kinderen." (U1)

"Cliënten vinden werk via derden, bv de buurman. Soms gaan kinderen mee om te tolken." (U17)

"Het is vaak ons kent ons. Zeker bij laaggeschoold werk. Bijvoorbeeld de spoelkeuken van een hotel. Daar bellen medewerkers vrienden of kennissen als extra hulp nodig is." (U5)

Uitzendbureau
De visie van de uitvoerder op uitzendbureaus werkt door: deze kan de cliënt stimuleren of juist ontraden om contact te zoeken met uitzendbureaus. Enkele uitvoerders zeggen dat ze contact opnemen met uitzendbureaus om cliënten te bemiddelen.

Uitvoerder heeft positief beeld van uitzendbureaus, ziet beïnvloedingsmogelijkheden
We gaan alle uitzendbureaus in de regio langs, niet alleen die in deze gemeente. Ongeschoolde vacatures zijn soms moeilijk te vervullen. [naam uitzendbureau] krijgt bijvoorbeeld vacatures van Schiphol die ze moeilijk kunnen vervullen. Wij duwen iemand harder naar voren als dat een uitzendbureau iemand op de stoep ziet staan, dat helpt. We hebben warme contacten met uitzendbureaus want zij hebben werk. Grote werkgevers werken met inhouse uitzendbureaus, we zijn wel gek als we daar niet op aanhaken. Ook al levert iemand dat 3 keer een half jaar contract op en komt hij dan weer terug in de bijstand, het gat op zijn cv is dan wel gevuld [G14]

"Ik heb vele jaren in de uitzendwereld gezeten en weet precies wat ze wel en niet doen. Uitzendbureaus en werkgevers ook moeten flexibel kunnen zijn. Werkgevers willen mensen rechtstreeks in dienst en anders via payrol voor een bepaalde periode. Voor werkgevers is deze payrol constructie goedkoper dan via het uitzendbureau. Dus wij zeggen dan: hier is een kandidaat. De werkgever zegt dan ok, maar niet op mijn loonlijst, doe maar payrol. Omdat de werkgever de kandidaat dan zelf aandraagt bij het uitzendbureau, mag het uitzendbureau niet het volle tarief vragen. (U5)

Sommige uitvoerders hebben zelf jarenlang bij uitzendbureaus gewerkt of hebben oud collega's die daar werken. Zij weten uit ervaring dat er zaken zijn waarmee een werkzoekende een goede eerste stap kan zetten. Niet alle uitvoerders zijn hier goed van op de hoogte. Zij constateren alleen dat uitzendbureaus geen mensen met 'een vlekje' inschrijven. Uitvoerders met kennis van zaken weten echter: uitzendbureaus kijken naar houding en motivatie. Ze zijn allergisch voor cliënten die niets bij zich hebben en zeggen 'ik moet hier langs komen'. Zeker in deze tijd waarin ze een hoos aan werklozen binnenkrijgen. Je moet je als werkzoekende dus net iets anders presenteren. Adviezen die zij cliënten geven zijn bijvoorbeeld:

- Schrijf je in bij het uitzendbureau en zie het als een sollicitatiegesprek. Loop 1 a 2 keer per week binnen als je je hebt aangemeld. Dan zien ze dat je gemotiveerd bent. En (tegen degenen die wel gemotiveerd zijn, maar het enthousiasme niet hebben) schouders omhoog, niet onderuit gezakt zitten (G10) Kleed je netjes (U10);
- Bel van te voren en vraag: kan ik zo binnenlopen of moet ik even een afspraak maken? Als je dan binnenstapt: stel je open op, zeg dus niet 'ik moet'. Verder, zorg dat je je spullen bij je hebt en informeer of er werk is in jouw branche. Zo niet, maak dan afspraken: wat zullen we afspreken qua contactmomenten? Als een consulent zegt 'u bent te oud', zorg dan dat je je meerwaarde als oudere weet te benoemen. Heb je antwoord klaar, dan straal je meer zekerheid uit." (U9)

- Als je een uitzendbureau binnenstapt, weet dan wat je zoekt. Let op presentatie, woordgebruik, hoe lang je je cv maakt. Bijvoorbeeld bij een functie als productiemedewerker is twee jaar ervaring in de horeca niet van belang. (U13, U4)

Timing van de voorlichting over uitzendbureau als zoekkanaal
Het moment waarop uitvoerders hun cliënten wijzen op het uitzendbureau als zoekkanaal wisselt, evenals of ze dit contactmoment aangrijpen om voorlichting te geven. Sommige uitvoerders zijn meer gefocust op handhaving (achteraf) dan op voorlichting (vooraf). Zij die zich bewust zijn van het belang van voorlichting en hier kennis van hebben communiceren hun tips in het eerste cliëntcontact (of dit nu telefonisch, face-to-face of per email is). Er zijn ook werkcoaches die wel de kennis hebben, maar die het gebrek aan persoonlijk contact als drempel zien om hierin te coachen.

Timing: voorlichting in eerste cliëntcontact
"Bij de telefonische intake waar het recht op bijstand wordt nagegaan zeg ik al: schrijf je in bij het uitzendbureau en zie het als een sollicitatiegesprek. Daar geef ik dan alle tips mee" (G10)

Timing: geen voorlichting in eerste cliëntcontact
"De eerste drie maanden in de WW hebben mensen speeddates met uitzendbureaus." (U5). Cliënten worden niet voorbereid, behalve dat ze een brief krijgen dat ze verwacht worden op de speeddate om in contact te komen met werkgevers."(U6) "Deze speeddates zijn vooral voor mensen die korter dan drie maand in de WW zitten, want zij liggen nog goed in de markt." (U12) "De cliënt moet zelf uitzoeken hoe hij solliciteert de eerste drie maand."(U20)

"Cliënten worden onvoorbereid naar uitzendbureaus gestuurd omdat dit valt onder hun inspanningsperiode en ze dan nog niet in een traject/groep zitten." (G)

Uitvoerder onderkent belang voorlichting, maar ziet alleen mogelijkheid tot handhaving
"Mensen denken: ik kan zo in mijn campingkostuum naar het uitzendbureau. Of jongeren zeggen: zij verdienen geld aan mij! Voorlichting is dus heel belangrijk. Werk zoeken en vinden staat of valt met: hoe ga je de markt op? Bij e-coaching mis ik de mogelijkheid mensen hierin te sturen." (U5)

Uitvoerder focust alleen op handhaving
"Uitzendbureaus doen zelf ook een intake. Als de klant zich daarbij niet goed presenteert of er onverzorgd uitziet, dan is daar weer contact over met mij. Ik bereid ze niet echt voor op het contact met het uitzendbureau, dat zou misschien wel moeten. Het is natuurlijk wel het eerste werkgevercontact. Ik zeg alleen: doe je best en bereid je voor. Contacten

met uitzendbureaus lopen momenteel stroef. Niet veel mensen komen aan het werk via uitzendbureaus" [G4]

"Ik zeg: schrijf je bij tenminste 5 uitzendbureaus in. Ik bereid ze daar verder niet op voor. Mensen komen dan soms bij mij terug en zeggen: ik ben er geweest en ze willen me niet. Het uitzendbureau koppelt mij dan terug: het was een ongemotiveerde lummel, die hoeven we niet. De cliënt is bijvoorbeeld in joggingbroek en op slippers binnengestapt. Cliënten realiseren zich vaak niet dat dit teruggekoppeld wordt en consequenties heeft voor hun uitkering. Ik moet wel heel hard mijn best doen wil ik iemand alsnog binnenkrijgen. Vaak hoeven uitzendbureaus ze dan niet meer."(U6)

Klantmanagers hebben soms een negatief beeld van tijdelijk werk. Dit beïnvloedt hun houding tegenover uitzendbureaus. Een klantmanager die een tijdelijk contract of een flex- of 0-urencontract als nadelig voor zijn cliënt ziet, zal een cliënt niet snel naar een uitzendbureau doorverwijzen. Juist de 0-urencontracten en de korte contracten leveren volgens een aantal klantmanagers veel administratieve rompslomp voor de cliënt (en de gemeente) op en dat vinden zij niet altijd de moeite waard.

Klantmanager kijkt negatief naar tijdelijk werk, ziet geen beïnvloedingsmogelijkheden
"Spontaan lopen bijstandsgerechtigden niet binnen bij een uitzendbureau want er zijn al zoveel werkzoekenden. Sommige uitzendbureaus schrijven geen nieuwe mensen in, zeker niet met een vlekje. Ik heb contacten gehad met uitzendbureaus of er geen opdrachten zijn die langer zijn. Nu met slechte betaling, en dan voor 3 maand: voor werkgevers is dat flexibel, maar voor een bijstandsgerechtigde betekent dat na 3 maand weer opnieuw door het hele circus van aanvraagprocedure, wijzingen in inkomen doorgeven bij de belastingsdienst. [G2]

"Werk via een uitzendbureau is heel lastig, zij bieden vaak nul uren contracten. Daar hebben mensen niks aan want dan blijven ze in de bijstand." [G8]

2.4.3 Het Westland

De aantrekkelijkheid van werkzoekenden uit Oost Europa voor een werkgever
In de regio Westland hebben uitvoerders ermee te maken dat hun cliënten als het ware concurreren met werknemers uit MOE-landen. Klantmanagers noemen een aantal redenen waarom verschillende werkgevers werknemers uit Oost Europa aannemen voor eenvoudig laaggeschoold werk en geen uitkeringsgerechtigden.

Volgens hen zijn deze werknemers in de ogen van werkgevers ten opzichte van mensen in een uitkering:

- gezeglijker
- ze zijn gedisciplineerd (ze zorgen dat ze op tijd zijn)
- gemotiveerder, ze klagen niet over het (lichamelijk zware) werk
- dat ze voor weinig geld willen werken, oneerlijke concurrentie
- ze zeuren niet over overwerk (ze werken door tijdens de pauzes)
- ze maken geen probleem van weekendwerk
- ze zijn een betrouwbare productiefactor
- korte inwerktijd, ze pakken snel het tempo op
- een hoger arbeidsethos, ze zetten zich meer in om hier te kunnen overleven
- ze zijn gewend aan minder goede omstandigheden
- ze accepteren korte dienstverbanden
- ze kennen de taal minder goed en kunnen zich dus minder kritisch uitlaten
- ze zijn goedkoper, de cliënten die wij hebben die moeten voor het minimum loon en niet alle klanten zijn jong

Het Westland toch als kanaal voor werk

De klantmanagers en werkcoaches hebben de ervaring dat zij beperkte mogelijkheden hebben om uitkeringsgerechtigden in het Westland te plaatsen. Zij zien de belemmeringen meer bij de werkgevers liggen dan bij de werkzoekenden. De werkgevers hebben met hun voor een deel Poolse werknemers een goed alternatief en zitten niet te wachten op de uitkeringsgerechtigden. De uitkeringsgerechtigden kunnen ze zo nodig met een maatregel wel stimuleren om het werk in de tuinbouw aan te nemen.

Suggesties om het Westland meer toegankelijk te maken voor uitkeringsgerechtigden

Genoemde mogelijkheden waardoor het Westland meer toegankelijk wordt als kanaal voor werk voor uitkeringsgerechtigden zijn:

- *arbeidspool creëren:* tijdens het tijdelijke werk kun je dan zien wie kan doorschuiven naar ander regulier werk en voor wie seizoenswerk het maximaal haalbare is;
- *papierenstroom vereenvoudigen*: eerst iemand aan het werk, dan pas formulieren. Een vertrouwensband opbouwen, aan een werkgever zeggen: ik wil jouw verlengde HRM'er zijn;
- *controleren op naleving regelgeving:* zwart werk hard aanpakken (afschrikeffect);
- *inspelen op de tendens:* werkgevers komen er van terug: ook Polen raken meer ingeburgerd, worden mondiger.

"Als we van die banen zouden weten, moeten we bemiddelen en hebben we voldoende maatregelen om op te leggen als mensen dat niet accepteren." [G1]

Uit ervaring van vroegere eigen contacten in de tuinbouw weet hij dat het moeilijk is om daar binnen te komen. Je moet echt laten zien dat je dat werk wilt doen. Bij veel werkgevers is de drempel een misverstand dat de uitkering aan jezelf te wijten is. En dus hebben ze liever mensen via een uitzendbureau dan uit de uitkering. En veel uitkeringsgerechtigden hebben inderdaad nog niet de drive: ik wil dit werk uitvoeren (in plaats van ik moet dit werk uitvoeren) [G7]

De tuinbouw is lastig om uitkeringsgerechtigden te plaatsen, want daar werken veel mensen uit het Oostblok en die werken hard, maken geen probleem van weekendwerk of overwerk. Mensen met een uitkering daar moeten die werkgevers veel in investeren en ze staan heel negatief tegenover deze doelgroep. In hun sector gaat het om productie draaien. De bloemen moeten er nu uit, anders verwelken ze. We hebben lijntjes met het Westland, er zijn tal van projecten/mogelijkheden. Mensen daarvoor selecteren blijft hetzelfde: je kunt niet meer doen dan selecteren op basis van de vacature. Werkgevers letten er op of de ploeg de productie haalt, dan kun je er niet twee tussen hebben zitten die langzamer werken als de rest. Je moet die twee zien mee te nemen in het tempo van de rest (ervaring van werkgevers is dat oost Europeanen dat tempo sneller oppakken) [G11]

"Ik hoor heel verschillende geluiden. Er zijn ook werkgevers die er op terugkomen, vanwege de andere problematiek die het met zich meebrengt. Bijvoorbeeld met de kerst, als ze de hoogste productie draaien: die werknemers willen allemaal terug met de feestdagen, dan willen zij bij familie in eigen land zijn. Veranderen? Het heeft te maken met het gemak en de hoogte van de uitkering. Mensen moeten zich meer bewust worden van eigen verantwoordelijkheid en het draaiende houden van hun huishouden. Ik heb nu vier jaar hier gewerkt en het gemak waarmee altijd geld te vinden was voor opleiding, inzet van allerlei re-integratietrajecten zonder resultaat. Mensen moeten zich bewust worden wat het inhoudt, een bijdrage leveren aan de maatschappij. WWB is een tijdelijk vangnet, als je dat centraal stelt krijg je andere communicatie en andere gesprekken. Ik merk dat het nu heel erg is dat klanten de instelling hebben "ik heb recht op dit en dit en dit." Terwijl de insteek zou moeten zijn: werk is belangrijk, hoe gaan we dat doen? Dat zijn hele vervelende gesprekken want mensen zijn veeleisend: ze zijn ongeschoold maar willen wel een leuke baan en zitten dan soms al jaren in de uitkering. Dan moet je met maatregelen werken, dat is vervelend, maar dat zij dan maar zo."(G)

3 WAARDERING VAN HET WERK EN VAN DE KANDIDATEN

3.1 Inleiding

Via de zoekkanalen wordt het werk aangeboden, gezocht en gevonden. Of een match tot stand komt hangt af van de inhoud van het werk, de kwaliteiten van de werkzoekenden en de eisen die zowel werkgever als werkzoekende stellen. In dit hoofdstuk laten we zien hoe werkgevers tegen werkzoekenden aankijken, welk werk werkgevers aanbieden en hoe werkzoekenden dat waarderen. Tot slot gaan we in 3.5 in op de rol die de uitvoering hierbij heeft: hebben zij de mogelijkheid om de waardering over en weer te beïnvloeden en hoe maken ze daar gebruik van?

3.2 Waardering van werkzoekenden door werkgevers

Waarderen werkgevers de werkzoekenden? Of is er juist vaak sprake van negatieve (voor-)oordelen bij werkgevers, waardoor uitkeringsgerechtigden bij hen moeilijk aan het werk bak komen? In deze paragraaf gaan we dat na. We maken hierbij gebruik van de uitkomsten van de telefonische enquête onder 301 werkgevers die werknemers voor laaggeschoold werk hadden of zochten, en van de diepte-interviews die met tien van deze werkgevers zijn gevoerd.

Beeldvorming algemeen: meerderheid positief
Twee op de drie werkgevers denkt dat (Nederlandse) uitkeringsgerechtigden wel voldoen aan de eisen die gesteld worden aan laaggeschoolde banen. De rest denkt van niet, of weet het niet (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1 Mening werkgevers: voldoen uitkeringsgerechtigden aan de eisen die laaggeschoold werk stelt? (V21)

	Frequentie	Percentage
ja	199	67%
nee	54	18%
weet niet	43	15%
Totaal	**296**	**100%**

Indien niet positief: motivatie belangrijkste knelpunt
De werkgevers die vinden dat uitkeringsgerechtigden *niet* aan de eisen voor laaggeschoold werk voldoen, zeggen vooral vaak dat het schort aan de *motivatie* van de uitkeringsgerechtigden. De geringe motivatie wordt veel vaker als minpunt genoemd dan elk van de overige eisen (zoals te weinig werkervaring, ge-

brek aan kennis/scholing,vaak te laat of helemaal niet naar het werk komen) (zie tabel 3.2).

Tabel 3.2 Indien uitkeringsgerechtigden niet voldoen aan de eisen voor laaggeschoold werk: om welke reden? (V24)

	Frequentie	Percentage
niet fit	2	3%
niet gemotiveerd	34	44%
werken te langzaam	2	3%
te weinig werkervaring	8	10%
komen vaak te laat of niet opdagen	5	7%
vaak ziek	2	3%
minder flexibel	2	3%
ze missen kennis/scholing	7	9%
geen/weinig kennis Nederlandse taal	3	4%
(nog) anders	10	13%
weet niet	2	3%
Totaal	**77**	**100%**

Land- en tuinbouw negatiever dan andere sectoren

Werkgevers in de land- en tuinbouw oordelen negatiever over uitkeringsgerechtigden dan werkgevers in andere sectoren: hier denkt slechts de helft dat uitkeringsgerechtigden in het algemeen wel voldoen aan de eisen (tegenover de juist genoemde twee derde gemiddeld in andere sectoren) (zie tabel 3.3).

Tabel 3.3 Mening over het voldoen aan de eisen aan laaggeschoold werk door uitkeringsgerechtigden (V21) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Ja	50%	67%	71%	66%	**67%**
Nee	38%	24%	13%	20%	**18%**
Weet niet	12%	10%	16%	14%	**15%**
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

De grote betekenis van werkmotivatie voor de waardering van werkgevers zullen we verderop in deze paragraaf nader beschouwen.

Eisen die werkgevers stellen voor laaggeschoold werk

De ruim 30% werkgevers die denken dat uitkeringsgerechtigden niet voldoen aan de eisen die laaggeschoold werk stelt, noemen daarvoor de motivatie van de werkzoekenden als belangrijkste reden. We hebben de werkgevers gevraagd welke kenmerken zij belangrijk vinden voor werknemers die in aanmerking willen komen voor het werk dat zij aanbieden. Tabel 3.4 laat zien dat betrouwbaarheid

en motivatie bijna door alle werkgevers als een heel belangrijk kenmerk worden genoemd. Op een goede derde plaats komt lichamelijke fitheid.

Tabel 3.4 Belangrijke kenmerken om in aanmerking te komen voor het aangeboden werk (V07)

Kenmerk	'heel belangrijk'	'beetje belangrijk'
Betrouwbaarheid als het gaat om bijv. aanwezigheid	97%	3%
Gemotiveerd zijn	93%	7%
Lichamelijk fit zijn	84%	13%
In een team kunnen werken	66%	28%
Nederlands kunnen spreken	59%	31%
Werkervaring hebben	18%	49%
Een bepaald geslacht hebben	20%	10%
Jong zijn	11%	27%

Taalbeheersing vindt 40% van de werkgevers niet heel belangrijk
Nederlands kunnen spreken wordt door 40% van de werkgevers niet heel belangrijk gevonden. Dit zijn opvallend veel werkgevers, als we het vergelijken met de andere kenmerken die gevraagd worden zoals motivatie. Blijkbaar biedt een deel van de werkgevers werk aan waarvoor Nederlands spreken geen vereiste is. Vooral in de land- en tuinbouw doet de taalvaardigheid er niet veel toe. Maar bij een deel van de werkgevers is taalbeheersing juist wel van belang ook in de laaggeschoolde functies, bijvoorbeeld omdat de werknemer toch minstens voorschriften en veiligheidsinstructies moeten kunnen lezen en begrijpen. Het vermeende voordeel van Nederlandse werkzoekenden, namelijk dat ze de Nederlandse taal spreken, vergeleken met arbeidsmigranten uit andere landen blijkt niet voor alle werkgevers van belang te zijn.

Andere eisen aan kandidaten
Welke andere kenmerken vindt de werkgever belangrijk voor een goede functievervulling door werkzoekenden? Uit de interviews met werkgevers en de enquête komt het beeld naar voren dat leeftijd, geslacht en werkervaring er voor de meeste werkgevers niet zozeer toe doen; ook de vraag of kandidaten al dan niet afkomstig zijn uit de WW of bijstand lijkt de meeste werkgevers nogal koud te laten. *Het gaat ons er niet om dat we mensen uit de bijstand graag willen hebben, maar we willen **goede** mensen hebben, waar ook vandaan",* zegt er een. Man-vrouw, oud-jong, ervaren of groen: als ze het maar goed doen, dan doet het er minder toe. Overigens blijken werkgevers in de praktijk voor het merendeel jonge mannen aan te nemen (zie bijlage tabellen B3.7 t/m B3.9).
Uitzonderingen op de regel dat werkgevers niet bewust naar de achtergrond van kandidaten kijken komen ook voor. Eén middelgrote werkgever betrekt welbewust een deel van zijn personeel bij voorkeur uit de bestanden van UWV en de

gemeente: hij beschouwt dit als een stuk maatschappelijke verantwoordelijkheid. Bijkomend voordeel: "*Als deze mensen eenmaal bij je werken, zijn ze vaak superloyaal en hebben ze een laag ziekteverzuim*."

Nederlandse uitkeringsgerechtigden versus werknemers uit MOE-landen
In de vragenlijst is werkgevers die ervaring hebben met werknemers uit MOE-landen expliciet gevraagd of men aan de arbeidskrachten uit de MOE-landen de voorkeur geeft boven Nederlandse. Twee op de drie van deze werkgevers ziet *geen* redenen om MOE-arbeidskrachten te prefereren boven WW'ers c.q. bijstandscliënten; 29% echter ziet daartoe wel redenen, waaronder relatief veel bedrijven uit de land- en tuinbouw. Gevraagd naar welke redenen dat zijn, wordt duidelijk op welke punten de Nederlanders, in de ogen van deze werkgevers, minder worden gewaardeerd: de werknemers uit de MOE-landen zijn meer gemotiveerd en ze werken sneller en harder (zie tabellen 3.5 en 3.6). Minder vaak genoemde eigenschappen waarop de Nederlanders slechter scoren zijn betrouwbaarheid en flexibiliteit. Al met al blijkt wel dat – althans bij die groep werkgevers (29%) die een voorkeur hebben voor werknemers uit MOE-landen – deze werkgevers een aantrekkelijk alternatief hebben voor Nederlandse uitkeringsgerechtigden als zij daar liever niet mee werken.

Tabel 3.5 Zien werkgevers redenen om eerder arbeidskrachten uit Midden- en Oost-Europese landen aan te nemen dan WW- en bijstandsgerechtigden? (V27A)

	Frequentie	Percentage
ja	34	29%
nee	79	68%
weet niet	3	3%
Totaal	**116**	**100%**

Tabel 3.6 Welke redenen zien werkgevers om eerder arbeidskrachten uit Midden- en Oost-Europese landen aan te nemen dan uitkeringsgerechtigden? (V27B)

	Frequentie	Percentage
meer aanbod	4	6%
gemotiveerder	22	33%
werken sneller en harder	11	17%
meer werkervaring	3	5%
betrouwbaarder (komen altijd op tijd)	8	12%
minder vaak ziek	2	3%
goedkoper	2	3%
Flexibeler	7	11%
Overig	7	11%
Totaal	**66**	**100%**

De problemen die een klein deel van de werkgevers ziet bij het aannemen van uitkeringsgerechtigden blijken ook rechtstreeks uit de vraag die wij stelden aan de werkgevers bij wie zich wel een uitkeringsgerechtigde onder de kandidaten bevond maar die niet werd aangenomen; op welke punten voldeed de ander meer aan de eisen? (tabel 3.7) Ook hier wordt gemotiveerdheid als eerste genoemd (het betreft hier wel zeer geringe aantallen respondenten).

Tabel 3.7 Reden waarom een niet-uitkeringsgerechtigde meer aan de eisen voldeed (V23)

	Frequentie	Percentage
fitter	1	5%
gemotiveerder	6	29%
werkt harder	1	5%
meer werkervaring	4	19%
slechte ervaringen met uitkeringsgerechtigden	4	19%
minder vaak ziek	1	5%
(nog) anders	3	14%
weet niet	1	5%
Totaal	**21**	**100%**

Motivatie en de-motivatie: de kernwoorden

Al stellen werkgevers doorgaans geen speciale eisen aan het personeel in de lagere functies, en hebben de meeste werkgevers geen overwegend bezwaar om mensen uit WW of bijstand aan te nemen, er is wel een grens: de werknemer moet uiteindelijk wel de productie leveren waarvoor hij wordt betaald, want anders "*dan houdt het op: we zijn wel een commercieel bedrijf*". Verschillende van de werkgevers die we interviewden lieten zich in dergelijke bewoordingen uit. Waar ligt dan die grens waarbij het ophoudt? We zagen reeds dat *motivatie en de-motivatie* de kernwoorden zijn. Op allerlei gebieden moge een kandidaat misschien niet de ideale werknemer zijn, de werkgever kan daarmee vaak wel leven; maar een *gedemotiveerde* werknemer is voor hem meestal niet meer acceptabel. In het navolgende gaan we in op de betekenis van motivatie.

"Iemand die al meer dan twee jaar niet werkt is niet meer gemotiveerd, is onze ervaring. En iemand die niet gemotiveerd is... iedereen krijgt bij ons een kans, ongeacht huidskleur of afkomst, maar als je daar buiten valt dan ben je dus te duur in ons werkproces", zegt een tuinder. En een paar slechte ervaringen kunnen het beeld sterk bepalen. Deze tuinder heeft een jaar of tien geleden wel een aantal langdurig werklozen aangenomen, maar "*na 2 of 3 ervaringen met langdurig werklozen heb je het wel gezien. Ze zijn niet trouw, komen niet op tijd, enzovoorts. Iemand die nu nog langdurig in de WW zit, die wil niet meer werken"*. Want voor wie ècht wil werken is altijd wel werk te vinden, meent een aantal werkgevers. En vanuit die stelling geldt al gauw ook het omgekeerde: wie langdurig werkloos is, wil blijkbaar niet meer werken (een van de geïnterviewden be-

noemt in dit verband een deel van de langdurig werklozen als "beroepswerklozen"). Een voorgeschiedenis met veel of lange episoden van werkloosheid is om die reden een slechte start – dit wordt al gauw beschouwd als een teken van gebrekkige motivatie, tenzij de betrokkene een heel "goed verhaal" heeft; zo lijkt bijvoorbeeld een werkloosheidsperiode die is ontstaan als gevolg van een reorganisatie of een bedrijfssluiting (waaraan de betrokken werknemer zelf weinig kon doen) veel beter acceptabel voor de werkgever dan wanneer de werkloosheid is ontstaan door bijvoorbeeld sociale problemen in het gezin, gezondheidsproblemen of onduidelijke achtergronden.

Motivatie en demotivatie: het zijn wel erg brede begrippen. Wat wordt er door werkgevers onder verstaan? We zien in de interviews dat er grensvlakken zijn met een een reeks andere begrippen. We bespreken deze kort.

- Motivatie betekent vaak: discipline, afspraken nakomen, op tijd op je werk komen, sociale vaardigheden. Verschillende werkgevers leggen daar de nadruk op, sommigen zeggen expliciet dat zij bij het aannemen van langdurig werklozen proberen om hen juist in dit soort gedrag te trainen.
- Plezier in het werk, intrinsieke motivatie (trots op het werk) en een positieve werksfeer worden eveneens genoemd als uitingen van een hoge motivatie. Omgekeerd wordt onder de-motivatie soms verstaan een slechte werksfeer; werkgevers vrezen dat een dergelijke sfeer een slechte uitstraling kan hebben naar de overige werknemers ("één rotte appel in de mand…") en zijn om die reden extra beducht voor werknemers die een dergelijke negatieve invloed op de sfeer hebben.
- Hoge concessie-bereidheid als het gaat om het aanvaarden van werk duidt eveneens op een hoge motivatie; omgekeerd wordt lage concessiebereidheid al snel beschouwd als een teken van de-motivatie en van gebrek aan werkwil. Bijvoorbeeld wat betreft reistijden: de een vindt meer dan een kwartier fietsen al te veel, de ander heeft met een reisafstand van 50 kilometer geen moeite.
- De beloning speelt uiteraard een rol als motivator (of demotivator). Veel werkgevers signaleren dat werklozen met een uitkering er weinig op vooruit gaan bij werkhervatiing ("*voor die paar kwartjes meer wil men helemaal dit werk niet doen"*, zegt een P&O-functionaris van een distributiebedrijf in voedingswaren). Het in de ogen van sommige werkgevers te geringe verschil tussen loon en uitkering is dan een de-motiverende factor, en een aantal werkgevers meent dat de motivatie van laaggeschoolde werkzoekenden verbeterd zou worden als dit verschil groter zou worden.
- Vrijwillig of gedwongen: verschillende werkgevers menen dat de toepassing van dwang (althans zware druk) tot het aanvaarden van (laaggeschoold) werk kan leiden tot demotivatie, en zijn daarom huiverig om langdurig werk-

lozen op te nemen, onder meer vanwege een mogelijke verslechtering van de werksfeer (zie boven) – ook al zijn ze niet tegen de toepassing van druk tot werkhervatting als zodanig. Enkele werkgevers suggereren dat langdurig werklozen te werk gesteld zouden kunnen worden op openbare werken, maar ook zij voegen daaraan toe dat als deze werklozen daarmee zo onder dwang (of tenminste drang) worden gezet om ander werk te aanvaarden, dit hun motivatie en productiviteit niet zal bevorderen.

- Arbeidsmoraal, normen en waarden zijn eveneens aspecten van motivatie die regelmatig genoemd worden en waarbij men vooral denkt aan de rol van opvoeding, onderwijs, voorbeeldgedrag. en dergelijke. Wie als kind al mensen om zich heen ziet die schijnbaar zonder te werken toch in goede welstand leven, raakt te zeer het besef kwijt dat geld wordt verdiend door werken.

3.3 Aangeboden werk

Het gaat hier om laaggeschoold werk waar werkgevers een werkkracht voor zoeken en waarvoor ze een aantal eisen aan die werknemers stellen zoals we hiervoor zagen. Hier geven we aan wat de kenmerken zijn van het werk dat de werkgevers aanbieden.

Tabel 3.8 Soort contract bij de laatste keer dat u iemand zocht voor laaggeschoold werk (V02)

	Frequentie	Percentage
vast contract	23	8%
tijdelijk contract zonder uitzicht op vast contract	25	8%
tijdelijk contract met uitzicht op vast contract	144	48%
inleencontract met bijvoorbeeld een uitzendbureau	73	24%
nul-urencontract of contract op afroep	35	12%
weet niet/w.n.z.	1	-
Totaal	**301**	**100%**

Uitzendwerk meer bij grote bedrijven, 0-urencontracten meer bij kleine bedrijven
Tabel 3.8 laat zien dat het in bijna de helft van de gevallen gaat om een tijdelijk contract met uitzicht op een vast contract. Dit type contract komt in alle grootteklassen het meeste voor (bijlage tabel B3.1). Daarnaast komt een inleencontract met bijvoorbeeld een uitzendbureau voor bij een kwart van de werkgevers. Dit type contract kwam met name bij middelgrote (32%) en grote bedrijven (28%) voor, terwijl kleine bedrijven hier een stuk minder gebruik van maken (13%) (bijlage tabel B3.2). Kleine bedrijven daarentegen maken nog wel eens gebruik van

een nul-urencontract of contract op afroep (21%), wat bij middelgrote en grote bedrijven minder voorkomt (7%).

In de zakelijke dienstverlening, de handel en de industrie en wordt het meest gebruik gemaakt van een tijdelijk contract met uitzicht op een vast contract, dit antwoord werd door respectievelijk 67%, 55% en 42% gegeven. In de land- en tuinbouw wordt het meest gebruik gemaakt van een inleencontract bij bijvoorbeeld een uitzendbureau (59%) (bijlage tabel B.3.2)

Bijna drie kwart van aangeboden contracten duren 6 maanden of korter
Het aangeboden werk betreft voor het merendeel werk met contracten tot maximaal 6 maanden, waarvan een deel met uitzicht op een vast contract (tabel 3.9). Hierbij zijn er geen significante verschillen tussen de grootteklassen van de bedrijven. Wel is er een verschil tussen de sectoren: in de land- en tuinbouw werd in 52% van de gevallen een contract van minder dan 6 maanden aangeboden en in 26% juist een langer contract van 7 tot 12 maanden (bijlage tabel B3.3).

Tabel 3.9 Lengte contract (V03)

	Frequentie	Percentage
minder dan 6 maanden	51	21%
6 maanden	128	53%
7 tot 12 maanden	44	18%
meer dan 12 maanden	5	2%
weet niet	14	6%
Totaal	**242**	**100%**

Ongeveer de helft voltijdcontracten
Wanneer we een werkweek van 38 uur of meer als een voltijd werkweek beschouwen, blijkt dat iets meer dan de helft van de aangeboden contracten voltijd werk betreft (tabel 3.10).

Tabel 3.10 Aantal uur per week in het contract (V04)

	Frequentie	Percentage
minder dan 20 uur	40	13%
20 tot 32 uur	32	11%
32 tot 38	33	11%
38 of 39 uur	47	16%
40 uur	105	35%
meer dan 40 uur	5	2%
Variabel/flexibel (oproepkracht)	34	11%
Weet niet	4	1%
Totaal	**300**	**100%**

Productiewerk meest gevraagd

De aard van het werk waar het om gaat is in de meeste gevallen (34%) productiewerk. Op een goede tweede plaats komen verkoopwerk en ambachtelijk / specialistisch werk (tabel 3.11).

Tabel 3.11 Type werk (V05)

	Frequentie	Percentage
productiewerk	104	34%
ambachtelijk/specialistisch werk	50	17%
agrarisch werk	24	8%
vervoer van mensen/goederen	11	4%
gezondheidszorg/hulpverlening	1	-
schoonmaakwerk	16	5%
overige dienstverlening	26	9%
administratief werk/beeldschermwerk	9	3%
commercieel werk/verkoopwerk	51	17%
anders	9	3%
Totaal	**301**	**100%**

Uiteraard verschilt het type werk per sector. In de land- en tuinbouw ging het in 59% van de aangeboden contracten om agrarisch werk en in 35% van de contracten om productiewerk. In de zakelijke dienstverlening ging het bij bijna de helft om schoonmaakwerk. In de handel ging het bij 30% om commercieel werk/verkoopwerk, bij 24% om productiewerk en bij17% om ambachtelijk/specialistisch werk. In de industrie ging het vooral om productiewerk (tabel B3.4).

Een kwart contracten voor minimumloon, vooral bij kleine bedrijven

Bijna drie kwart van de aangeboden contracten betaalt meer dan het minimumloon, hoewel dit bij 43% niet meer dan 110% van het minimumloon is (tabel 3.12). Kleinere bedrijven betalen minder salaris voor dit laaggeschoolde werk dan grote bedrijven. In de land- en tuinbouw geeft 35% van de bedrijven het wettelijk minimumloon. In de zakelijke dienstverlening ligt dit zelfs op 43%. In de industrie wordt juist meer betaalt en geeft 38% van de bedrijven 120% of meer van het wettelijk minimumloon (bijlage tabel B3.5).

Tabel 3.12 Salaris ten opzichte van het wettelijk minimumloon (V06)

	Frequentie	Percentage
het wettelijk minimumloon	73	24%
tot 110% van het wettelijk minimumloon	55	18%
tussen 110% en 120% van het wettelijk minimumloon	58	19%
120% of meer van het wettelijk minimumloon	69	23%
weet niet/w.n.z.	46	15%
Totaal	**301**	**100%**

3.4 Waardering van het aangeboden werk door werkzoekenden

De WWB'ers en WW'ers is gevraagd wat voor henzelf belangrijk is bij het aannemen van werk, welk type werk ze denken te kunnen doen, en waarom het tot nu toe niet gelukt is om dit type werk te krijgen.

Werkomstandigheden minder belangrijk dan (vaste) inkomsten en eigen fitheid
Voor zowel de WWB'ers als de WW'ers is het belangrijkste bij het aannemen van werk, dat ze voldoende moeten kunnen verdienen en dat het werk moet zijn waar ze fit genoeg voor zijn (tabel 3.13). Deze werkkenmerken worden gevolgd door de 'eisen' dat het werk moet zijn dat het niet te ver weg is, dat het werk is 'waar men zin in heeft', dat het een vaste baan moet zijn en dat het aantal werkuren niet te veel of te weinig moet zijn. WWB'ers hechten aan verschillende kenmerken meer belang dan WW'ers. Als minst belangrijke werkkenmerken uit het voorgelegde rijtje worden aangemerkt: niet 's ochtends vroeg of 's avonds laat hoeven te werken, niet onregelmatig of in het weekend hoeven te werken, en geen zwaar of vuil werk. Een deel van de WWB'ers en WW'ers heeft deze vragen niet beantwoord, waardoor de hiervoor genoemde percentages hoger uit kunnen vallen.

Tabel 3.13 Eisen aan het werk (V11)

	Heel belangrijk		Beetje belangrijk		Niet belangrijk	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**	**WWB**	**WW**
Ik moet voldoende kunnen verdienen	55%	45%	21%	40%	5%	3%
Het moet werk zijn waar ik fit genoeg voor ben	55%	56%	18%	22%	9%	11%
Het moet werk zijn waar ik zin in heb	43%	42%	27%	36%	12%	9%
Het moet geen zwaar of vuil werk zijn	33%	34%	29%	32%	17%	21%
Het moet een vaste baan zijn	49%	37%	21%	30%	13%	22%
Het aantal werkuren moet niet te veel of te weinig zijn	43%	36%	24%	34%	14%	18%
Het moet niet te ver weg zijn	49%	40%	21%	37%	11%	14%
Ik hoef niet 's ochtends vroeg of 's avonds laat te werken	27%	22%	25%	29%	30%	35%
Ik hoef niet onregelmatig of in het weekend te werken	31%	32%	22%	24%	28%	32%
Anders	13%	4%	1%	0%	-	-

WWB'ers en WW'ers zeggen vaak werk te kunnen doen waarvoor motivatie nodig is

Een door werkgevers heel belangrijk gevonden eigenschap van potentiële werknemers is dat ze *gemotiveerd* moeten zijn (zie 3.2). Door 64% van de WWB'ers en 82% van de WW'ers wordt aangegeven dat ze 'zeker' werk denken te kunnen doen waarvoor ze gemotiveerd moeten zijn (tabel 3.14). In ongeveer vergelijkbare mate denken de WWB'ers en WW'ers werk te kunnen doen waarvoor je goed moet kunnen samenwerken of omgaan met klanten. Iets meer terughoudendheid is er ten aanzien van werk waarvoor je lichamelijk fit moet zijn, waarvoor je hard moet kunnen doorwerken of waarvoor je stressbestendig moet zijn. Dit soort werk denkt rond de 40-45% van de WWB'ers en 50-60% van de WW'ers zeker te kunnen doen. Gemiddeld denken WW'ers vaker werk te kunnen doen waaraan bepaalde eisen worden gesteld.

Werk waarvoor je vroeg moet opstaan of 's avonds/'s nachts moet werken c.q. werk waarvoor je onregelmatig of in het weekend moet werken, is minder aantrekkelijk; ongeveer een derde van de WWB'ers en WW'ers zou dit zelfs 'zeker niet' kunnen doen. Werk waarvoor je lange reistijden hebt, zou ongeveer de helft 'zeker niet' kunnen doen. Dit betreft relatief veel mensen die aangeven zorg voor kinderen, partner of familie te hebben.

Tabel 3.14 Denken de WWB'ers werk te kunnen doen... (V12)

	Ja, zeker		Misschien		Nee, zeker niet	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**	**WWB**	**WW**
Waarvoor je lichamelijk fit moet zijn	45%	52%	28%	33%	11%	6%
Waarvoor je stressbestendig moet zijn	38%	55%	27%	28%	13%	6%
Waarvoor je goed moet kunnen samenwerken of omgaan met klanten	65%	76%	10%	13%	6%	1%
Waarvoor je hard moet kunnen doorwerken	41%	60%	25%	25%	13%	5%
Waarvoor je gemotiveerd moet zijn	64%	82%	15%	8%	5%	1%
Waarvoor je vroeg moet opstaan of 's avonds/ 's nachts moet werken	22%	28%	25%	31%	33%	30%
Waarvoor je onregelmatig of in het weekend moet werken	23%	27%	25%	30%	34%	33%
Waarvoor je lange reistijden hebt	9%	11%	21%	32%	52%	46%
Anders	7%	1%	1%	-	1%	0%

Redenen waarom lange reistijden en onregelmatig werken obstakels vormen

Uit de interviews met WWB'ers en WW'ers is naar voren gekomen waaróm lange reistijden en onregelmatig/buiten kantooruren werken de grootste obstakels zijn. Lang niet alle uitkeringsgerechtigden hebben een auto (meer), waardoor

werk dat verder weg is als problematisch wordt ervaren. Het openbaar vervoer wordt niet altijd als alternatief gezien, zeker niet in combinatie met onregelmatig/buiten kantooruren werken, omdat er dan weinig ov-verbindingen zijn. Een 43-jarige WWB'er (LO) zegt hierover: *"Om 6 uur 's ochtends rijden nog geen bussen. En een auto kost aan vaste lasten alleen al 50 euro per maand, dat kan ik niet meer betalen."* De reiskosten an sich worden soms al als obstakel gezien, omdat men daar geen geld voor heeft en bang is dat ze dit weer moeten 'aftrekken' van hun salaris. Een 46-jarige WWB'er (havo/vwo): *"Een reiskostenvergoeding is nodig, dat bepaalt of ik kan reizen voor mijn werk of niet. Ik houd nu drie euro per dag over voor boodschappen, inclusief kleding."* Onregelmatig/buiten kantooruren werken is verder vooral lastig voor (alleenstaande) ouders met jonge kinderen, omdat het dan lastig is om kinderopvang te regelen (wat ook weer geld kost). Een 39-jarige WWB'er (LBO): *"Ik zoek werk in de buurt, want ik ben afhankelijk van fiets en scooter. Ik heb geen auto. Ik probeer parttime functies te zoeken, want ik heb de zorg voor mijn kinderen."*

Wil tot breder zoeken is er vaak wel, maar valt in praktijk tegen
In de interviews zeggen de WWB'ers en WW'ers vaak dat ze van alles willen aanpakken. Toch blijven de werkzoekenden soms hopen (en zoeken) op het type werk dat ze vroeger deden, ook al zoeken ze (daarnaast) breder. Probleem kan bijvoorbeeld het gebrek aan ander soort ervaring zijn, het toch (liever) niet willen werken onder het eigen niveau, of merken dat werkgevers van ander type werk niet op hen zitten te wachten (zie ook hierna). Bij het breder zoeken is soms ook het probleem dat de werkzoekenden niet weten hóe ze dit moeten aanpakken. Ze hebben soms allerlei ideeën over alternatieve beroepen, waarvan ze niet eens onderzocht hebben of die realistisch voor hen zijn. Een 35-jarige WWB'er (havo/vwo): *"Misschien zou ik ook wel taxichauffeur willen worden, maar dan moet ik eerst mijn rijbewijs halen."* Een 52-jarige WWB'er (HBO): *"Ik zou best met mijn handen willen werken. Ik zou bijvoorbeeld graag stadsboerin willen worden. Nee, ik weet eigenlijk niet wat daarvoor nodig is, hoe je dat wordt."*

Leeftijd en scholing zijn de belangrijkste belemmeringen voor vinden werk
De redenen waarom het tot nu toe niet gelukt is om het type werk te krijgen (of behouden) dat men kan doen, variëren (tabel 3.15). De zowel door de WWB'ers als de WW'ers meest genoemde reden is dat ze te oud zijn. WW'ers noemen dit wel veel vaker dan WWB'ers (71% respectievelijk 36%), wat samenhangt met het hoge aandeel 50-plussers onder de WW'ers. De na leeftijd meest genoemde redenen bij de WWB'ers zijn dat ze te laag geschoold zijn (32%) en/of dat hun gezondheid het vinden van werk bemoeilijkt (29%). WW'ers noemen relatief vaker dat er te weinig van het soort werk is waarvoor ze in aanmerking komen (42%) of dat ze (juist) te hoog geschoold of te ervaren zijn (22%). Verder wordt

door WWB'ers vaker de zorg voor kinderen, partner of familie genoemd als één van de redenen dan door WW'ers. Nu zijn de WWB'ers vaker alleenstaand met kinderen, waardoor het regelen van bijvoorbeeld kinderopvang mogelijk vaker een probleem is.

Tabel 3.15 Reden dat het tot nu toe niet gelukt is om werk te vinden (V13)*

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Er is te weinig van dit soort werk	80	315	24%	42%
Ik ben te laag geschoold	105	137	32%	18%
Ik ben te onervaren	54	52	16%	7%
Ik wil een vaste baan	69	124	21%	16%
Ik ben te hoog geschoold / te ervaren (te duur)	30	169	9%	22%
Vanwege mijn leeftijd (te oud)	118	538	36%	71%
Vanwege mijn herkomst (etniciteit)	24	20	7%	3%
Vanwege mijn gezondheid	97	109	29%	14%
Vanwege zorg voor kinderen, partner of familie	67	46	20%	6%
Anders	29	30	9%	4%
Missing	*37*	*55*	*11%*	*7%*
Totaal	**331**	**755**		

* Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Toelichting vanuit de interviews

Uit de interviews komt naar voren dat de WWB'ers en WW'ers vaak afwijzingen hebben gehad bij sollicitaties, waaruit ze bovenstaand beeld hebben gekregen. Dat ze 'te oud' zijn bevonden is iets dat werkgevers bijna nooit direct zeggen, maar wat ze afleiden uit de reacties. Verder is het volgens eigen zeggen vooral hun scholing of het verloop van hun loopbaan (cv) geweest die de oorzaak is van het feit dat ze steeds worden afgewezen of aan het lijntje worden gehouden. Voorbeelden hiervan, naast te weinig scholing of ervaring, zijn: werkzaam zijn geweest in een te specifieke functie of branche (die daarbuiten te weinig bekend is en verkeerd op waarde geschat wordt), onlogische loopbaanstappen, gat in cv vanwege werkloosheid. Zoals een 38-jarige WW'er (MBO) zegt: *"Je cv wordt er niet vrolijker op. Je bent blij als je ergens een jaar hebt kunt werken, maar al die baantjes worden als een nadeel gezien door de werkgever. Dat ik nu al een jaar thuis zit, is ook een grond van afwijzing voor werkgevers."* WW'ers hebben daarbij als relatief 'voordeel' dat ze gemiddeld een langer arbeidsverleden hebben en dit arbeidsverleden minder lang geleden is dan bij WWB'ers (zie 1.3.3). Probleem is echter, volgens de WW'ers en WWB'ers, dat werkgevers in de huidige arbeidsmarkt keuze genoeg hebben en er altijd wel iemand anders is die beter in het profiel past. Een 55-jarige WW'er (WO): *"Als ik alleen gezocht zou hebben naar passend werk, had ik in de afgelopen drie jaar maar twee geschikte*

vacatures gevonden. Ik heb breed gesolliciteerd, ook op tijdelijk en parttime werk. Maar voor elke vacature zijn altijd veel kandidaten, dus er is altijd wel iemand die jonger is en/of beter past."
Sommigen zouden graag makkelijker 'op proef' willen kunnen werken, om te kunnen bewijzen wat ze kunnen. Een 28-jarige WWB'er (HBO): *"Ik zou het niet erg vinden om met behoud van uitkering ergens stage te lopen. Ik heb dit wel eens gevraagd bij de gemeente, maar dat mag niet als hoger opgeleide."*

Hoger opgeleiden komen niet makkelijk aan lager geschoold werk
Hoger opgeleiden die ook lager geschoold werk willen aanpakken (dit kunnen zowel WW'ers als WWB'ers zijn), ervaren dat werkgevers hen niet wil omdat ze overgekwalificeerd zijn: de (zelf lager opgeleide) werkgever voelt zich "geïntimideerd" of is bang dat ze snel zijn uitgekeken op de baan en weer vertrekken. Een 52-jarige WW'er (MBO) zegt hierover: *"Ik vind het niet erg om onder mijn niveau te solliciteren, maar werkgevers willen het niet. Je hebt dan een hogere opleiding dan de manager."* Een 26-jarige WWB'er (WO): *"Ze kijken tegen je op en denken dat je weer snel weg bent."*

Ruim kwart van de WWB'ers is 'gladde werkzoeker'
Op basis van het zoekgedrag (zie 2.3) en de door WWB'ers gestelde randvoorwaarden aan werk (zie hiervoor), hebben we een classificatie gemaakt van de WWB'ers[8]:

- Ten eerste onderscheiden we de categorie 'gladde werkzoekers': mensen die hard op zoek lijken naar werk en zichzelf ook voor veel werk in aanmerking zien komen. Zo'n 27% van de WWB'ers valt onder deze categorie. Dit betreft relatief veel hoger opgeleiden en relatief veel mensen die korter dan een jaar in de bijstand zitten.
- De tweede categorie betreft de tegenhanger: de 'moeizame werkzoekers'. Dit betreft mensen die *niet* hard op zoek lijken naar werk en zichzelf *niet* voor veel werk in aanmerking zien komen. Dit betreft 13% van de WWB'ers. Dit betreft relatief veel lager opgeleiden, mensen die nooit betaald werk gedaan hebben en mensen die al relatief lang (gemiddeld zeven jaar) in de bijstand zitten.
- Dan is er de tussencategorie: mensen die wel hard zoeken, maar zichzelf voor weinig werk in aanmerking zien komen; of mensen die niet hard zoeken, maar voor veel werk in aanmerking komen. Deze tussencategorie betreft 43% van de WWB'ers.
- Tot slot is er een restgroep, van wie niet eenduidig vast te stellen is tot welke categorie ze behoren; dit betreft 17% van de WWB'ers.

[8] Voor WW'ers is deze classificatie niet gemaakt.

3.5 De rol van de uitvoering bij de waardering van het werk en de waardering van de werkzoekenden

Eisen van werkgevers niet altijd bekend bij klantmanagers en werkcoaches
Aan uitvoerders is de vraag voorgelegd welke eisen werkgevers volgens hen stellen aan degenen die ze vragen voor laaggeschoold werk. Niet alle uitvoerders konden deze vraag beantwoorden. Zij geven als reden dat ze geen rechtstreeks contact hebben met werkgevers en ook geen zicht hebben op het netwerk aan werkgevers van het re-integratiebedrijf of het werkgeversservicepunt dat wel deze rechtstreekse contacten onderhoudt.

Een top tien van eisen van werkgevers
De uitvoerders die wel een beeld hebben van de eisen die werkgevers stellen, noemen een scala aan eisen voor vacatures voor laaggeschoold werk. Deze eisen zijn in te delen in 4 categorieën:

- Vaardigheden (V)
- Flexibiliteit (F)
- Gezondheid en leeftijd (G)
- Motivatie (M)

Tabel 3.16 bevat de eisen die in deze 4 categorieën vallen.

Tabel 3. 16 De top 10 van eisen die werkgevers volgens klantmanagers en werkcoaches stellen aan degene die vragen voor laaggeschoold werk

- Een iets hoger niveau dan wat eigenlijk voor de functie nodig is (V)
- Direct productie kunnen draaien / zelfstandig kunnen werken (V)
- Communicatief vaardig zijn (Nederlands beheersen) (V)
- Vacature snel vervullen (F)
- Verklaring omtrent gedrag (F)
- Flexibiliteit: onregelmatig werk, tijdelijk werk, eigen vervoer (F)
- Fysiek gezond (G)
- Leeftijd (niet te oud) (G)
- Motivatie (M)
- Adequate presentatie: houding, gedrag, kleding(M)

In het vervolg van deze paragraaf beschrijven we per type eisen hoe de uitvoerders hiermee omgaan en hoe zij werkgevers en werkzoekenden in deze eis proberen te beïnvloeden.

3.5.1 Vaardigheden

Vaardigheden die werkgevers eisen bij vacatures voor laaggeschoold werk
Uitvoerders signaleren dat werkgevers eisen stellen aan werknemers voor laaggeschoold werk die hoger liggen dan wat nodig is voor het betreffende werk. Tevens hechten werkgevers sterk aan werknemersvaardigheden. Daarnaast is een eis dat ze communicatief vaardig moeten zijn, het Nederlands moeten beheersen.

- *Hogere eisen, ook bij ongeschoold werk*

Werkgevers vinden het makkelijk als werknemers een iets hoger niveau hebben dan nodig is voor het werk is omdat ze de werknemers dan makkelijker alles kunnen uitleggen en ze ook andere taken kunnen laten doen. Dus ook bij werk waar in principe geen startkwalificatie voor nodig is, vragen werkgevers iemand met opleiding. Niet alle cliënten kunnen hieraan voldoen. Ook komt het voor dat het verzekeringstechnisch lastig is als iemand geen opleidingscertificaat heeft. Voor een werkgever is het niet interessant om zelf scholing in te kopen voor deze persoon als ze ook kandidaten hebben bij wie dit niet nodig is.

> "Zelfs voor laaggeschoold werk, waar geen diploma voor nodig is, worden de eisen bij geschroefd. Een deel van mijn cliëntenbestand kan daar niet aan voldoen." [G12]
> "Nu hebben werkgevers keus uit zo'n 20,30,40 anderen. Dan kun je niet eisen van een werkgevers dat hij zijn eisen bijstelt." (U10)

Beïnvloedingsmogelijkheden uitvoerders bij werkgevers
Sommige klantmanagers wijzen werkgevers op de mogelijkheid van een proefplaatsing (zie 4.4.1) zodat aangetoond kan worden dat iemand weliswaar geen opleiding heeft, maar wel het vermogen heeft om dit werk te doen. De belangrijke aspecten ter compensatie van het gebrek aan opleiding zijn dan bijvoorbeeld presentatie, persoonlijkheid, vlotheid, taalniveau, gezondheid, werkervaring. Werkcoaches noemen een aantal mogelijkheden om werkgevers zicht te geven op de (te ontwikkelen) kwaliteiten van de persoon in kwestie:

- *Een proefplaatsing* op zich wordt als nuttig instrument gezien om werkgevers te overtuigen van de kwaliteiten van de kandidaat. Daarnaast wordt het ingezet als 'ruilmiddel': de werkgever krijgt een kandidaat (voor de maximale periode) op proef in ruil voor financiering van de benodigde scholing. Niet iedere werkcoach is zich bewust van deze mogelijkheid;
- *Een CTC test* (wat in het bedrijf nodig is aan competenties) geeft geen garantie, maar is wel een toegevoegde waarde voor de werkgever, aldus een werkcoach;

- Als werkcoach goed weten wat een functie inhoudt en wat iemand feitelijk moet doen en daarover *in gesprek gaan* met de werkgever;
- *Het organiseren van arrangementen*, bijvoorbeeld in de techniekbranche: UWV organiseert dat opleidingsinstituten een bepaalde opleiding geven waar werkgevers om vragen bij kandidaten, en regelt daar ook geldschieters bij (een brancheorganisatie, een werkgever). Dit is aantrekkelijk voor werkgevers die ervaring hebben met een geplaatste, maar onvervulde vacature.

Geen budget voor omscholing

"Er is geen budget meer voor omscholing. Met name mensen die langer uit het arbeidsproces zijn, die jaren zwaar werk hebben gedaan. Terwijl sommigen al geholpen zouden zijn met een heftruckcertificaat! Die lopen vast. Voor een werkgever is dat niet aantrekkelijk om te betalen, Terwijl met 300 euro voor een heftruckcertificaat heb je iemand uit de WW die daar anders zijn tijd uit zit." (U8)

Proefplaatsing

"Ik zet de proeftijd in als wisselgeld voor opleiding. Ik zeg bij projecten nog wel eens: je krijgt de hele bubs met drie maanden proefplaatsing, dan betaal jij de basisopleiding VCA. Werkgevers vinden dat wel grappig. Ze hadden altijd de indruk: UWV moet haar kneusjes kwijt. Nu merken ze dat we goede kandidaten bieden. Ze nemen je meer serieus, je bent geen pushover." (U13)

Beïnvloedingsmogelijkheden werkcoach bij cliënt

Werkcoaches vertellen dat uitkeringsgerechtigden de proefplaatsing in het juiste perspectief moeten leren zien, als investering in hun nieuwe werktoekomst. De visie van de werkcoach op proefplaatsing, en hoe deze dit overdraagt op de client beïnvloedt de bereidwilligheid van de cliënt.

Proefplaatsing

"Cliënten denk soms: ik ga er financieel niet op vooruit en soupeer een deel van mijn WW op. Maar, je kunt ook zeggen: ik investeer 3 maanden van mijn WW in een nieuwe toekomst!" (U13)

- *Direct productie kunnen draaien / zelfstandig kunnen werken*

Uitvoerders geven aan dat werkgevers ook duidelijk algemene werknemersvaardigheden vragen. Denk aan op tijd komen, volgens de regels handelen, zich aan de afspraken houden etc. Daarnaast hebben werkgevers het liefst mensen met werkervaring, werknemers moeten productie kunnen draaien of zelfstandig kunnen werken met een beperkt inwerktraject.

Beïnvloedingsmogelijkheden uitvoerders bij werkgevers
Ook wat betreft de eis dat iemand direct inzetbaar moet zijn, kan een profplaatsing helpen om een werkgever over de streep te trekken. Ook begeleiding op afstand wordt soms ingezet om de werkgever te ontlasten. Daarnaast komt het voor dat een accountmanager het eerste contact legt met de werkgever en daar de plussen en de minnen van de doelgroep uitlegt, om zo de verwachtingen bij te stellen.

- *Communicatief vaardig zijn, Nederlands beheersen*

Communicatief vaardig zijn is bijvoorbeeld van belang in de thuiszorg vanwege het klantcontact. Beheersing van het Nederlands is verder een eis in verband met het begrijpen van een opdracht, van veiligheidsinformatie, van machinebediening maar ook bijvoorbeeld ter bevordering van het onderlinge contact met collega's. De werkgeversenquête liet weliswaar zien dat ruim 40% van de werkgevers niet hecht aan het Nederlands kunnen spreken, in de sectoren waar dit wel van belang is, speelt dit juist een grote rol.

"Nederlands beheersen is bijvoorbeeld van belang bij schoonmaak van kantoorpanden waar wordt gewerkt met een logboek en ook bij een huishoudelijke hulp is Nederlands spreken van belang." [G5,10]

"Goed Nederlands staat bij bijna alle vacatures. Het gaat dan vooral om je goed verstaanbaar te kunnen maken in het Nederlands, dan is het ok. Nederlands spreken is een hot item." (U9)

Beïnvloedingsmogelijkheden uitvoerders bij werkgever
Voor klantmanagers is het soms lastig in te schatten welk taalniveau een werkgever eist. Een werkcoach vertelt hoe belangrijk het is om in gesprek te gaan met een werkgever en om goed in te schatten wat de werkelijke eis van de werkgever is. Dat biedt speelruimte, bijvoorbeeld bij een specifieke eis rond afkomst of taal.

"Een werkgever uit het poldergebied zei: ik wil gewoon een Noord Hollandse bikkel! Mijn Turkse collega kwam toen aanzetten met een Marokkaan, een Turk en een Surinamer. Twee daarvan zijn nu in dienst. (De werkgever liep met trots te vertellen over zijn Indonesische roots. De werkcoach heeft daar op ingespeeld. Toen zei de werkgever: dat is waar, je hebt gelijk.)" (U13)

3.5.2 Flexibiliteit

Flexibiliteit geëist eisen bij vacatures voor laaggeschoold werk
Werkgevers zijn gebaat bij snelle vervulling van vacatures en zetten in op tijdelijk werk. Uitvoerders signaleren verder dat cliënten met een 'verklaring omtrent gedrag' (VOG) voor meer werk in aanmerking komen, dan degenen zonder. Daarnaast eisen werkgevers flexibiliteit qua werktijden. Werkgevers waarderen het in zo'n geval als de kinderopvang goed geregeld is en als men eigen vervoer heeft.

- *Vacature snel vervullen*

Uitvoerders ondervinden aan den lijve dat werkgevers gebaat zijn bij een snelle vervulling van vacatures. Een werkgever zet zijn vacature via diverse kanalen uit. Soms kan een uitzendbureau sneller goede kandidaten leveren dan een klantmanager.

> "Nadeel is dat werkgevers dezelfde vacature bij 4 uitzendbureaus uitzetten. De collega hier krijgt ook een rechtstreekse melding van de vacature, maar is slechts één van degenen die die vacature krijgt. Tegen de tijd dat je een match gevonden hebt kan de vacature al lang vergeven zijn." [G2]

- *Verklaring omtrent gedrag*

Een VOG is nodig bijvoorbeeld bij werken op Schiphol, schoonmaak bij bepaalde bedrijven, werk bij overheidsdiensten en postbezorging. Maar ook bij productiewerk, de zorg en in de detailhandel. In de interviews met de werkgever is deze eis geen enkele keer spontaan genoemd door. Dit kan te maken hebben met de sectoren waar de geïnterviewde werkgevers uit afkomstig zijn. De uitvoerders krijgen in de praktijk wel met deze eis te maken.

> "In ieder geval iemand zonder detentieverleden." [G4]
>
> "Het valt me op dat er veel jonkies zijn met een strafblad. Het enige wat er voor hen overblijft qua werk is productiewerk en werken op de bloemenveiling." (U10)

- *Onregelmatig werk, tijdelijk werk*

Werkgevers vragen volgens uitvoerders mensen die willen werken in de weekenden, de avonden, ploegenroosters en bereidheid tot overwerken. Werkgevers waarderen het als in zo'n geval de kinderopvang goed geregeld is. Daarnaast zien uitvoerders dat werkgevers inzetten op tijdelijk werk. Dat varieert van een nulurencontract tot een contract met een duur van een week tot drie maanden. De administratieve handelingen die tijdelijk werk met zich meebrengen, verschil-

len sterk tussen gemeenten en UWV. De impact hiervan op cliënten is dus ook wisselend.

Beïnvloedingsmogelijkheden uitvoerders bij werkgevers en clienten
Sommige klantmanagers zien beïnvloedingsmogelijkheden bij werkgevers/uitzendbureaus. Zij vertellen dat accountmanagers van werkgeversservicepunten bij werkgevers pleiten voor vacatures van minimaal zes maanden. Reden was voorheen de loonkostensubsidie, die kon alleen toegekend bij een contract van zes maanden. Nu geldt dat niet meer, maar deze klantmanagers hebben een aversie tegen het idee een soort uitzendbureau te zijn. Vacatures waarbij het gaat om nul urencontracten of werk voor drie maand of minder komen dus niet bij hen terecht. Er zijn echter ook klantmanagers die daar wel actief naar op zoek gaan of die geen voorstander zijn van nulurencontracten, maar die hun cliënten wel stimuleren om dergelijke contracten ook aan te nemen. Ook werkcoaches signaleren dat het werkgeverservicepunt meer gericht is op langdurig werk (min 6 maand). Zij vinden het meer aan het uitzendbureau om voor korte klussen te bemiddelen. Cliënten moeten tijdelijk werk wel aannemen en zijn ook verplicht zich bij een uitzendbureau aan te melden. Met uitzendbureaus zijn ook speeddates (zie paragraaf 2.4.2).

> "Ik probeer cliënten te beïnvloeden die zeggen: dan zit ik aan dat werk vast. Dan zeg ik bijvoorbeeld: wie zegt dat je moet ophouden met solliciteren als je dit werk doet? Je kunt beter vanuit een werkpositie verder solliciteren." (U12)
>
> Het belangrijkste is dat iemand volledig uit de WW raakt. Bij de wat oudere mensen, 61/62, vind ik het ok als ze als oproepkracht werken. Maar voor de overige uren houden ze sollicitatieplicht." (U7)

Flexibel werk vraagt vaak administratieve handelingen
Klantmanagers zien als belangrijkste drempel voor kortdurend tijdelijk werk (langer dan een maand) dat cliënten daarna weer de hele administratieve molen door moeten om opnieuw bijstand aan te vragen. Het kan nodig zijn de uitkering stop te zetten en eventueel, als het werk vervalt, te heropenen. Voor cliënten kan dit een gat in hun inkomsten opleveren omdat het heropenen en uitbetalen van de uitkering enige tijd in beslag neemt en er in de regel niet precies na 4 weken weer geld op de rekening van de cliënt staat. Een enkele klantmanager ziet mogelijkheden om deze drempel weg te nemen en weet daardoor de waardering bij cliënten van tijdelijk werk positief te beïnvloeden. Veel klantmanagers signaleren echter alleen de drempel en weten niet hoe ze deze moeten wegnemen, omdat dit momenteel wettechnisch niet kan.

Cliënt moet werk accepteren, maar klantmanager kan drempel niet wegnemen
"Als iemand een vrij behoorlijk aanbod krijgt (drie maanden werk) dan moeten ze dat accepteren. Maar dat brengt dus wel heel wat rompslomp met zich mee. Een bijstandsgerechtigde moet dan weer opnieuw door het hele circus van de aanvraagprocedure." [G2]

"Of het nu werk is voor drie maanden of drie dagen, werkzoekenden moeten reageren. Als het werk langer dan een maand is, wordt de uitkering beëindigd en moet men na die maand weer een nieuwe uitkering aanvragen. Dat is erg vervelend. Theorie is dat mensen na vier weken een voorschot kunnen krijgen voor een hele maand, maar in de praktijk is dat na 5 of 6 week. Dat komt, niet iedere klant heeft zijn/haar administratie op orde. Persoonlijk vind ik deze gang van zaken vreemd. Het zou beter zijn als de uitkering niet beëindigd wordt, maar tijdig wordt stopgezet. Als iemand voor minder dan 30 dagen werk vindt, kunnen we de uitkering namelijk tijdelijk stopzetten en dat is dan in 4 minuten weer te herstellen in het systeem. Wettechnisch mag dat echter niet als iemand voor langer dan 30 dagen werkt vindt. Daarbij komt dat voor de cijfers iedere beëindigde uitkering er één is. Dat die na 33 dagen weer wordt opgestart wordt niet meegenomen in de cijfers."[G6]

Bij klanten kan de angst voor het verlies aan inkomsten een belemmering vormen om het werk aan te nemen. Het heropenen van de uitkering is niet nodig wanneer het werk korter dan 30 dagen duurt. Wel kan de klantmanager proberen om ook in het geval van langere contracten de gegevens van de cliënt als het ware in een schaduwbestand te houden waardoor heropening soepeler zou moeten verlopen. Dat vraagt echter wel medewerking van collega's van de klantmanager.

"Tijdelijk werk, dan leggen we de uitkering stil en kunnen we die daarna weer activeren. We hebben onderling afspraken met klantbegeleiders dat bij bijvoorbeeld een contract van drie maand, de uitkering tijdelijk geblokkeerd kan worden. Het hangt wel van de klantbegeleider inkomen af welke afspraken je kunt maken."

Weinig administratieve handelingen voor werkcoaches bij flexibel werk
In tegenstelling tot bij de bijstand zijn bij de WW vrijwel geen administratieve handelingen nodig wanneer men na tijdelijk werk weer een beroep doet op de uitkering. Met één telefoontje kan iemand zijn WW weer activeren.

"Ik adviseer mensen om digitaal hun werkbriefjes in te leveren, dan is alles zo geregeld." (U5)

"Het tijdelijk stopzetten van de WW is administratief geen omslachtige procedure: ik zeg jongeren altijd om alle tussenliggende informatie aan te blijven leveren zodat straks alleen de loonstroken en de beëindigingbrief van het contract nodig zijn. Alle informatie blijft verder in het bestand.(...) De WW betaalt minder als je parttime werkt. Ik adviseer soms dat het beter is de WW stop te zetten, zodat de WW rechten blijven staan en ze over drie maand weer de volle mep krijgen."(U4)

- *Bijstand en Kinderopvang*

Sommige klantmanagers zien geen mogelijkheid om het gebrek aan passende kinderopvang te beïnvloeden, zodat een cliënt in staat is om alle werk aan te nemen. Ze dragen aan dat kinderopvang in het weekend of in de avond geen optie is in hun gemeente; dat alleenstaande ouders een deel van de opvangkosten zelf moeten betalen waardoor ze onder de bijstandsnorm komen als ze gaan werken; en dat ze dus niets kunnen uitrichten als de vader buiten beeld is.

Kinderopvang als drempel

Die dienstroosters zijn met name een belemmering voor moeders: overdag kan kinderopvang, maar dat kan niet makkelijk in het weekend of in de avond in deze gemeente. In Amsterdam kan dat misschien, maar hier niet [G1]

Er zijn ook klantmanagers die wel mogelijkheden zien om kinderopvang zo geregeld te krijgen dat ook voor alleenstaande ouders acceptatie van (flexibel) werk mogelijk is. Ze bieden cliënten bijvoorbeeld een workshop waarin wordt uitgelegd hoe ze kinderopvang kunnen aanvragen en waar; garanderen dat kinderopvang binnen 8 a 9 dagen geregeld is, sturen aan op twee hele dagen werken als drie halve dagen duurder uitpakt bij de kinderopvang of stimuleren cliënten om voor opvang op hun eigen netwerk terug te vallen. Dit laatste kan zich echter tegen cliënten gaan keren. Een consulent bij een werkgeversservicepunt zegt heel kordaat dat ze mensen die kinderopvang via familie of vrienden geregeld hebben afwijst, omdat ze uit ervaring weet dat dit vaak niet voor een langere periode stand houdt.

- *WW en Kinderopvang*

Werkcoaches gaan wisselend om met al dan niet geregelde kinderopvang. Sommigen stellen simpelweg: geen kinderopvang geregeld, dan geen recht op WW. Anderen gaan hier wat flexibeler mee om en stellen: zolang de opvang van kinderen acceptatie van werk maar niet in de weg staat, is het prima dat uw kinderen tijdelijk (vanuit financieel oogpunt) niet naar de kinderopvang gaan. Ook de

plicht werk te accepteren in avond of weekend, hangt mede af van de visie van de werkcoach.

> "Om recht te hebben op WW moet je beschikbaar zijn voor werk. Het niet hebben van kinderopvang is dus een probleem van de klant: als de kinderopvang niet goed geregeld is, heeft die geen recht op WW. Als mensen na zwangerschapsverlof in de WW komen check ik het ook altijd. Ik heb meerdere keren meegemaakt dat het niet goed geregeld was. Meestal geef ik mensen dan even de gelegenheid en als ze het na 4 weken nog niet geregeld hebben, dan stopt de WW." (U7)

- *Vervoer*

Diverse werkcoaches kaarten aan dat beschikking hebben over vervoer van belang is om werk te kunnen vinden. De ene werkcoach treedt hierbij coachend op, de ander handhavend, en weer een ander stelt dat je geen ijzer met handen kunt breken.

> **Handhavend**
>
> "Als iemand niet bereid is om met het OV te reizen, stop ik de WW. Het is ook iemands eigen verantwoordelijkheid om een fiets te hebben. Werkgevers doen steeds minder aan reiskostenvergoeding. Als iemand werk gevonden heeft, bemoei ik me verder niet met arbeidsvoorwaarden." (U7)
>
> **Het is een gegeven**
>
> "Mensen zonder rijbewijs zijn in het Westland moeilijk bemiddelbaar. Een bus rijdt niet zo vroeg." (U8) "Productiebedrijven liggen niet in de stad, maar meer aan de rand en hebben vaak geen goede OV-verbindingen." (U3) "Op veel plekken kun je goed met OV komen of door mee te rijden met collega's. Toch willen werkgevers dan dat je eigen vervoer hebt . De eis is dat ze 24u een beroep op je kunnen doen."(U4)

3.5.3 Gezondheid en leeftijd

Leeftijds- en gezondheidsvoorwaarden bij vacatures voor laaggeschoold werk

Werkgevers eisen, vooral bij lichamelijk zwaar werk, dat iemand gezond is. Ook speelt leeftijd een grote rol in het plaatje dat de werkgever voor ogen heeft.

- *Fysiek gezond*

Volgens uitvoerders eisen werkgevers, met name bij fysiek zwaar werk als de tuinbouw of de thuiszorg dat iemand geen lichamelijke beperkingen heeft. Diver-

se 35-minners hebben wel lichamelijke klachten. Zij krijgen vanuit UWV daarom intensievere begeleiding.

> "Mensen die twee jaar in de ziektewet hebben gezeten en 35 min zijn, die zijn helemaal vergroeid met hun ziekteverzuim. Voor hen is het moeilijk accepteren dat ze weer wat moeten doen. Met hen heb ik heel intensieve gesprekken om ze uit die houding los te weken. Dat doe ik door vooral te kijken wat iemand wel kan. Soms zie je het zelfvertrouwen dan groeien." (U10)

Beïnvloedingsmogelijkheden uitvoerders bij werkgever
Om de waardering van de werkgever voor de werkzoekende ten positieve te keren, zet een klantmanager wel eens een stage in als instrument. Vaak is een werkgever dan wel bereid om iemand een kans te geven. Ook is er de no-riskpolis waarmee ziektekosten voor de werkgever gedekt worden.

Beïnvloedingsmogelijkheden cliënt
Wat betreft de cliënt zegt een klantmanager stellig dat gezondheid geen issue kan zijn. Een werkcoach vertelt dat ze klanten doorstuurt naar de verzekeringsarts als ze lichamelijke klachten opwerpen als belemmering.

> "Wat ik vaak tegenkom is dat mensen bij het werkgeverservicepunt opeens zeggen: 'o ja, ik heb last van mijn rug, dat ben ik vergeten te melden bij de klantmanager.' Dat is lastig. Bewijs maar eens dat die rugklachten die iemand ervaart reëel zijn en werken onmogelijk maken. Vaak is er dan een driegesprek. Als de cliënt blijft volhouden, vindt er een assessment plaats bij het SW bedrijf. Wellicht is daar straks geen geld meer voor. Enige optie die dan rest is stage lopen met behoud van uitkering. Dit kan tot 2 dingen leiden: A Dan denkt iemand, als ik toch moet werken, kan ik er maar beter mee verdienen of B wordt duidelijk wat een persoon wel/niet mankeert." [G14]
>
> "Als de verzekeringsarts zegt dat de man kan werken, moet hij meewerken, anders volgen er sancties. Bijvoorbeeld als hij niet op sollicitatiegesprek wil of in het sollicitatiegesprek aan de werkgever zegt: "ik heb een hartkwaal", dan kan dat gevolgen hebben voor zijn uitkering." (U7)

De perceptie van de klantmanager en werkcoach op fysiek zwaar werk beïnvloedt de wijze waarop hij/zij klanten begeleidt richting dit werk. Evenzo werkt een negatieve houding van een klantmanager tegenover zwaar werk door op het instrumentarium dat hij/zij op dat moment voor handen heeft door in de wijze waarop de klantmanager zijn re-integratietaak verricht.

"Ik snap dat in de landbouw werken, in de kasbedrijven, bijvoorbeeld aardbeien plukken, dat zou ik zelf ook niet graag doen. Het is fysiek zwaar, laag gewaardeerd en als je daar dan ook nog ver voor moet reizen… In Hoofddorp, Aalsmeer, Schiphol, veel werken daar vanuit onze gemeente. Daar is een markt voor, maar ik weet niet in hoeverre vacatures daar niet vervuld worden." [G1]

- *Leeftijd*

Uitvoerders zien dat werkgevers de leeftijd van de sollicitant belangrijk vinden. Vooroordelen en de hoogte van het loon van oudere werknemers spelen hierbij een rol.

Beïnvloedingsmogelijkheden uitvoerders bij werkgever

Leeftijd wordt door werkgevers gezien als drempel, zo vertelt een klantmanager. Te oud wordt vaak niet gewaardeerd. Belangrijk is dan dat je als klantmanager goed zicht hebt op in welke sectoren er tekorten zijn aan bepaalde mensen en juist daar mensen actief aan te bieden. Zo kantel je de waardering van de werkgever. Werkcoaches die werken aan de werkgeverskant (adviseur werkgeversdienstverlening) signaleren dit ook. Zij zetten in op gesprekken met werkgevers en brengen daarbij ook instrumenten als premiekorting onder de aandacht van de werkgever. Sommige werkcoaches weten de perceptie van werkgevers niet te beïnvloeden (mede) omdat ze begrip hebben voor een werkgever die de voorkeur geeft aan een jongere.

"Dan vraag ik: waarom wilt u geen ouderen? Welke ervaring heeft u met ouderen? In 99% van de gevallen opent een gesprek mogelijkheden. Werkgevers spreken bijna nooit uit eigen ervaring, of het zijn incidenten geweest. Dus dan zeg ik: ok, je hebt één slechte ervaring, ik kan het niet garanderen, maar probeer het eens! In zo'n geval zet ik als wisselgeld een proefplaatsing in." (U13)

"Vaak gaat het om inkomen. Ik zeg dan: niet iedere oudere hoeft meteen de hoofdprijs!"(U16)

Beïnvloedingsmogelijkheden werkcoach bij cliënt

Een werkcoach kan bij cliënten van alle leeftijden invloed uitoefenen op de presentatie van de cliënt in relatie tot zijn of haar leeftijd. Niet iedere werkcoach ziet echter beïnvloedingsmogelijkheden als het gaat om leeftijd. Het enige wat hen rest is het soepeler omgaan met het opleggen van een maatregel.

Ziet beïnvloedingsmogelijkheden bij cliënten die zichzelf te oud vinden
"Soms hebben mensen doemscenario's in hun hoofd: niemand wil mij meer, ik ben te oud. Dan is het belangrijk om eerst gesprekken aan te gaan om de spirit er weer in te krijgen, dan is iemand pas weer succesvol in het solliciteren. Ik doe dat door iemand een reëel beeld te geven van zijn financiële toekomst en door naar kwaliteiten te kijken. Iedereen heeft een drijfveer." (U5)

"55-plussers moeten het hebben van kruiwagens. Proberen op te vallen is belangrijk. We bieden hen ook workshops aan om dit netwerken te leren." (U12) "Ik geef oudere werknemers als tip mee: zet een video cv als link in je cv, onderscheid je daarmee van de rest. Soms werkt dat. "(U11)

Ziet geen beïnvloedingsmogelijkheden dus is soepeler met opleggen maatregel
"Zeker mensen boven de 50 jaar hebben weinig kans. Die zie ik niet uitstromen in werk. Ik kan er zelf weinig aan doen. Ik ben dan wel soepeler met het opleggen van maatregelen." (U17)

3.5.4 Motivatie en presentatie

Werkgevers eisen motivatie en een adequate presentatie bij laaggeschoold werk
Alle uitvoerders noemen dat werkgevers cliënten willen die gemotiveerd zijn. Daarnaast is de eerste indruk van groot belang. Daar staat of valt een sollicitatie mee.

- *Motivatie*

Wat werkgevers onder motivatie verstaan is niet voor iedere uitvoerder duidelijk. Van degenen die hier wel een beeld bij hebben, valt af te leiden dat het weten wat werkgevers onder 'motivatie' verstaan vraagt dat de uitvoerder zich verdiept in de personeelsbehoeftes van de werkgever.

Weet niet (precies) wat werkgevers onder motivatie verstaan
"Gemotiveerde cliënten. Dat is het belangrijkste. Wat werkgevers daar onder verstaan is gokken. Ik denk iemand die zich graag wil inzetten voor het bedrijf en niet werkt omdat het moet." [G13]

"Motivatie? Ik weet niet wat werkgevers daaronder verstaan. Ik ga er vanuit dat de motivatie van de klant moet komen." (U14)

Wel zicht op wat werkgevers onder motivatie verstaan
"Als een werkgever het idee heeft dat iemand gestuurd is, dan heeft de sollicitatie geen succes. Motivatie uit zich door: vooruit willen, zelfstandig willen zijn, mee willen werken in een team." [G12]

"Motivatie is of iemand warm loopt voor het werk. Ik beoordeel dan of iemand daar over kan vertellen op een manier die enthousiasme uitstraalt. Ook bijvoorbeeld door te vragen naar hobby's. Als iemand voor zijn eigen hobby niet warm loopt, dan zal die voor werk zeker niet warm lopen!" (U13)

Beïnvloedingsmogelijkheden uitvoerders bij cliënt
Een aantal klantmanagers en werkcoaches ziet geen mogelijkheden om de motivatie van de cliënt zodanig te beïnvloeden dat deze ook 'de juiste' motivatie uitstraalt richting de werkgever. Zij kunnen alleen terugvallen op het opleggen van een maatregel (zie paragraaf 4.4.3).Anderen denken gemotiveerde cliënten aan te leveren bij het werkgeversservicepunt, maar krijgen die vervolgens weer terug met de mededeling dat de cliënten niet gemotiveerd zijn. Daar is dan sprake van een mismatch: uitvoerders denken de crème de la crème van hun bestand te leveren, terwijl consulenten bij het werkgeversservicepunt zich afvragen of de voorselectie niet beter had gekund. Verder blijkt een schuldhulpverleningstraject voor sommigen een onneembare hobbel. Diverse klantmanagers zien wel mogelijkheden om de motivatie van de cliënt te vergroten. Een enkele klantmanager denkt dat het helpt om te blijven benadrukken: u moet. Van daadwerkelijk stimuleren en enthousiasmeren is hierbij echter geen sprake.

Diverse werkcoaches ervaren als knelpunt dat de lijnen met de collega's van het werkgeverservicepunt langer zijn dan voorheen. Dit bemoeilijkt de warme overdracht van cliënten.

Klantmanager heeft onvoldoende grip op beïnvloeden motivatie cliënt
"Bijvoorbeeld een cliënt die op basis van zijn brief uitgenodigd werd, maar werd afgewezen op de motivatie die hij uitstraalde tijdens het gesprek. De klant had kaplaarzen aan en de werkgever melde mij: het is alsof meneer op vossenjacht gaat." [G8]

Klantmanager heeft grip op beïnvloeden motivatie cliënt
"Sommigen zien de noodzaak niet. Bijvoorbeeld een moeder met kinderen thuis, die wil niet werken want met toeslagen erbij heeft ze maandelijks 1300 euro. Dat red je niet met ongeschoold werk, dan moet je 40 uur werken en dan heb je weer geen tijd voor de kinderen. Met deze subdoelgroep moet je andere gesprekken voeren, in samenspel met de klantmanager, om deze persoon toch in ieder geval deels aan het werk te krijgen. Met argumenten als: als is het maar om deels een bijdrage te leveren aan de maatschappij, wees ook gericht op de toekomst. En soms moet je een maatregel inzetten om iemand over de streep te krijgen [G14]

Afstand tussen werkcoach en werkgeverservicepunt
"Nieuw is dat de schakel niet meer hier zit maar in [plaatsnaam]. Voorheen kon ik mijn cliënten warm overdragen. Dan kon ik ze meteen even voorstellen, dan liep ik kort bij ze binnen of schoven ze bij mij aan. Bij twijfel na zo'n gesprek met de cliënt konden we dan ook even rechtstreeks met elkaar overleggen. Nu is dat niet meer mogelijk. Ik probeer dus mijn collega nog meer als voorheen te overtuigen dat ik een goede kandidaat biedt. Dit doe ik door meer de competenties van de cliënt te benoemen en door deze dus ook meer uit te vragen in het gesprek met de cliënt." (U9)

De motivatie van cliënten kan maar beperkt beïnvloed worden omdat degenen die contacten hebben met werkgevers deze contacten niet op het spel willen zetten door ongemotiveerde cliënten voor te dragen aan werkgevers. Men geeft wel groepsgewijze voorlichting, zodat cliënten zien dat de PAWA regel voor de hele groep geldt, maar als een cliënt echt geen interesse heeft wordt het lastig verkopen naar de werkgever.

Geen beïnvloedingsmogelijkheid motivatie cliënt vanwege werkgevercontacten
"De cliënt die afgewezen wordt op gebrek aan motivatie krijgt een maatregel, maar je biedt die cliënt niet snel meer een nieuwe baan aan. Want anders verlies ik mijn werkgevercontact! Ongemotiveerde cliënten stel ik niet voor aan een werkgever, ondanks de (PAWA) sollicitatieplicht" (U16)

Cliënten die wél gemotiveerd zijn wekken alsnog twijfel bij werkgevers: waarom zou ik deze persoon aannemen want als die iets beters langs ziet komen is hij/zij zo weer vertrokken. Werkcoaches vertellen dat ze het lastig vinden hoe ze zich hiertoe moeten verhouden. Het enige wat ze kunnen doen om cliënten te motive-

ren tot dit werk is het opleggen van een maatregel (zie paragraaf 4.4.2) en hen het perspectief van de bijstand voorhouden: 'als u al recht heeft op bijstand, dan…' Veel werkcoaches brengen dit pas laat ter sprake en signaleren dat dan soms opeens het lampje gaat branden: dan zien cliënten de noodzaak van werk. Andere kiezen er bewust voor om cliënten hier tijdig bewust van te maken, om zo hun motivatie te vergroten.

Bijstand tijdig inzetten als prikkel om motivatie te beïnvloeden
"Ik zeg altijd aan cliënten: zorg dat we je niet moeten bewegen om werk aan te nemen wat niet past. Ik geef ook voorlichting over de bijstandssituatie. Je moet mensen een reëel beeld geven van de toekomst. Dan schrikken ze wel, maar vervolgens pakken ze het wel op. Je hebt er niets aan als je mensen dat niet meteen vertelt, dan sukkelt het verder en moeten ze opeens alles aannemen, dat werkt niet! Je moet vooraan beginnen met de begeleiding." (U5)

Als cliënten (uit zichzelf) gemotiveerd zijn om te solliciteren, blijft de vraag: weten ze hun motivatie goed over te brengen op de werkgever en/of op het werkgeverservicepunt? Een beperkt aantal werkcoaches ziet deze leemte en probeert in het cliëntcontact dat ze hebben, cliënten hiervoor toe te rusten met tips. Bijvoorbeeld: vertel een werkgever niet al je toekomstplannen als het om een contract van zes maand gaat.

"Een werkgever ziet motivatie als helemaal gaan voor het beroep en het bedrijf. De werkgever wil dat jij voor een half jaar aangeeft dat je voor je leven wilt tekenen. Je moet dus niet alles vertellen aan zo'n werkgever qua toekomstplannen, want daarmee voldoe je niet aan de eis van motivatie. Bijvoorbeeld een jongere die dan aan een werkgever zegt: ik wil misschien volgend jaar terug naar school. Dat moet je niet noemen als het om een contract van zes maand gaat! De werkgever denkt dan dat je werk als tussenstation ziet en kwalificeert je als niet gemotiveerd. Ik zeg daarom altijd: een werkgever biedt jouw zes maanden zekerheid, waarom zou jij meer zekerheid bieden?" (U4)

"Hoger opgeleiden die onder hun niveau solliciteren is wel een probleem. Werkgevers zeggen dan al gauw: je bent te hoog opgeleid. Ze vrezen dan dat deze potentiële medewerker op hun stoel gaat zitten, vrezen concurrentie en dus wijzen ze de cliënt af. Ik zeg altijd aan cliënten: kijk goed wat voor soort werk het is en geef aan waarom je wilt solliciteren zonder die bedreiging te zijn." (U9)

- *Adequate presentatie: houding, gedrag, kleding*

De eerste indruk van een cliënt is van groot belang voor een werkgever. Volgens uitvoerders let de werkgever dan op houding, gedrag, kleding, presentatie.

"Als cliënten aan alle eisen voldoen, maar de match komt niet tot stand, dan ligt het aan de houding van de cliënt. De werkgever wil gewoon een werknemer die de klus klaart. Als hij dat idee krijgt, is er een match." [G6]

"Terugkoppeling van werkgevers waarom een match niet lukt is dat iemand brutaal is, onderuit gezakt zit, te laat komt, zijn jas aanhoudt, ongeschoren is of niet fris." [G11]

Beïnvloedingsmogelijkheden werkcoaches bij cliënt

De e-dienstverlening wordt door alle werkcoaches gezien als drempel om tijdig zicht te krijgen op houding, gedrag, kleding en presentatie van een cliënt. Daarnaast geven diverse werkcoaches aan dat ze het moeilijk vinden om cliënten te coachen op houding, gedrag en kleding. Ze weten niet goed hoe ze het moeten aankaarten, ook omdat ze slechts een beperkt aantal contactmomenten hebben met de cliënt (op 3, 6, 9 maand). Terwijl er ook werkcoaches zijn die redeneren: na 12 maand WW weet iemand alles al. Dan hoef ik geen instructies meer te geven hoe hij/zij zich moet presenteren bij een banenmarkt. Cliënten kunnen zo tussen wal en schip vallen.

E-dienstverlening vertraagt zicht op presentatie cliënt

"In de werkm@p merk je minder hoe het taalgebruik van iemand is. Laatst had ik een jongen, leuke brief, leuk cv, maar het bleek dat zijn vriendin zijn brieven schreef. Dat kan ik niet zien op de werkm@p, maar in een gesprek valt zo iemand (met bijvoorbeeld straattaal) door de mand." (U4)

"E-dienstverlening bestaat alleen uit checkmomenten. Na drie maanden spreek ik ze en dan merk ik vaak: iemand heeft geen goed cv, geen goede brieven. Daar wordt de eerste drie maand geen feedback op gegeven, dat is alleen checken. Je mag al blij zijn als je alles gecheckt krijgt!" (U9) "Echt inzicht in wie de klant is, wat zijn zoekgedrag is en wat eventuele problemen zijn zie je pas na 3 maand. Voor de zelfredzame cliënten wordt daarna de e-dienstverlening voortgezet." (U10)

4 ALTERNATIEVEN VOOR KANDIDATEN EN VOOR WERK

4.1 Inleiding

Een reden waarom de match tussen het laaggeschoolde werk dat werkgevers aanbieden en de vraag van werkzoekenden niet tot stand komt, kan zijn dat ze elkaar niet nodig hebben. De werkgever heeft wellicht voldoende andere kandidaten die het werk graag willen doen en de werkzoekende heeft wellicht andere bronnen van inkomsten of bezigheden waardoor de noodzaak dit werk te aanvaarden minder groot is. In dit hoofdstuk gaan we na of en welke 'alternatieven' er voor werkgevers en werkzoekenden voorhanden zijn. Vervolgens kijken we hoe de uitvoering deze alternatieven kan beïnvloeden. Proberen de klantmanagers werkzoekenden aantrekkelijker te maken voor de werkgever of beïnvloeden zij bewust de alternatieven van de werkzoekenden door een maatregel op te leggen of deze mogelijkheid te bespreken?

4.2 Alternatief aanbod voor werkgevers

Weinig uitkeringsgerechtigde sollicitanten en weinig aangenomen
Bij alle werkgevers die iemand gevonden hebben voor laaggeschoold werk, gaat het in 15% van de gevallen om een uitkeringsgerechtigde. Ongeveer evenveel werkgevers weten overigens het antwoord op deze vraag niet zodat deze 15% een onderschatting kan zijn.

Tabel 4.1 Had de werknemer een WW- of bijstandsuitkering? (V15)

	Frequentie	Percentage
Ja	43	15%
Nee	199	69%
Weet niet/w.n.z.	46	16%
Totaal	**288**	**100%**

In de industrie en de zakelijke dienstverlening is het percentage werkgevers dat een uitkeringsgerechtigde aanneemt met rond de 20% het hoogste, terwijl dit in de land- en tuinbouw maar bij 3% van de werkgevers voorkomt (bijlage tabel B4.1).

De meeste werkgevers kwamen in de sollicitatieprocedure ook niet in aanraking met uitkeringsgerechtigde kandidaten. Dat was maar bij 17% van de werkgevers het geval.

Tabel 4.2 Aanwezigheid sollicitanten met een WW- of bijstandsuitkering (V18)

	Frequentie	Percentage
Ja	44	17%
Nee	176	68%
Weet niet/w.n.z.	38	15%
Totaal	**258**	**100%**

In de land- en tuinbouw kwamen zelfs helemaal geen sollicitanten met een uitkering. In de industrie was dit bij een kwart van de werkgevers wel het geval (bijlage tabel B4.2).

Nep-sollicitaties
In de interviews geven werkgevers aan soms met overduidelijke 'verplichte' sollicitaties te maken te hebben. Deze contacten met uitkeringsgerechtigden leiden soms tot een negatief beeld van het arbeidsethos van uitkeringsgerechtigden. *"Dan bellen er mensen die van UWV moeten solliciteren maar geen zin hebben, ze komen niet eens langs maar vragen telefonisch de naam van de PO-functionaris zodat ze kunnen zeggen te hebben gesolliciteerd."* Ook kunnen werkgevers op grond van deze ervaringen concluderen dat het werkzoekenden te makkelijk wordt gemaakt om een uitkering te houden.

De bedrijven die sollicitanten hadden met een uitkering en/of mensen in dienst hebben die daarvoor een uitkering hadden, komen in 19% van de gevallen via het Werkplein in contact met de uitkeringsgerechtigden. Daarmee is dit kanaal ongeveer even belangrijk als het uitzend- of detacheringbureau, waar 17% van de werkgevers met een uitkeringsgerechtigde in contact komt (bijlage tabel B4.8).

Voormalig uitkeringsgerechtigden vooral in industrie en zakelijke dienstverlening
Hoewel de werkgevers weinig sollicitanten met een uitkering tegenkomen en er ook weinig aannemen, heeft iets meer dan een kwart van de werkgevers wel ervaring met werknemers met een uitkeringsachtergrond. In hun bedrijf werken werknemers die voorheen afhankelijk waren van een uitkering.

Tabel 4.3 Aanwezigheid werknemers met voorheen een uitkering (V19)

	Frequentie	Percentage
Ja	71	28%
Nee	154	60%
Weet niet/w.n.z.	33	13%
Totaal	**258**	**100%**

Het aandeel werkgevers dat zegt voormalige uitkeringsgerechtigden in dienst te hebben, verschilt sterk per sector. In de zakelijke dienstverlening is dit bij bijna 60 procent van de bedrijven het geval. In de industrie ligt dit percentage op 42% en bij de handel op 22%. De land- en tuinbouw blijft wat dit betreft ver achter met slechts 9% voormalig uitkeringsgerechtigden in dienst (tabel B4.3). De ervaring met uitkeringsgerechtigden in het eigen bedrijf lijkt overigens de mening over de vraag of uitkeringsgerechtigden voldoen aan de eisen die voor laaggeschoold werk gesteld worden (zie ook tabel 3.1). Van de bedrijven die hebben aangegeven dat zij denken dat uitkeringsgerechtigden voldoen aan de eisen die zij stellen aan laaggeschoold werk, heeft 29% mensen in dienst die voordat ze daar aan het werk gingen een uitkering hadden. 57% van deze bedrijven heeft geen mensen in dienst die daarvoor een uitkering hadden, terwijl zij wel aangeven te denken dat uitkeringsgerechtigden voldoen aan de eisen die zij stellen (tabel bijlage B4.4). Blijkbaar staat het oordeel over de geschiktheid van uitkeringsgerechtigden los van de ervaring die werkgevers zelf hebben met werknemers uit een uitkering.

Werving werknemers uit MOE-landen als alternatief?
Bij een kleine 13% van de werkgevers die iemand hadden gevonden voor het werk, kwam de werknemer uit Midden- of Oost-Europa. In verreweg de meeste gevallen ging het om een werknemer uit Polen. Opvallend is dat het juist de middelgrote bedrijven en de bedrijven uit de sector land- en tuinbouw zijn waar werknemers uit de MOE-landen aan de slag gaan. Bij middelgrote bedrijven kwam de werknemer in 24% van de gevallen uit Midden- of Oost-Europa kwam. Bij kleine bedrijven ligt dit percentage op maar 10% en bij grote bedrijven op slechts 6% (bijlage tabel B4.5). In de land- en tuinbouw gaf maar liefst 67% van de bedrijven aan dat de arbeidskracht persoon uit Midden- of Oost-Europa kwam. In tegenstelling tot 14% bij de zakelijke dienstverlening, 6% in de handel en 5% in de industrie (bijlage tabel B4.6). Een deel van de werkgevers kan werknemers uit MOE-landen om verschillende redenen niet als alternatief inzetten. Zo geeft een werkgever uit de beveiligingsbranche aan dat een goede taalbeheersing vereist is en ook een bakkerij vertelt dat ze vanwege de taal liever niet met Polen werken. Dat gaat deze leidinggevende wel een beetje aan het hart, want hij vertelt: *“ik moet zeggen, die Polen en Hongaren die we hier hebben gehad zijn wel van de categorie "mouwen opstropen en werken".*

Werknemers uit MOE-landen in dienst
In totaal heeft 39% van de bedrijven wel mensen aan het werk uit Midden- en Oost-Europese landen.

Tabel 4.4 Aanwezigheid huidige werknemers uit Midden- en Oost-Europa (V25)

	Frequentie	Percentage
ja	116	39%
nee	179	60%
weet niet/w.n.z.	6	2%
Totaal	**301**	**100%**

Hoe groter het bedrijf, des te vaker wordt aangegeven dat het bedrijf mensen uit Midden- en Oost-Europese landen in dienst heeft. Bij grote bedrijven is dit in 54% van de gevallen zo, bij middelgrote bedrijven wordt dit in 39% van de gevallen aangegeven, en bij kleine bedrijven ligt dit percentage op 22,8% (bijlage tabel B4.8). Niet geheel verrassend hebben in de land- en tuinbouw veel bedrijven mensen uit Midden- en Oost-Europese landen aan het werk, 64,7% van de bedrijven in deze sector geeft dit aan. In de industrie ligt dit percentage op 49,4%, In de zakelijke dienstverlening op 33,3% en in de handel ligt dit percentage op 28,7% (bijlage tabel B4.9). Een groothandel in groente geeft aan dat zij mensen nodig hebben die extreem flexibel zijn omdat de vraag sterk kan wisselen: *"Wij werken graag met Poolse werknemers want die zijn super-flexibel, en dat is nodig want soms weet je pas een week van te voren dat je volgende week 30 of 40 mensen nodig zult hebben. De opdrachten fluctueren heel snel en daar moet je je personele inzet op afstemmen. Soms moet men op een avond nog 30 man voor de volgende dag zien te vinden, en het is best mogelijk dat die een dag later al niet meer nodig zijn. Met reguliere mensen is dat niet te doen, die worden er horendol van en voor Nederlanders is dat lastig bijv omdat ze ook verplichtingen thuis hebben, maar de Polen zijn er al helemaal op ingesteld."*

Van de werkgevers die mensen in dienst hebben uit Midden- en Oost-Europa zegt ruim de helft (52%) deze werknemers te vinden via een uitzend- of detacheringbureau (bijlage tabel B4.10). Zo vertelt een kweker uit het Westland: *"Wij hebben nu een uitzendbureau dat is Pools en Tsjechisch georiënteerd, dat bevalt prima, leveren goede mensen. Poolse medewerkers zijn prettig vanwege hun werkhouding. Niet lullen, werken. En dat mis je bij degenen die gedwongen worden te werken vanuit een uitkering terwijl ze vinden dat het niets voor hen is."*

Het merendeel van de werkgevers met werknemers uit MOE-landen in dienst zegt in de vragenlijst overigens dat er voor hen geen redenen zijn om eerder arbeidskrachten uit Midden- en Oost-Europese landen aan te nemen dan uitkeringsgerechtigden.

4.3 Alternatieve inkomstenbronnen voor werkzoekenden

De WWB'ers en WW'ers is in de enquête gevraagd in hoeverre ze over alternatieve inkomstenbronnen beschikken. Ook is nagegaan wat voor hen de eventuele financiële voordelen van werken zijn, waarbij (waarschuwingen voor) kortingen op de uitkering ook aan de orde gesteld zijn.

60% WWB'ers en WW'ers heeft geen andere inkomsten dan uitkering
In 2.3 zagen we dat bijna 30% van de WWB'ers en 25% van de WW'ers naast de uitkering ook inkomsten uit betaald (deeltijd) werk heeft. Het merendeel van de WWB'ers en WW'ers, (ruim) 60%, heeft echter geen andere inkomsten (tabel 4.5)[9]. Een klein deel ontvangt alimentatie, lijfrente of pensioen of noemt nog andere inkomsten (bijvoorbeeld huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget, WW- of ZW-uitkering). Voor WW'ers geldt echter dat ze vaker een partner met inkomen hebben (zie 1.3.3).

Tabel 4.5 Andere inkomsten (V23)*

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Geen andere inkomsten	199	467	60%	62%
Inkomsten uit werk	77	164	23%	22%
Lijfrente of pensioen	4	24	1%	3%
Alimentatie	17	12	5%	2%
Anders	19	43	6%	6%
Missing	*38*	*65*	*12%*	*9%*
Totaal	**331**	**755**		

* Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Financiële zorgen zijn vaak groot
Uit de interviews blijkt dat de financiële zorgen van de WWB'ers en WW'ers vaak groot zijn. Sommige WWB'ers hebben te maken met schuldsanering. WW'ers maken zich zorgen over het opeten van hun vermogen of huis. Men zit veel te rekenen: hoe lang kan ik dit nog volhouden, hoeveel geld heb ik per maand te besteden, etc. Een 54-jarige WW'er (HBO) hierover: *"Gesteld dat ik straks geen bijstand krijg, dan kan ik vijf maanden leven van mijn spaargeld en dan heb ik nog een paar maanden te leven van mijn lijfrente, maar volgend jaar rond deze tijd is alles dan weg!"* Een 43-jarige WWB'er (LO): *"Ik heb vanochtend zitten rekenen: ik heb 950 euro aan vaste lasten, terwijl ik 960 euro aan inko-*

[9] De percentages 'inkomsten uit werk' liggen in tabel 4.12 een aantal procentpunten lager dan de in 2.3 genoemde percentages (zie tabel 2.13). Dit heeft te maken heeft met het inconsequent invullen van de enquête door respondenten en door het effect van missings.

men heb." Bij sommigen heerst er een soort gelatenheid: de financiële situatie is hen overkomen en ze hebben het gevoel er weinig invloed op uit te kunnen oefenen (behalve door werk te vinden dat goed verdient).

Veel WW'ers weten niet of ze na WW recht op bijstand hebben

Voor de WW'ers is de resterende duur van het recht op WW wisselend, afhankelijk van hun leeftijd en arbeidsverleden varieert dit van nog minder dan een maand tot drie jaar. De helft van de WW'ers heeft nog minstens een jaar WW. De relatief lange duur van de WW-uitkering onder de geënquêteerden heeft ook te maken met de gemiddeld hoge leeftijd van de WW'ers in deze groep. Zo'n 10% weet niet hoe lang ze nog WW hebben (tabel 4.6).

Of ze na afloop van hun WW recht op een bijstandsuitkering hebben, als ze dan nog niet aan het werk zouden zijn, weet 40% van de WW'ers niet (tabel 4.7). Dit betreft relatief veel laagopgeleiden en WW'ers van wie de WW-uitkering nog minstens twee jaar doorloopt of die dit niet weten. Ruim een kwart (26%) heeft volgens eigen opgave wel recht op een bijstandsuitkering en 29% niet. Degenen die geen recht op bijstand hebben, zijn relatief veel hoger opgeleiden en mensen met partners, die een te hoog gezinsinkomen of vermogen zullen hebben voor bijstand.

Tabel 4.6 Nog resterende duur recht op WW-uitkering (V24)

	Frequentie	Percentage
Minder dan een half jaar (0-5 mnd)	110	15%
Een half jaar tot bijna een jaar (6-11 mnd)	115	15%
Een jaar tot (bijna) twee jaar	275	36%
Twee tot drie jaar	116	15%
Weet niet	78	10%
Missing	*61*	*9%*
Totaal	**755**	**100%**

Tabel 4.7 Recht op bijstandsuitkering daarna, als men dan nog geen werk zou hebben, volgens WW'ers (V25)

	Frequentie	Percentage
Ja	196	26%
Nee	221	29%
Weet niet	300	40%
Missing	*38*	*5%*
Totaal	**755**	**100%**

Bijstandssituatie lang niet altijd voorzien

Uit de interviews blijkt dat mensen soms heel snel in de bijstand belanden en dit zelf van te voren ook nooit verwacht hadden. Een 49-jarige WWB'er (LO): *"Ik kreeg een brief van UWV dat over vier weken mijn uitkering zou stoppen en dat*

ik bijstand aan moest vragen." Dit geldt bijvoorbeeld voor hoger opgeleide afgestudeerden die geen baan kunnen vinden na hun studie, of mensen met een freelance verleden. Achteraf gezien zouden sommigen dan ook andere keuzes gemaakt hebben in het aannemen van werk, waardoor ze nu niet in deze situatie zouden zijn beland. Een 28-jarige WWB'er (HBO): *"Ik had ooit een aanbod voor tijdelijk werk, dat heb ik toen niet aangenomen. Had ik het maar gedaan."*

Zonder uitkering zou merendeel toch werk of inkomsten proberen te krijgen
Gevraagd is wat men zou doen als men geen bijstandsuitkering of WW-uitkering meer had. Een derde van de WWB'ers en bijna de helft van de WW'ers zou op één of andere manier proberen werk te vinden (tabel 4.8). Daarnaast zou circa 30% op een andere manier proberen inkomsten te krijgen. Een deel van de WWB'ers (11%) en WW'ers (5%) geeft nog andere antwoorden, waarvan sommige zeer schrijnend, zoals dat men dan geen andere uitweg ziet dan de criminaliteit ingaan, gaan zwerven of zelfmoord plegen. Slechts een zeer klein percentage zou niets doen en het er maar bij laten.
De 'gladde werkzoekers' onder de WWB'ers (zie 3.4) zouden vaker op één of andere manier proberen werk te vinden, terwijl de 'moeizame werkzoekers' vaker niets zouden doen of niet weten wat te doen. Het feit dat WW'ers gemiddeld vaker dan WWB'ers zouden proberen toch werk te vinden, zal ermee te maken hebben dat WW'ers gemiddeld vaker denken werk te kunnen doen waaraan bepaalde eisen worden gesteld en gemiddeld ook harder lijken te zoeken (zie 2.3).

Tabel 4.8 Wat zou u doen als u geen bijstandsuitkering respectievelijk WW-uitkering meer had? (V24)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Op één of andere manier proberen werk te vinden	113	365	34%	48%
Op een andere manier proberen inkomsten te krijgen	98	210	30%	28%
Niets, ik zou het er dan maar bij laten	11	48	3%	6%
Andere uitkering aanvragen	-	18	-	2%
Anders	37	39	11%	5%
Weet niet	19	21	6%	3%
Missing	*53*	*54*	*16%*	*7%*
Totaal	**331**	**755**	**100%**	**100%**

Meerderheid ziet voordelen in werken en wil ook hogere inkomsten
Drie stellingen zijn aan de WWB'ers en WW'ers voorgelegd, die betrekking hebben op de (financiële) voordelen van werken en het belang van hogere inkomsten (tabel 4.9). Het merendeel van de WWB'ers (61%) en WW'ers (69%) denkt er financieel op vooruit te gaan als ze zouden gaan werken. Bij de WWB'ers betreft

dit vooral de zogenaamde 'gladde werkzoekers' (zie 3.4).
Doorgaans zien de WWB'ers en WW'ers niet op tegen de papieren rompslomp als men zou gaan werken of bijverdienen, of heeft men hier geen duidelijke mening over. Voor de meeste WWB'ers (77%) en WW'ers (66%) is het belangrijk dat hun inkomsten hoger worden dan nu. Dit geldt bij de WWB'ers voor de 'moeizame werkzoekers' in iets minder sterke mate dan voor de 'gladde werkzoekers'. Hiermee wordt wel duidelijk dat vooral voor de WWB'ers het inkomen een zeer belangrijke incentive is om werk te zoeken en te aanvaarden.

Tabel 4.9 Stellingen over inkomsten bij werk (V14)

	helemaal eens		eens		neutraal		oneens		helemaal oneens	
	WWB	WW	WWB	WW	WWB	WW	WWB	WW	WWB	WW
'Ik ga er financieel op vooruit als ik zou gaan werken'	42%	42%	19%	27%	12%	16%	3%	5%	4%	2%
'Ik zie op tegen de papieren rompslomp als ik zou gaan werken of bijverdienen'	3%	4%	13%	10%	22%	15%	15%	25%	20%	35%
'Het is voor mij belangrijk dat mijn inkomsten hoger worden dan nu'	57%	40%	20%	26%	4%	17%	2%	6%	1%	3%

Eigen ervaringen met financiële gevolgen van werk zijn wisselend
Van de geënquêteerde WWB'ers en WW'ers heeft (ruim) een kwart wel eens te maken gehad met een korte periode van werk (tabel 4.10). De financiële gevolgen van dit tijdelijke werk zijn wisselend geweest. Voor 25% van de betreffende WWB'ers en 14% van de WW'ers zijn deze negatief geweest (ze gingen er in totale inkomen op achteruit), voor 28% respectievelijk 49% zijn deze positief geweest (ze gingen er op vooruit) en voor 40% respectievelijk 33% maakte het niet veel uit (tabel 4.11). De WW'ers hebben de financiële gevolgen van werk dus overwegend als positief ervaren, terwijl een groot deel van de WWB'ers die een korte periode werk had, niet de ervaring heeft dat werken loont.
In het geval men te maken heeft gehad met negatieve financiële gevolgen, is nagegaan waar zich dat in uitte. Voor de meeste WWB'ers en WW'ers betekende dit dat salaris plus uitkering bij elkaar lager waren, dan de uitkering die ze zónder werk ontvingen. Ook kwam het voor dat men minder toeslagen kreeg toen men ging werken. Meermalig ander genoemde punt is dat het belastingtechnisch ongunstiger was (wat feitelijk niet zo zal zijn geweest).

Tabel 4.10 Heeft u wel eens te maken gehad met een korte periode van werk, met daarna weer een (volledige) uitkering? (V16)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Ja	93	190	28%	25%
Nee	199	520	60%	69%
Missing	*39*	*45*	*12%*	*6%*
Totaal	**331**	**755**	**100%**	**100%**

Tabel 4.11 Financiële gevolgen van gaan werken (V17)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
Negatief, ging er in totale inkomen op achteruit	23	27	25%	14%
Neutraal, het maakte niet veel uit	37	62	40%	33%
Positief, ging er in totale inkomen op vooruit	26	94	28%	49%
Missing	*7*	*7*	*8%*	*4%*
Totaal	**93**	**190**	**100%**	**100%**

Financiële onzekerheid belemmert soms actie
Uit sommige interviews ontstaat de indruk dat met name WWB'ers, die vaak al lang uit het arbeidsproces zijn, soms bang zijn financieel achteruit te gaan door een stap te zetten, waardoor ze liever stil blijven staan[10]. Een 43-jarige WWB'er (havo/vwo): *"Het voelt als een veilige zone, daar ben ik me van bewust. Het lukt me ook wel om daar uit te komen, alleen niet zo snel als de gemeente wil."* Men is bijvoorbeeld bang om toeslagen te verliezen, of men is bang bij het aannemen van tijdelijk werk daarna een tijdje zonder bijstand te zitten (door niet tijdige uitbetaling). Een 40-jarige WWB'er (LO): *"Ik wil graag tijdelijk werk doen. Maar ik heb van horen zeggen dat je dan 4 tot 8 weken moet wachten voor je weer je uitkering krijgt nadat je werk gestopt is. Dat kan ik me niet veroorloven."* Volgens enkelen wordt door dit soort onzekerheden zwart werken in de hand gewerkt.

Mogelijke korting op uitkering regelmatig besproken, soms ook opgelegd
Zo'n 41% van de WWB'ers en 47% van de WW'ers geeft aan dat de gemeente respectievelijk UWV wel eens met hen besproken heeft dat ze gekort worden op hun uitkering als ze onvoldoende naar werk zoeken (tabel 4.12). Dit betreft bij de WWB'ers (opvallend genoeg) vooral de zogenaamde 'gladde werkzoekers'.
Een officiële waarschuwing en/of sanctie heeft 10% van de WWB'ers en 6% van de WW'ers wel eens gehad (tabel 4.13). Dit betreft relatief veel uitkerings-

[10] Dit betreft een indruk; om hier meer zicht op te krijgen zou aanvullend onderzoek nodig zijn.

gerechtigden met wie een sanctie besproken is. Een deel is wel eens op de uitkering gekort, een deel heeft (ook) wel eens een waarschuwing gehad en enkelen is (ook) wel eens een andere boete of sanctie opgelegd. In het geval WWB'ers wel eens op de uitkering zijn gekort, betreft dit vaak een korting tot 50% van de uitkering, voor de duur van één maand. Bij WW'ers gaat het meestal om een korting tot 25%, met een duur van één of enkele maanden.

Tabel 4.12 Bespreking door gemeente/UWV dat cliënt gekort wordt op de uitkering als ze onvoldoende naar werk zoeken, volgens WWB'ers/WW'ers[11] (V15)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
nee	153	358	46%	47%
ja	136	354	41%	47%
missing	*42*	*43*	*13%*	*6%*
totaal	**331**	**755**	**100%**	**100%**

Tabel 4.13 Wel eens een waarschuwing/sanctie gehad van de gemeente / UWV (V19)*

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
nee	259	664	78%	88%
ja, ik heb wel eens een waarschuwing gehad	19	34	6%	5%
ja, er is wel eens op mijn uitkering gekort	20	13	6%	2%
ja, er is wel eens een andere boete of sanctie opgelegd	6	9	2%	1%
missing	*39*	*42*	*12%*	*6%*
totaal	**331**	**755**		

* Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Redenen voor waarschuwing, sanctie of andere boete

Redenen waarom sommige WWB'ers en WWB'ers een waarschuwing, sanctie of andere boete gehad hebben, variëren. Een veel genoemde reden is dat men (meer) inkomsten uit betaald werk had, zonder dit (tijdig) aan de gemeente/UWV te melden. De gewerkte uren zijn dan bijvoorbeeld niet op tijd doorgegeven. Een andere veel genoemde reden is dat men onvoldoende inspanningen heeft verricht om werk te zoeken, bijvoorbeeld te weinig sollicitatiebrieven heeft verstuurd. Minder vaak genoemde redenen zijn onder meer dat men had zich teruggetrokken uit een sollicitatieprocedure of aangeboden werk had geweigerd omdat men

[11] Hierbij moet bedacht worden dat de WW'ers volgens de beleidslijn die voor E-dienstverlenng geldt in de eerste 3 maanden geen (gespreks)contact met UWV hebben. In de groep WW'ers die de vragenlijst ingevuld heeft, heeft 12% korter dan 4 maanden een uitkering. Zijj hebben waarschijnlijk ook nog geen gesprek bij UWV gehad. Wel krijgen de UWV-klanten een brochure met 'rechten en plichten'.

zichzelf daarvoor niet geschikt vond, dat men niet is verschenen op een afspraak of vergeten is een vakantie tijdig door te geven.

WWB'ers vaak niet (volledig) eens met waarschuwing, sanctie of andere boete
De WWB'ers en WW'ers die een waarschuwing, sanctie of andere boete gehad hebben, waren het lang niet altijd hiermee (volledig) eens (tabel 4.14). Ongeveer de helft was het er volstrekt niet mee eens.

Tabel 4.14 Eens of oneens met waarschuwing, sanctie of boete (V21)

	Frequentie		Percentage	
	WWB	**WW**	**WWB**	**WW**
nee, volstrekt niet	18	25	46%	50%
een beetje	12	12	31%	24%
ja, achteraf gezien wel	5	10	13%	20%
missing	*4*	*3*	*10%*	*6%*
totaal	**39**	**50**	**100%**	**100%**

4.4 Rol van de uitvoering bij beschikbaarheid van alternatieven

Uitvoerders kunnen met inzet van verschillende instrumenten, waaronder een proefplaatsing voor de werkgevers en een maatregel (sanctie) voor de werkzoekenden, trachten de beschikbaarheid van alternatieven te beïnvloeden. Hier gaan we na welke instrumenten uitvoerders inzetten en wat hun ervaringen daarmee zijn.

4.4.1 Proefplaatsing en voorselectie

Werkgevers waarderen proeftijd
Sommige uitvoerders stellen dat werkgevers blij zijn met een proeftijd van twee a drie maanden. Daarmee kunnen ze zien of iemand fysiek zwaar werk aankan en/of werknemersvaardigheden in huis heeft. Werkgevers letten dan bijvoorbeeld op of iemand op tijd komt, correct is etc. Aansluitend op zo'n proeftijd volgt dan een contract. Een van de klantmanagers vertelt ook over een "proefdag". Er is een site van een uitzendbureau waar laaggeschoold werk wordt aangeboden. Dit is met name productiewerk in het Westland. Daar wordt een groot deel van haar bestand direct geplaatst. Die gaan dan 1 dag op proef, zodat de werkgever kan zien hoe snel de cliënt productie draait. Voor sommige klantmanagers is de proefplaatsing "een nieuwe methode." Niet alle klantmanagers bieden een proeftijd pro-actief aan bij werkgevers, ook al is de mogelijkheid er wel. Andere klantmanagers schakelen juist bewust over op het aanbieden van een proefperiode

omdat het potje van loonkostensubsidie op is, of bieden werkgevers aan dat zij een voorselectie doen. Sommige werkcoaches (zie paragraaf 3.5) merken dat werkgevers het waarderen dat zij proeftijd niet zomaar weggeven, maar dat ze onderhandelen over de duur van de proefplaatsing en/of het inzetten als wisselgeld voor bijvoorbeeld financiering van benodigde scholing (certificaten). Niet alle werkcoaches zijn zich bewust van deze mogelijkheid. Dit maakt dat sommige werkcoaches de hakken in het zand zetten: ze ervaren het als onwenselijk dat werkgevers erop uit zijn er 'een proefplaatsing' uit te halen.

"Ik had een vacature voor het sorteren van tweedehands kleding. Ik belde de werkgever en die reageerde met: ik heb hier geen bejaardentehuis! De mevrouw die het betrof was 50 jaar. De werkgever was heel negatief, maar ik heb hem over de streep kunnen halen met een proefplaatsing. Ze heeft nu een proefplaatsing van twee maanden op een contract van zes maanden, met als argument dat het lichamelijk zwaar werk is en de werkgever eerst wel eens wilde zien of ze dat aankon." (U7)

In het Westland hebben we actief contact met verschillende uitzendbureaus die in de bloemenveiling zitten. Uitzendbureaus hebben een traject bedacht vanuit uitkering met een stukje opleiding (werknemersvaardigheden) en mensen worden dan opgehaald met een busje. Daar vroegen zij subsidie voor, maar die hebben we nu niet meer (sinds 10-10). We hadden nog een budget voor loonkostensubsidie (eerste zes maanden 4000 euro subsidie), maar sinds vorige week is ook dat potje op. Dus nu proberen we het via de werkgever, met een periode behoud vanuit uitkering [G14]

"Per 1 januari zijn loonkostensubsidie en scholingsvergoeding weggevallen. En dus moeten we andere mogelijkheden naar werkgevers toe aanbieden. Bijvoorbeeld voorstellen dat wij een voorselectie doen." [G7]

"Ik doe aan koehandel: een maand proefplaatsing voor een contract van zes maanden en drie maanden voor een contract van een jaar." (U6)

Prioriteiten in bemiddeling door uitvoerders

Sommige klantmanagers geven aan heel bewuste keuzes te maken bij de wijze van bemiddeling. Doel is dan goede wil opbouwen bij werkgevers. Dit doen ze door ofwel bewust te kiezen welke kandidaten ze naar voren schuiven ofwel door ad hoc veel kandidaten te leveren waardoor de werkgever zijn productie kan draaien.

"Bij een groot bedrijf, waarbij je meer kansen ziet voor de toekomst, schuif je je betere kandidaten naar voren. Goed passende kandidaten die het werk goed aan kunnen. Daarmee kun je een ingang creëren voor de volgende keer, zodat je dan ook mindere kandidaten naar voren kunt schuiven. Ik leg dat ook uit aan de klant: als jij je best doet, creëer je een ingang voor anderen." [G2]

"Ik probeer de goede cliënten meteen weg te hebben door een beetje focus zodat ik voor de cliënten die een minder goede eerste indruk maken tijd in kan plannen voor coaching gesprekken. Bij hen zorg ik dan voor wekelijks contact: welke sollicitatie-inspanningen zijn gedaan, naar wie heeft men gebeld? Af en toe bel ik dan zelf ook naar een werkgever." [G10]

Ook werkcoaches stellen prioriteiten bij de bemiddeling van cliënten. Sommigen kiezen doelbewust voor de meer kwetsbare groep: degenen die het minder makkelijk lukt door opleiding, arbeidsverleden of persoonlijkheid en/of die niet gemotiveerd zijn. Ze proberen deze cliënten hulpmiddelen aan te reiken en naar voren te schuiven bij werkgevers. Anderen (werkcoaches én klantmanagers) kiezen bewust voor degenen die vanuit zichzelf gemotiveerd zijn. Daar lopen ze een stapje harder voor dan voor degenen die het allemaal wel goed vinden. Ook de groep die kort in de WW zit krijgt meer aandacht, dan de groep die langer dan 14 maanden in de WW zit, zo vertelt een werkcoach. Weer anderen laten de focus van hun bemiddeling afhangen van de vacatures die ze aangedragen krijgen vanuit het werkgeverservicepunt. Hun doel is om op deze vacatures zo snel mogelijk een goede match te maken. Hierbij kiezen ook zij dus voor de cliënten die er uit springen qua werkervaring, opleiding, rijbewijs, fulltime beschikbaarheid of motivatie, die matchen bij de competenties van het bedrijf en niet voor de wat moeilijker bemiddelbare cliënten.

Prioriteit bij kwetsbare, ongemotiveerde cliënten

"Iemand die heel gemotiveerd is, die komt uit zichzelf wel aan het werk. Ik vind het juist een uitdaging om mensen die niet in beweging te krijgen zijn in beweging te brengen. Ik besteed dus meer tijd aan mensen die niet gemotiveerd zijn en niet willen." (U7)

"De kwetsbare groep zou beter in beeld moeten zijn. Dat lukt minder nu met de e-dienstverlening. Ik probeer juist de kwetsbaren naar voren te schuiven bij vacatures. Bijvoorbeeld 1 kandidaat aanbieden. Als ik meer kandidaten zou aanbieden, zou de kansarme geen kans maken."(U18)

Prioriteit bij gemotiveerde cliënten
"Er zijn genoeg mensen die wel vanuit zichzelf gemotiveerd zijn, bijvoorbeeld een huisvuilbelader van achter in de 40, met een correcte presentatie, heeft kinderen en zegt: ik moet gewoon werken, mijn vrouw werkt ook. Daar loop ik een stapje harder voor dan voor iemand die het allemaal wel goed vind. Hierbij voel ik dan: voor deze man moet ik iets betekenen!"(U6)

"Gemotiveerd zijn klanten die bijvoorbeeld zelf zorgen voor de kinderopvang, die iets weten te regelen als hun kind ziek is; klanten die altijd op tijd komen, hun afspraken nakomen; klanten die actief zoeken, breed kijken. Die klanten dragen we ook sneller over aan het werkgeversservicepunt. Die spelen zichzelf in de kijker. Daar ga je als consulent ook wat harder voor lopen. Je hebt ook de klassieke draaideurklanten, die in- en uitstromen. Daar kun je hard voor werken, maar dat gaat iedere keer mis, ook al haal je hem door de hele molen. Daar ga je je nek niet voor uitsteken bij werkgevers want dan verspeel je je kansen bij werkgevers!" [G8]

Prioriteit bij mensen die kort in de WW zitten
"PAWA staat voor het regelen van twee sollicitatiegesprekken bij werkgevers. Daadwerkelijke PAWA-plaatsing is zeer lastig haalbaar. (…) Na 14 maanden WW gaat iemand weer terug in de e-dienstverlening. Ik kan dan niet meer voor hem/haar betekenen: die heeft dan 14 maanden begeleiding gehad, tot PAWA aan toe. Ik heb dan alles gedaan wat ik kon, dus dan accepteer ik dat iemand z'n maximale WW haalt." (U19)

Prioriteit ligt bij werkgevers: het zo snel en goed mogelijk vervullen van een vacature
"De prioriteit die ik stel is afhankelijk van de vacature die we krijgen van het werkgeverservicepunt. Het liefst maak je zo snel mogelijk een match. Bij productiewerk, agrarisch werk, schoonmaakwerk, snackbarmedewerker, chauffeur, magazijnwerk: voor die banen zijn makkelijk mensen te vinden. En mensen zijn tussen die functies ook makkelijk uitwisselbaar. Maar probeer maar eens een beleidsmedewerker welzijn te bemiddelen, dat gaat niet zo makkelijk!"(U8)

4.4.2 Het opleggen van een maatregel

Communicatie over het opleggen van een maatregel: klantmanagers
Klantmanagers brengen op diverse momenten de mogelijkheid van het opleggen van een maatregel ter sprake. Ze doen dit bijvoorbeeld bij aanvraag van de WWB; bij aanmelding bij een re-integratiebedrijf en bij ondertekening van een trajectplan. De ene klantmanager wijst de cliënt direct op de mogelijkheid van het opleggen van een maatregel, de ander kiest voor wat meer terughoudendheid.

"Omdat de kleine lettertjes voor mensen soms moeilijk te begrijpen zij , zeg ik heel duidelijk in de intake: alle afspraken zijn verplicht en als u een afspraak niet nakomt, is dit de consequentie. Ze moeten ook tekenen voor een trajectplan. Ik zeg hen dit informatief, niet dreigend [G9]

"Ik leg uit dat de wet stringent is, dat het een vangnetregeling is en dat men de plicht heeft om algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden. Dat zeg ik niet in het eerste contact. Ik ga er vanuit dat mensen hetzelfde willen als wij en dus stel ik eerst samen met de cliënt een gemeenschappelijk doel: uit de bijstand komen. Ik ben terughoudend in het ter sprake brengen van sancties. Ik krijg mensen aan het werk door coaching, positief stimuleren, laten inzien dat uitkering geen optie is." [G4]

Voorbeeldsituaties van hoor- en wederhoor: klantmanagers
Voorafgaand aan het opleggen van een maatregel vindt hoor- en wederhoor plaats. De wijze waarop deze procedure is ingericht, verschilt per gemeente. Voorbeeldsituaties waarin een klantmanager hoor- en wederhoor toepast zijn:

- *Onvoldoende meewerking aan re-integratietraject:*
  - Als de cliënt het re-integratiebedrijf en de gemeente tegen elkaar uitspeelt volgt een driegesprek en op basis daarvan volgt al dan niet een maatregel;
- *Weigert aan baan te accepteren.*
  - Als een cliënt weigert op een aangeboden vacature te reageren dan krijgt hij te horen dat dit gevolgen heeft voor zijn uitkering. Hier komt een verslag van, dat wordt gestuurd naar de bijstandsconsulent en die bepaalt (na toetsing door een kwaliteitscoach) of er een maatregel wordt opgelegd.
  - Als een cliënt een contract krijgt aangeboden, maar dit weigert, dan krijgt hij een maatregel van 100%. Als de keus van een werkgever niet op de werknemer is gevallen omdat deze er bijvoorbeeld ondanks adviezen ongeschoren bij zat, dan volgen toch ook sancties (maar niet 100%).
- *Niet reageren op uitnodiging gemeente/afspraken niet nakomen*
  - Als de cliënt niet reageert op een uitnodiging wordt een aangetekende brief verstuurd. Als daar geen reactie op komt, wordt dit gemeld bij de afdeling Handhaving, zij stellen dan een onderzoek in.
  - Als cliënt niet komt zonder afbellen of zonder reden niet komt. Een klantmanager vertelt dat deze cliënt dan wordt opgebeld voor hoor- en wederhoor. Als het excuus is dat men zich in de datum had vergist, terwijl deze datum genoemd is in het gesprek én er een afspraakbevestiging is gestuurd, is dat geen goede reden. En dus volgt in zo'n geval een maatregel van 30%.

Direct een maatregel bij aanvraag van de bijstand
Als mensen hun WW verspillen, onvoldoende solliciteren tijdens hun WW (dus ook op algemeen geaccepteerd werk) of tijdens een eerdere periode in de bijstand nalatig waren (bijvoorbeeld niet tijdig inlichtingen verstrekken), dan kan direct bij aanvraag van de bijstand een maatregel volgen. Uit de voorbeelden blijkt dat cliënten die vanuit de WW een WWB-uitkering aanvragen er vaak niet van op de hoogte zijn (en wellicht door UWV niet op de hoogte gesteld zijn) van het feit dat zij de laatste maanden van hun WW al moeten solliciteren alsof zij een bijstandsuitkering hebben (en dus wellicht bereid moeten zijn om werk op een lager niveau aan te nemen).

"Mensen die zomaar hun baan opzeggen, die te maken hebben met voortijdige beëindiging van hun WW, die ontvang ik niet met open armen. Je kunt sancties dan het beste meteen op tafel leggen, laten zien wat de gevolgen zijn van hun handelen. Iemand die zijn WW verspeelt en daardoor onnodig/langer een beroep doet op de WWB, die rekening leg ik dan deels terug bij de cliënt door hem een maatregel op te leggen op zijn bijstandsuitkering." [2]

"Af en toe denk ik wel eens dat na een lange tijd WW, ze zijn blijven zoeken in hun eigen straatje. Bijvoorbeeld mensen die werkloos worden, dan 2 of 3 jaar WW hebben en vervolgens bij de bijstand aankloppen. Die hebben in die tijd weinig contact gehad met mensen bij UWV en krijgen een week voor einde WW een brief met u hebt mogelijk recht op WWB. En dus denken die mensen: ok, dan gaan we dat aanvragen. Ze zijn zich vaak niet bewust dat het een andere regeling is als de WW en ze niet standaard recht hebben op WWB. Ze moeten daarvoor aantonen dat ze hebben gesolliciteerd, ook op algemeen geaccepteerde arbeid. "[13]

Communicatie over een maatregel: werkcoaches
Mensen die een WW-uitkering aanvragen krijgen per e-mail een brief als ze net werkloos zijn, waar op sancties gewezen wordt. In het eerste gesprek dat een werkcoach met een cliënt heeft na drie maanden komt het ook aan bod. De manier waarop een werkcoach dit ter sprake brengt wisselt. De ene speelt in op het besef van eigen belang van de cliënt, de ander brengt het puur informatief en weer een ander creëert een schrikeffect.

Voorbeeldsituaties van hoor- en wederhoor: werkcoaches
Een situatie waarin sancties worden opgelegd is het niet verschijnen op afspraken. Voorbeelden die werkcoaches noemen zijn:
- (tot twee keer toe) niet reageren op uitnodiging voor een gesprek;
- (ondanks email, telefoon, sms) niet verschijnen op een gemaakte afspraak
- niet opdagen bij activiteit waarvoor men uitgenodigd is (speeddate, workshop)

Het opleggen van een maatregel in relatie tot PAWA
Een werkcoach vertelt dat hij soms moeilijk hard kan maken of iemand opzettelijk een sollicitatiegesprek heeft verknoeid. Het weigeren van concreet werkaanbod is maatregelwaardig gedrag, maar dit kan hij in zo'n geval moeilijk hard maken. Soms kan op basis van feedback van de werkgever wel een maatregel opgelegd worden.

> "Als iemand een behoorlijk hoog loon heeft verdiend, en vanwege PAWA moet solliciteren op een vacature bij een verhuisbedrijf. Dat is leuk, maar dan weet je van te voren dat iemand zo'n gesprek verziekt. Maar hard maken kan ik dat niet." (U16)
>
> "Iemand gaf aan absoluut bepaalde dagen niet te kunnen werken. Maar drie dagen WW betekent wel vijf dagen inzetbaar kunnen zijn. Dat is verwijtbaar en dan volgt een maatregel." (U19)

Het opleggen van maatregelen in relatie tot e-dienstverlening
Het niet nakomen van de sollicitatieplicht signaleert een werkcoach als er geen cv in de werkm@p staat, geen overzicht is van sollicitaties of te weinig sollicitaties. Als iemand computervaardigheden heeft en zijn werkplan gelezen heeft, is er geen excuus als iemand weinig/niet solliciteert, zo vertelt een werkcoach. Na (telefonisch/email) contact volgt dan een maatregel. Als de inschrijving op werk.nl verlopen is volgt (bij geen reactie op een sms) opschorting van de uitkering, aldus een andere werkcoach. Soms stelt de e-dienstverlening werkcoaches voor een dilemma. Het opsporen van nep-sollicitaties is bijvoorbeeld lastiger bij e-dienstverlening, zo vertelt een werkcoach. Maar het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant en steekproefsgewijs worden er dossiers getrokken en gaat een inspecteur langs bij de klant om te kijken of het allemaal wel klopt. Een andere werkcoach vertelt daarnaast dat handhaving bij e-dienstverlening in ontwikkeling is. De e-dienstverlening gaat zo opgebouwd worden dat als iemand iets niet op tijd uploadt, er een melding gaat naar UWV en iemand automatisch een sanctie krijgt. Ook als je bijvoorbeeld iets te laat uploadt omdat je computer crasht. Echter, hoor en wederhoor verdwijnt dan. De werkcoach vraagt zich af of dit juridisch mag en het lijkt hem niet zinvol. Een ander vertelt in dit verband dat er vroeger een werkbriefje was waarop iedere vier weken vier sollicitaties moesten staan. Dat werd gescand en als er één ontbrak volgde een maatregel. Momenteel is er nog geen automatische controle op de wekelijkse sollicitatie. Dat gebeurt handmatig in termijnen (en dus niet iedere week van alle klanten).

Effect van de maatregel volgens klantmanagers
Het effect dat een maatregel heeft op het gedrag van een cliënt varieert:
- Cliënt verandert gedrag niet
- Cliënt verandert gedrag wel
- Cliënt verandert gedrag onder protest

Soms merkt een klantmanager dat cliënten na het opleggen van een maatregel hun gedrag veranderen, maar dit is lang niet altijd het geval. Wanneer het gedrag niet verandert en de cliënt blijkbaar enige tijd zonder uitkering kan, wordt wel gekeken of het recht op bijstand nog wel voortduurt.

"Ik heb persoonlijk nooit gemerkt dat een maatregel effect heeft." [G3]

"Het liefst zie je gedragsverandering, maar dat is niet altijd aan de orde. Dat ligt aan in de persoon gelegen factoren, aan onwil. De vraag is wel: waar leeft de cliënt dan van? Ik weet twee cliënten die na het opleggen van een maatregel zijn verhuisd naar een andere gemeente" [G8]

"Mensen moesten bij de gemeentelijke reinigingsdienst drie maanden werken en gingen er 500 euro op vooruit ten opzichte van hun uitkering. Sommigen weigerden en vonden het werk te min. Sinds 1 januari moeten mensen hier met behoud van uitkering werken. Mensen zijn daardoor meer in de weerstand gekomen. De opzet was werken bij dit bedrijf met uitzicht op ander werk, maar dat is er niet van gekomen. Er zat een jobcoach op om mensen te begeleiden met solliciteren en dergelijke, maar dat bleek in de praktijk niet te gebeuren, dus dat is stop gezet." [G6]

"Een maatregel kan leiden tot gedragsverandering, niet altijd, maar soms valt het kwartje. Dat heeft te maken met intelligentievermogen, of iemand in staat is om te reflecteren op het eigen handelen. Maar ook met het gegeven of iemand open staat voor verandering of niet."[G12]

"Een maatregel is een extra drukmiddel waardoor mensen eindelijk in beweging komen. Als voorbeeld een cliënt waar mijn collega al twee jaar mee bezig was. Die wilde per se op de vrachtwagen. Toen hij bij mij kwam heb ik hem in een week vijf banen aangeboden. Toen hij die allemaal weigerde kreeg hij een maatregel van 100%. Het gaat om een man met vijf kinderen, daardoor twijfelde ze even, maar je ziet iemand door een maatregel in beweging komen. Nu hangt hij iedere dag aan de telefoon dat hij graag wil werken, maar ja, nu heb ik geen vacatures." [G14]

Het effect van een maatregel wordt volgens werkcoaches mede bepaald door de financiële positie van de cliënt. Over de vraag of iemand met schulden een maatregel wel of niet voelt, wordt wisselend gedacht. Daarnaast speelt de thuissituatie een rol: betreft het een thuiswonende jongere, een alleenstaande of iemand

met een partner met een goed inkomen. Sommige werkcoaches kiezen bewust voor een alternatief en leggen geen maatregel op. Anderen hebben de ervaring dat soms pas door het (overwegen van het) opleggen van een maatregel onderliggende problematiek duidelijk wordt. Weer anderen signaleren dat een maatregel slechts leidt tot berusting of boosheid, niet tot gedragsverandering. Zij zien alleen een preventief effect, geen curatief effect: een waarschuwing is veelal voldoende. Vaak is het ook onwetendheid bij cliënten: niet weten dat het zo serieus genomen wordt. Een werkcoach pleit er voor om handhaving geen middel of doel op zich te laten zijn.

Effect maatregel bij cliënt met schulden

"Er zijn vaak klanten in een lastige financiële positie. Soms leg ik dan een kleine maatregel op, bijvoorbeeld 5-10% korting. Een maatregel hoeft niet groot te zijn om effectief te zijn, en je moet ook rekening houden met financiën: je moet mensen niet onnodig in de problemen brengen." (U3)

"Vaak help je ze van de regen in de drup. Bijvoorbeeld mensen die te maken hebben met loonbeslag, schuldhulpverlening... Maar je kunt ook weer niet alles tolereren. Dat is lastig" (U6)

"Mensen in de schuldhulpverlening, die krijgen een vast bedrag per week, die voelen het niet. Bij anderen zie je wel dat ze door een sanctie sneller gaan meewerken" (U7)

Effect maatregel bij jongeren

"Vaak lijkt het dat WW niet de enige inkomsten zijn, woont de jongere nog thuis. Een maatregel is dan niet effectief. En dus ga ik afspraken nog sterker aanzetten. Ik laat ze wel eens iedere dag bij mij langs komen, op verschillende tijdstippen. Dan moeten ze zoeken naar vacatures: laat maar zien wat je gedaan hebt! Het werkt wel. Ze vinden je dan lastig. Dan zeg ik dit doen, of geen uitkering. Het merendeel begint dan te begrijpen dat ze toch aan het kortste eind trekken.' (U5)

Door (overwegen van) maatregel pas zicht op onderliggende problematiek

"Laatst had ik iemand bij wie ik drie maanden geen sollicitatieactiviteiten in het systeem zag. Op email, bellen reageerde hij niet. Pas de tweede afspraak kwam hij. Zijn argument was: ik lig in scheiding, woon tijdelijk bij een vriend, slik antidepressiva en als ik dan ook nog eens moet solliciteren, ik kan niet, ik wil me ziekmelden. Een maatregel zou dan een druppel teveel zijn, maar als hij terugkomt vanuit de ziektewet pak ik de case weer op. Doordat deze man de eerste drie maanden is losgelaten (e-dienstverlening) heb ik dit veel te laat kunnen oppakken. Daar had eigenlijk eerder een lampje moeten gaan branden."(U6)

Maatregel alleen preventief effect, geen curatief effect

"Soms leg je maatregelen op bij mensen die te goeder trouw hebben gehandeld. Je legt het dan uit, maar hun gedrag verandert niet: ze berusten gewoon in de maatregel. Ook komt het voor dat mensen tegen de krib gaan, ze worden er boos van: dat het UWV alleen maar te doen is ze nog harder te pakken, terwijl ze al boos zijn dat ze geen werk hebben. Voor hen is het soms de druppel om helemaal niets meer te willen. Het is heel lastig om die mensen weer in beweging te krijgen. Ik denk dat het feit dat de maatregel kan volgen meer effectief is dan de maatregel zelf." (U9)

Maatregel neemt onwetendheid cliënten weg

"Door een maatregel gaan cliënten beter opletten: wat moet ik wanneer doen?"(U20)

"Na een maatregel houden cliënten zich perfect aan de afspraken." (U11)

Vrijheid in het wel of niet opleggen van een maatregel: klantmanagers

Klantmanagers ervaren (vanuit de wet) enige marge om wel of geen maatregel op te leggen. Ook ervaren ze enige vrijheid in de hoogte van de maatregel die ze opleggen. Bij twijfel bespreken sommigen de case in kwestie met een collega. Toch zijn er vaak grote verschillen tussen klantmanagers. Deze verschillen doen zich met name voor wanneer het gaat om cliënten met multiproblematiek, met schulden of die (alleenstaand) ouder zijn met een groot gezin. Daarnaast speelt soms de administratieve last en regelgeving (lik op stuk beleid) een rol bij de afweging die men maakt.

Begrip voor de reden

"Ik kan 30% opleggen voor een maand en kan daar van afzien als cliënten met een hele goede motivatie komen (ziek kind, overlijden in de familie) of besluiten tot een lagere maatregel (bv 10%) als ik de reden begrijpelijk vind. Maar ik zie er bijvoorbeeld niet van af als iemand een verjaardag had en daardoor niet is komen opdagen bij een sollicitatiegesprek." [G1]

Verschillen tussen collega's

"De ene collega legt om de haverklap een maatregel op, de andere heeft er moeite mee. In overleg spreken we de collega's er op aan dat ze toch soms wel een maatregel moeten opleggen, maar er zijn er twee die dat nooit doen. Blijkbaar wordt dit geaccepteerd door het management. Als voorbeeld een klant die tot drie keer toe niet verschijnt op een afspraak. Daar zou ik een maatregel bij opleggen, maar die collega deed dat uit principe niet." [G6]

"Vaak is er bij mensen (zeker die lang in de bijstand zitten) meer sprake van angst om in beweging te komen, ik zit dus meer op het coachen dan op het sanctioneren." [G4]

"Ik ben de master van de maatregelen. Ik leg met name maatregelen op als ze niet meewerken aan een traject of een traject belemmeren. Als ze bijvoorbeeld niet op komen dagen of niet mee willen werken aan een onderzoek. Er zijn ook collega's die dat niet doen. Er is teveel vrijheid, het wordt niet gecontroleerd. Als ik een maatregel opleg dan kijkt de afdeling of het inhoudelijk klopt, maar er gaat niet bij mijn leidinggevende een signaal af: die klantmanager legt weer een maatregel op. Dat zou best interessant zijn om te bekijken. Soms moet je je goed afvragen of het opleggen van een maatregel verstandig is of niet. Laatst had ik een alleenstaande moeder met meerdere problematieken. Intentie van het opleggen van een maatregel is gedrag veranderen. Je wilt niet dat ze daardoor uit haar woning wordt geplaatst. Ik had haar 100% moeten opleggen, maar koos ervoor om haar 10% op te leggen." [G12]

Geen maatregel wegens administratieve rompslomp

"Je moet vooraf aan de klant een brief sturen voordat je mag overgaan tot het opleggen van een maatregel. Je wilt het niet geloven, maar veel post komt niet aan. Dus wat doe je dan? Deze gemeente heeft een lik op stuk beleid dus na drie maanden (als je dan de bewijsvoering niet rond hebt) kun je geen maatregel meer opleggen. Dan denk je al gauw, laat maar." [G7]

"Ik kan in principe elk percentage opleggen, maar dan moet je dat heel goed beargumenteren en dat kost dan weer extra werk, dus dat doe ik niet." [G9]

Vrijheid in het wel of niet opleggen van een maatregel: werkcoaches

Bij UWV is het opleggen van maatregelen vastgelegd in een besluit. Daarbij gelden verschillende categorieën waarbinnen werkcoaches een maatregel kunnen opleggen. Werkcoaches signaleren dat er steeds meer nadruk komt op handhaven. Sommigen spreken van een 'bonnenquotum' en hebben daar moeite mee, omdat het niet strookt met hun visie om mensen te motiveren door ze te belonen. Of werkcoaches enige vrijheid ervaren bij het opleggen van maatregelen, hangt af van hun eigen visie op de UWV-brede handleiding. Sommigen zeggen geen vrijheid te hebben en vinden dit prettig. In hun beleving is alles uniform doordat er een handleiding is. Anderen ervaren wel vrijheid en sparren bijvoorbeeld ook met collega's.

Ervaart wel vrijheid

"We hebben een quotum per maand aan maatregelen die we moeten opleggen. Ik heb daar moeite mee. Dan wordt het sanctioneren om het sanctioneren. Er zijn collega's die met maatregelen strooien, maar ik ben er matig mee. Met een maatregel breng je mensen in een neerwaartse spiraal: je motiveert mensen door ze te belonen." (U10)

"Daar hebben we veel vrijheid in. We sparren ook wel met collega's als we twijfelen. Soms is het lastig, dan slippen mensen tussen de mazen van het net door. Bijvoorbeeld een klant die

onvoldoende had gesolliciteerd de eerste drie maanden. Maar die had alle e-mails niet gehad over de e-dienstverlening. Dan kan ik wel een sanctie opleggen, maar dan gaat de cliënt in beroep en wint. Ik spreek dan af: omdat je de eerste drie maand te weinig gesolliciteerd heb, leg ik je nu de dubbele sollicitatiehoeveelheid op. Dat wordt dan vastgelegd in het werkplan."(U9)

"Dit jaar is handhaving een speerpunt. Ik vind handhaving nogal dubbel, gezien mijn coachende rol. Je kunt het werk als coach en politieagent niet zo makkelijk combineren. Ik streef altijd naar 0 sancties. Ik kan een kennisgeving sturen aan wie zich niet aan de afspraken houdt. Meestal is zo'n waarschuwing wel voldoende. Maatregelen opleggen doe ik zelden. Schorsen van de WW helpt wel, dat doe ik als iemand bijvoorbeeld steeds afspraken afzegt."(U3)

"Ik heb tegen mijn baas gezegd: ik ontvang liever 1% van alle boetes die ik geef dan een dertiende maand. Dan zou ik veel meer verdienen! Ik ben koploper wat betreft sancties opleggen." (U11)

"Vaak geef ik eerst een waarschuwing. Ik kan zelf bepalen hoe lang en hoe hoog ik kort op de uitkering. Dat hangt ook af van de situatie: hoe makkelijk het is om vacatures te vinden." (U12)

Ervaart geen vrijheid

"Ik heb daarin geen vrijheid. Er is een UWV-brede handleiding die uitspraak doet over hoogte en duur van sancties (verschillende categorieën). Hierdoor is alles uniform en dat is goed." (U20)

"Iedereen moet conform de gemaakte afspraken handelen. Het is net als rechts rijden, dat hebben we ook met elkaar zo afgesproken." (U1)

5 BIJSTAND EN WERK

5.1 Aanvullend onderzoek onder bijstandsgerechtigden

In de enquête die voor dit onderzoek onder bijstandsgerechtigde is uitgevoerd, heeft een grote groep aangegeven mee te willen werken aan een verdiepend interview. Ruim 45% van de vragenlijstinvullers wilde ook geïnterviewd worden, een veel hoger percentage dan we kennen uit andere onderzoeken onder uitkeringsgerechtigden. Uit de antwoorden op de vragenlijst en uit de face-to-face interviews bleek dat de weg van een bijstandsuitkering naar werk voor mensen soms belemmerd werd door het idee dat mensen hebben dat werken weinig oplevert en dat ze dan het risico lopen hun uitkering in ieder geval tijdelijk kwijt te raken. Tegelijkertijd bleek er een groep die bijstand en werk al combineerde maar daar blijkbaar onvoldoende mee verdiende om uit de uitkering te komen.

De combinatie van werk en uitkering kan een stap zijn op weg naar volledig uit de uitkering komen. Cliënten weten vaak niet waar ze aan toe zijn wat betreft het beleid van de gemeenten ten aanzien van de combinatie van (flexibel) werk en uitkering. Gemeenten en uitvoerders binnen gemeenten lijken verschillend om te gaan met de verplichting om ook tijdelijk en/of flexibel werk aan te nemen en met het opleggen van maatregelen in dit verband. Dit komt ook naar voren in de interviews met de gemeentelijke uitvoerders in het kader van dit onderzoek. Ook recent onderzoek van de inspectie SZW bevestigt dit beeld. Als cliënten werk aannemen dat niet tot volledige uitstroom uit de WWB leidt, moeten gemeenten het inkomen met de uitkering verrekenen, wat in de praktijk kan leiden tot vertragingen in de uitbetaling van de uitkering. Uit recent onderzoek van de inspectie[12] blijkt dat 44% van 65 ondervraagde gemeenten denkt dat angst voor dit soort administratieve vertragingen (zeer) belemmerend kan werken bij cliënten voor het aannemen van flexibel werk. Ook de mogelijke gevolgen van de acceptatie van tijdelijk werk voor de toeslagen die men ontvangt, kunnen voor cliënten belemmerend werken.

Werkenden en niet-werkenden telefonisch geïnterviewd
Door zowel een groep werkenden als een groep niet-werkenden te interviewen is nagegaan welke belemmeringen beide groepen ervaren. De eerste groep kan uit ervaring spreken over de combinatie werk-uitkering en de voor- en nadelen ervan, terwijl bij de tweede groep vooral de perceptie van de gevolgen van werken

[12] Inspectie Werk en Inkomen (2011). *Iedereen aan de slag. Hoe UWV en gemeenten de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden bijeenbrengen.* SZW: Den Haag.

met een uitkering interessant is.

Op basis van de informatie uit de ingevulde enquêtes, is een selectie gemaakt van 'niet-werkende' en 'werkende' WWB-cliënten. In totaal zijn 29 WWB-cliënten telefonisch geïnterviewd, 17 werkenden, waarvan 3 met behoud van uitkering en 12 niet-werkenden. Om deze aantallen te realiseren is een veelvoud aan cliënten benaderd.

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van dit aanvullende onderzoek over de combinatie van werk en een bijstanduitkering. In 5.2 gaan we in op het perspectief van de niet-werkende bijstandsgerechtigden: wat is hun visie op de mogelijkheden die werk hen biedt, hoe kijken zij aan tegen tijdelijk en flexibel werk en welke ervaringen hebben zij met ondersteuning door de gemeente / sociale dienst. In 5.3 beschrijven we de situatie van degenen die een gedeeltelijke bijstandsuitkering combineren met werk: wat is hun werksituatie, wat is hun perspectief en hoe ervaren zij de ondersteuning vanuit de gemeente. In 5.4 sluiten we dit hoofdstuk af met een conclusie.

5.2 Niet werkende bijstandsgerechtigden over werk

Wat kan werk opleveren
De belangrijkste voordelen van werk die de geïnterviewden zich kunnen voorstellen zijn meer geld en minder thuis zitten zijn. De mate waarin zij denken dat deze voordelen ook voor hen zullen gelden hangt wel af van hun situatie. Alleenstaanden denken dat zij een duidelijk financieel voordeel hebben: ze hebben een uitkering van iets meer dan 800 euro en het netto minimumloon is 1200 euro, dus degenen die deze bedragen kennen zien dit voordeel. De meeste mensen realiseren zich wel dat ze met deeltijdwerk niet genoeg zullen verdienen om uit de uitkering te komen. Een geïnterviewde zat in de schuldsanering waardoor hij zich er van bewust was dat werken hem voorlopig geen financieel voordeel op zou leveren. Als het werken weinig of niks zou opleveren, wordt het voor een aantal mensen minder interessant.

> Ik heb natuurlijk de 'plicht' om te werken, dat snap ik wel. Maar ik vind het eigenlijk niks toevoegen als ik daarmee niet volledig uit de uitkering kan komen. (man, alleenstaand, hbo-opleiding)

Alleenstaande moeders met kinderen zien zichzelf niet makkelijk voltijd gaan werken en vragen zich dan af of zij er financieel wel op vooruit gaan als zij gaan

werken. Daarbij komt dat zij zichzelf door de schooltijden van hun kinderen en soms ook door andere mantelzorgtaken of hun eigen gezondheid ook niet in staat achten om (veel uren) te werken. Enkele geïnterviewden vertelden ook dat hun klantmanager had aangegeven dat ze eerst andere problemen moesten oplossen voor ze aan werk konden denken.

Behalve het geld dat werk oplevert willen verschillende geïnterviewden gewoon niet meer thuis zitten. Ze willen actief zijn, onder de mensen zijn en zouden zelfs nog willen werken als ze er financieel niet op vooruit zouden gaan. Ook dit is weer ten dele afhankelijk van de persoonlijke situatie: mensen met kinderen hebben sneller een invulling van hun tijd thuis dan mensen die alleen zijn.

Tijdelijk en flexibel werk

In de analyse van de vragenlijst en in de gesprekken met de uitvoerders bij de gemeenten zagen we dat tijdelijk werk als een mogelijkheid om (tenminste tijdelijk en al dan niet gedeeltelijk) uit de bijstand te komen niet door alle uitvoerders werd gestimuleerd en dat cliënten daar soms ook tegen op zagen. In deze telefonische interviews hebben we hier verder op doorgevraagd.

Wij hoorden inderdaad bij een deel van de geïnterviewden de angst om hun uitkering kwijt te raken of te laat betaald te krijgen. Zij noemden dit ook expliciet als reden om geen tijdelijk werk te zoeken en aan te geven dat ze alleen werk met een contract van minimaal een half jaar zouden aannemen. Verschillende geinterviewden hadden zelf ervaren dat het bij het aanvragen van hun uitkering lang duurde, soms 2 of 3 maanden, voordat zij hun eerste geld kregen. Ook horen ze ervaringen in hun omgeving dat mensen die tijdelijk werk doen daarna weer lang moeten wachten voor ze een uitkering krijgen. Mensen geven duidelijk aan dat ze geen buffer hebben en geen een of twee maanden kunnen overbruggen. Als ze hun uitkering niet op tijd krijgen dan moeten ze lenen en op andere manieren schulden maken. Zeker een aantal moeders met kinderen vertelt dat ze bang zijn om schulden te maken en om hun vaste lasten niet meer te kunnen betalen. De angst om met de kinderen op straat te komen is heel duidelijk bij deze vrouwen.

> Ik heb geen (spaar)geld om de maanden te overbruggen voordat ik weer een uitkering heb. Ik ben ook bang voor de gevolgen voor huur- en zorgtoeslag. Ik wil gewoon inkomen hebben, want ik ben bang dat ik anders uit huis wordt gezet. (vrouw, 1 kind, vluchteling met apothekersassistent diploma uit eigen land).
>
> Ik ben erg bang voor de gevolgen die dit soort werk kan hebben voor mijn uitkering. Ik ben

erg bang dat ik dan geen uitkering meer krijg en dat ik dan daarna de uitkering opnieuw aan moet vragen. Ik weet ook eigenlijk niet hoe dit moet, dus ik wil dit sowieso niet hoeven doen. (vrouw, 2 kinderen, mbo-opleiding)

Een nuluren-contract geeft dezelfde rompslomp als deeltijdwerk. Dit weet ik uit ervaringen die ik heb gehoord van kennissen, dingen die ik hierover gelezen heb en uit eerdere eigen ervaringen met nulurencontracten van vroeger. (man, alleenstaand, hbo-opleiding)

Nee, ik wil het liefst vast werk. Dit moet dan een contract van minstens 6 maanden zijn. Een contract van bijvoorbeeld drie maanden daar schiet ik niks mee op. (man, alleenstaand, mbo-1 opleiding)

We spraken ook een man die al bijna 30 jaar met tussenpozen in de bijstand zat en die weet dat de gemeente na een periode van tijdelijk werk de uitkering niet op tijd kan betalen. Hij heeft juist wel voor een buffer gezorgd waardoor hij twee maanden kan overbruggen. Hij heeft ook soms tijdelijk werk en is hier op ingesteld. Andere geïnterviewden staan meer neutraal tegenover tijdelijk werk. Zij zeggen dat ze alles willen aannemen als ze maar kunnen werken en geld verdienen en verwachten dat het zo'n vaart niet zal lopen met de administratieve rompslomp waar ze dan mee te maken krijgen.

Ja, ik zou ook tijdelijk werk aannemen. Ik ben toch maar alleen, dus het maakt mij niet uit wanneer ik werk. Ik wil 's ochtends, 's avonds en in het weekend werken, alleen niet 's nachts, omdat ik vind dat ik daar te oud voor ben. Ook werken via een nulurencontract vindt hij prima. (man, alleenstaand, basisonderwijs)

Ondersteuning door de gemeente

De meeste geïnterviewden hebben volgens eigen zeggen sollicitatieplicht en zij weten ook hoe vaak zij moeten solliciteren. De aantallen sollicitaties die zij daarbij noemen variëren van 2 tot 8 sollicitaties per week. Bijna niemand heeft echter het gevoel dat deze sollicitaties ook goed gecontroleerd worden. Soms vragen klantmanagers niet naar de sollicitaties, terwijl er in andere gevallen wel naar wordt gevraagd maar het dan vooral gaat om het afvinken van het juiste aantal. Er wordt nauwelijks gecontroleerd op of gesproken over de inhoud en de kwaliteit van de sollicitaties. Mensen hebben de indruk dat ze wel moeten solliciteren maar dat het niet uitmaakt wat ze echt doen. Ze weten na een periode van werkloosheid ook soms niet meer waar ze letterlijk het werk moeten zoeken en waar ze moeten solliciteren. Hierbij worden ze naar eigen zeggen ook niet geholpen door hun klantmanager: de klantmanager geeft geen concrete tips over hoe en waar te solliciteren en draagt ook geen concrete vacatures aan, waar uitke-

ringsgerechtigden wel behoefte aan hebben. Mensen hebben vaak het gevoel dat ze alles zelf moeten doen en voelen zich vaak aan hun lot over gelaten.

> De klantmanager heeft een keer tegen mij gezegd dat ik moest solliciteren. Verder heb ik haar nooit ontmoet en spreek ik haar ook bijna nooit. Ik spreek haar soms over de telefoon als ik een vraag heb. Dan krijg ik een kort antwoord en dan was dat het weer. Soms gaat dit zelfs via de assistent van de klantmanager. Ik weet dat ik verplicht ben om drie sollicitaties per 14 dagen te versturen, dit vind ik nog niet zo makkelijk. Maar het wordt verder nooit gecontroleerd en ik hoef mijn sollicitaties ook nooit te laten zien of door te sturen. (man, alleenstaand, basisonderwijs)
>
> Ik heb nu mijn klantmanager al een tijd niet gezien omdat ze op vakantie is. Ze zegt normaal gesproken wel dat ik moet solliciteren en ik moet bewijzen van sollicitaties aan haar laten zien. Ik moet meestal twee of drie keer per week solliciteren, dit is niet echt een vast aantal, maar ik krijgt wel problemen als ik niet heb gesolliciteerd, dan wordt mijn uitkering gekort. (man, alleenstaand, opleiding in ander land gevolgd)

Opleiding

Gebrek aan opleiding of de juiste opleiding is voor een aantal geïnterviewden een belemmering om aan het werk te komen. Zij hebben zelf geen geld om bijvoorbeeld een rijbewijs of een certificaat te halen. Wanneer zij de gemeente te vragen om een tegemoetkoming in deze kosten wijst de gemeente dit af. Zij hebben daardoor de indruk vast te zitten, zij zien de opleiding of cursus als oplossing waarvoor zij niet aan geld kunnen komen. Andere geïnterviewden vertellen juist dat zij met ondersteuning van de gemeente een opleiding volgen of gevolgd hebben. Gedurende de opleiding zijn zij vrijgesteld van sollicitatieplicht. Enkelen die de opleiding al achter de rug hebben vertellen dat zij teleurgesteld zijn dat dit niet tot werk heeft geleid en dat ze in de periode daarna zo weinig contact hadden met hun klantmanager. In de gesprekken viel op dat een deel van de mensen slecht Nederlands spreekt. Zij noemen dat soms zelf ook als belemmering om werk te vinden. De gemeente bespreekt dit niet met betrokkenen.

5.3 Werkende bijstandsgerechtigden

Werksituatie

De meeste werkenden die wij gesproken hebben, hebben een kleine baan en vullen hun salaris aan met een gedeeltelijke bijstandsuitkering. In de praktijk ervaren zij dit vaak omgekeerd: ze hebben een uitkering en zijn erbij gaan werken. De omvang van de baan is in de meeste gevallen tussen de 9 en de 15 uur. Het

gaat om eenvoudig werk: huishoudelijke verzorging, soms bij een thuiszorgorganisatie, postbezorger, nachtportier, schoonmaakwerk. Hoewel een aantal mensen liever ander werk zou doen, is iedereen blij met het werk. Het werk geeft voldoening, je zit niet de hele dag thuis, je bent onder de mensen.

> Werken is altijd prettig. Het is veel bevredigender om zelfvoorzienend te zijn dan om alleen maar je handje op te houden. (vrouw 2 kinderen, werkt 21 uur per week in de zorg)
>
> Ik ben blij met mijn werk, ik ontmoet collega's en het is ook goed om hard te werken (man, alleenstaand, 4,5 uur per week schoonmaakwerk)
>
> Ik wil gewoon graag werken, daar gaat het om, niet om het geld. (man, alleenstaand, nachtportier, 2 dagen per week)
>
> Het is fijn om te werken. Ik wil ook graag werken, maar ik kan helaas alleen parttime werken in verband met mijn gezondheid en de zorg voor mijn dochter. Daarom kan ik niet uit de uitkering komen. (vrouw, 1 kind, 10 uur per week schoonmaakwerk)

Combineren werk en uitkering levert financieel geen voordeel op
Niemand van de werkenden verdient in deze situatie meer dan wanneer hij alleen een uitkering zou hebben. De hoogte van de totale inkomsten is gelijk aan de hoogte van de uitkering. Deze mensen gaan er dus financieel niet op vooruit door te werken. Soms gaat iemand er zelfs op achteruit doordat hij voor het werk reiskosten moet maken die niet vergoed worden. Een vrouw geeft wel aan dat ze nu een klein pensioentje opbouwt en dat dit wel een klein financieel voordeel van werken is.

Bij de meeste mensen loopt de combinatie van werk en uitkering goed, ze hebben vaste inkomsten die vast verrekend worden en hebben elke maand hetzelfde bedrag te besteden. Een aantal mensen geeft aan dat ze het lastig vinden dat de uitkering en het salaris niet op dezelfde dag betaald worden. Maar ook geven enkelen aan wel last te hebben van gaten in hun inkomsten en onduidelijkheden doordat de verrekening van inkomsten niet soepel verloopt. Het blijkt ook lastig om precies te weten op hoeveel uitkering iemand nog recht heeft omdat over het inkomen wel belasting betaald moet worden en daar soms bij de berekening van de uitkering geen rekening mee gehouden wordt.

Het werken naast de uitkering levert ook veel administratieve rompslomp op qua belasting ed. Het is heel moeilijk om te regelen dat ik wat overhoud omdat het salaris van de uitkering wordt afgetrokken, maar er ook belastingen van het salaris worden afgetrokken. (vrouw, 2 kinderen, werkt 9 uur per week in huishoudelijke zorg)

Op dit moment heb ik werk en een aanvullende uitkering. Hiermee ga ik er juist op achteruit. Ik zou eigenlijk meer geld hebben als ik alleen een uitkering zou krijgen. Ik heb bijvoorbeeld vorige maand 561 euro verdiend. Ik moet dan mijn loonstrook inleveren bij de gemeente. Het salaris wordt dan van de uitkering afgetrokken. Mijn uitkering was daarvoor 881 euro. Voor mijn werk moet ik echt een stuk reizen met de auto, dit moet ik zelf betalen. Hierdoor ga ik er eigenlijk op achteruit, eigenlijk is dit dus alleen maar nadelig. (man, alleenstaand,, werkt als invalkracht in een sporthal op oproepbasis)

Een aantal werkenden werkt met behoud van uitkering en een enkeling is recent overgestapt naar zoveel uren werk dat hij de uitkering kon/gaat stop zetten. Mensen die in staat waren om zonder uitkering door te gaan, waren hier vaak erg blij om. Ze vertelden ons hier trots en opgelucht over. De meeste mensen die we gesproken hebben, zouden de uitkering ook het liefst niet meer nodig hebben. Een vrouw heeft haar uitkering laten stopzetten ook al heeft ze nog net niet genoeg inkomsten om helemaal boven het uitkeringsniveau uit te komen.

Werk gevonden

Behalve degenen die werken met behoud van uitkering hebben alle werkenden hun baan zonder hulp van de gemeente of UWV gevonden. Een enkeling solliciteerde naar aanleiding van een advertentie in een huis-aan-huisblad. De meeste kwamen via een kennis aan het werk.

Perspectief

Een deel van de werkenden die wij gesproken hebben, willen niet meer werken dan ze nu doen. Zij vinden soms ook dat meer werk niet te combineren is met de zorg voor hun kinderen of andere mantelzorgtaken of zij geven aan dat ze vanwege hun gezondheid niet meer kunnen werken. Een vrouw vertelde dat haar flexibele inzetbaarheid prettig is voor de organisatie waar ze werkt en dat de organisatie liever niet heeft dat ze ook ergens anders gaat werken.

Ik vind van mezelf dat ik niet meer kan werken. Bovendien mag ik van deze organisatie niet meerdere banen hebben omdat ze mij dan niet meer zo makkelijk kunnen inroosteren. (vrouw, alleenstaand, werkt 12 uur per week in huishoudelijke zorg)

Een ander deel van de werkenden wil juist graag meer werken en wil het liefste zo snel mogelijk van de uitkering af. Of zij willen heel graag ander werk doen, werk dat beter aansluit bij hun niveau, achtergrond en ervaring.

> Ik heb bij mijn werk gezegd dat ik meer wilde gaan werken. Dit kon eerst niet en toen ben ik iets anders gaan zoeken. Toen ze op mijn werk erachter kwamen dat ik misschien ontslag wilde gaan nemen, wilden ze mij toch houden dus nu mag ik ook meer gaan werken binnenkort. (vrouw, 2 kinderen, werkt nu nog 9 uur per week in huishoudelijke zorg)

Het werk dat mensen doen lijkt voor een deel van de werkenden niet als opstap naar meer werk beschouwd te worden, zowel niet door henzelf als door hun klantmanagers. De mensen die werken met behoud van uitkering zien dit vaak wel als een opstap naar betaald werk, en hopen dat ze vanuit dat werk makkelijker regulier betaald werk kunnen vinden.

Ondersteuning vanuit de gemeente
De ondersteuning vanuit de gemeente voor deze groep werkenden varieert. Er is een groep werkenden die werk hoopt te vinden via een traject of project van de gemeente. Zij werken met behoud van uitkering, hebben regelmatig contact met een begeleider of klantmanager en krijgen tips hoe verder te solliciteren. De grootste groep die wij gesproken hebben heeft een kleine baan en wordt door de klantmanager van de gemeente niet verder ondersteund bij het vinden van meer werk. Zij krijgen geen tips en een man vertelt dat hij ook bij herhaaldelijk vragen om hulp geen gehoor vond. Sommigen weten niet of ze nog moeten solliciteren en hebben niet de indruk dat dit nog gecontroleerd wordt. Vooral enkele moeders geven aan dat de klantmanager ook wel weet dat ze niet meer kunnen werken vanwege hun kinderen en hun gezondheid.

> Ik ben gestopt met solliciteren; ik heb zo vaak negatieve reacties gekregen, ik heb het opgegeven. Ik heb het idee dat ik ook niet hoef te solliciteren, want ik hoor er nooit wat over. Ik heb sowieso bijna nooit contact met mijn klantmanager. Ik moet alleen elke maand mijn urenbriefjes inleveren. (vrouw, 1 kind, werkt 12 uur per week in thuiszorg)
>
> Ze hebben begrip voor mijn situatie en ze snappen dat ik in verband met mijn gezondheid niet meer kan werken dus ik hoef ook niet verder te solliciteren. Wel wilden ze dat ik zou blijven werken waar ik nu werk. (vrouw, 2 kinderen, 0-urencontract in de ouderenzorg)

Anderen hebben nog wel te maken met sollicitatieplicht en spreken in dit verband over een zachte druk die zij voelen om meer te werken. Sommigen hebben daar begrip voor en anderen hebben daar meer moeite mee:

Ik vind het erg vervelend dat ik dan al wat doe en dat ik dan nog meer moet doen. (man, alleenstaand, werkt 15 uur per week als postbezorger)

5.4 Conclusies bijstand en werk

In 29 interviews met bijstandsgerechtigden zijn we dieper in gegaan op de vraag welk beeld zij hebben van de mogelijkheden die werk biedt, welke ervaringen zij hebben met het combineren van werk met een bijstandsuitkering en hoe zij aankijken tegen de ondersteuning vanuit de gemeente.

Een deel van de niet-werkende bijstandsgerechtigden heeft een negatief beeld van tijdelijk werk. Zij verwachten daardoor hun uitkering tijdelijk te moeten stopzetten met als gevolg vertraging bij het opnieuw openen van een uitkering. Hierdoor zoeken zij niet naar tijdelijk werk en soms worden zij naar eigen zeggen daarin gesteund door de klantmanager. De meeste niet-werkenden willen wel graag aan het werk, maar vooral om een financieel betere positie te krijgen. De meeste realiseren zich dat deeltijdwerk geen financiële voordelen heeft vergeleken met alleen van een uitkering afhankelijk zijn. De klantmanagers sturen ook niet aan op het aannemen van tijdelijk werk.

De werkenden combineren deeltijdwerk met een gedeeltelijke uitkering. Zij gaan er financieel niet op vooruit door te werken. In de praktijk hebben degenen die een vast aantal uren per week werken geen last van late uitbetalingen waardoor ze een periode moeten overbruggen. Zij krijgen hun uitkering en hun salaris op vaste tijdstippen uitbetaald. Soms hebben zij wel te maken met onduidelijkheid over hun totale inkomsten doordat de effecten van wat zij verdienen op toeslagen en belastingen niet altijd duidelijk zijn. Mensen werken vaak meer omdat ze hier meer persoonlijke voldoening uit halen dan financieel voordeel. Bovendien is de administratie vaak lastig: ‘ik snap wel dat mensen het makkelijker vinden om niet te werken’ zo vertelt een werkende.

Hoewel een deel van de werkenden wel contact heeft met de klantmanager over meer solliciteren, valt het op dat over het algemeen de werkenden met rust gelaten lijken te worden. De mogelijkheden die het huidige werk wellicht biedt tot urenuitbreiding worden niet expliciet besproken. Als de werkende al wordt aangespoord om meer te gaan werken dan betekent dat in de praktijk dat de werkende op andere banen moet solliciteren, terwijl de eigen baan wellicht ook een opstap naar meer uren of ander werk bij dezelfde werkgever biedt.

In de enquête die voor dit onderzoek onder bijstandsgerechtigde is uitgevoerd, heeft een grote groep aangegeven mee te willen werken aan een verdiepend interview. Ruim 45% van de vragenlijstinvullers wilde ook geïnterviewd worden, een veel hoger percentage dan we kennen uit andere onderzoeken onder uitkeringsgerechtigden. Uit de antwoorden op de vragenlijst en uit de face-to-face interviews bleek dat de weg van een bijstandsuitkering naar werk voor mensen soms belemmerd werd door het idee dat mensen hebben dat werken weinig oplevert en dat ze dan het risico lopen hun uitkering in ieder geval tijdelijk kwijt te raken. Tegelijkertijd bleek er een groep die bijstand en werk al combineerde maar daar blijkbaar onvoldoende mee verdiende om uit de uitkering te komen.

De combinatie van werk en uitkering kan een stap zijn op weg naar volledig uit de uitkering komen. Cliënten weten vaak niet waar ze aan toe zijn wat betreft het beleid van de gemeenten ten aanzien van de combinatie van (flexibel) werk en uitkering. Gemeenten en uitvoerders binnen gemeenten lijken verschillend om te gaan met de verplichting om ook tijdelijk en/of flexibel werk aan te nemen en met het opleggen van maatregelen in dit verband. Dit komt ook naar voren in de interviews met de gemeentelijke uitvoerders in het kader van dit het onderzoek. Ook recent onderzoek van de inspectie SZW bevestigt dit beeld. Als cliënten werk aannemen dat niet tot volledige uitstroom uit de WWB leidt, moeten gemeenten het inkomen met de uitkering verrekenen, wat in de praktijk kan leiden tot vertragingen in de uitbetaling van de uitkering. Uit recent onderzoek van de inspectie[13] blijkt dat 44% van 65 ondervraagde gemeenten denkt dat angst voor dit soort administratieve vertragingen (zeer) belemmerend kan werken bij cliënten voor het aannemen van flexibel werk. Ook de mogelijke gevolgen van de acceptatie van tijdelijk werk voor de toeslagen die men ontvangt, kunnen voor cliënten belemmerend werken.

Werkenden en niet-werkenden telefonisch geïnterviewd
Door zowel een groep werkenden als een groep niet-werkenden te interviewen is nagegaan welke belemmeringen beide groepen ervaren. De eerste groep kan uit ervaring spreken over de combinatie werk-uitkering en de voor- en nadelen ervan, terwijl bij de tweede groep vooral de perceptie van de gevolgen van werken met een uitkering interessant is.

---

[13] Inspectie Werk en Inkomen (2011). *Iedereen aan de slag. Hoe UWV en gemeenten de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden bijeenbrengen.* SZW: Den Haag.

Op basis van de informatie uit de ingevulde enquêtes, is een selectie gemaakt van 'niet-werkende' en 'werkende' WWB-cliënten. In totaal zijn 29 WWB-cliënten telefonisch geïnterviewd, 17 werkenden, waarvan 3 met behoud van uitkering en 12 niet-werkenden. Om deze aantallen te realiseren is een veelvoud aan cliënten benaderd.

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van dit aanvullende onderzoek over de combinatie van werk en een bijstanduitkering. In 5.2 gaan we in op het perspectief van de niet-werkenden: wat is hun visie op de mogelijkheden die werk hun biedt, hoe kijken zij aan tegen tijdelijk en flexibel werk en welke ervaringen hebben zij met ondersteuning door de gemeente / sociale dienst. In 5.3 beschrijven we de situatie van degenen die een gedeeltelijke bijstandsuitkering combineren met werk: wat is hun werksituatie, wat is hun perspectief en hoe ervaren zij de ondersteuning vanuit de gemeente. In 5.4 sluiten we dit hoofdstuk af met een conclusie.

5.5 Niet werkende bijstandsgerechtigden over werk

Wat kan werk opleveren
De belangrijkste voordelen van werk die de geïnterviewden zich kunnen voorstellen zijn meer geld en minder thuis zitten zijn. De mate waarin zij denken dat deze voordelen ook voor hen zullen gelden hangen wel af van hun situatie. Alleenstaanden denken dat zij een duidelijk financieel voordeel hebben: ze hebben een uitkering van iets meer dan 800 euro en het netto minimumloon is 1200 euro, dus degenen die deze bedragen kennen zien dit voordeel wel. De meeste mensen realiseren zich wel dat ze met deeltijdwerk niet genoeg zullen verdienen om uit de uitkering te komen. Een geïnterviewde zat in de schuldsanering waardoor hij zich er van bewust was dat werken hem voorlopig geen financieel voordeel op zou leveren. Als het werken weinig of niks zou opleveren, wordt het voor een aantal mensen minder interessant.

> Ik heb natuurlijk de 'plicht' om te werken, dat snap ik wel. Maar ik vind het eigenlijk niks toevoegen als ik daarmee niet volledig uit de uitkering kan komen. (man, alleenstaand, hbo-opleiding)

Alleenstaande moeders met kinderen zien zichzelf niet makkelijk voltijd gaan werken en vragen zich dan af of zij er financieel wel op vooruit gaan als zij gaan werken. Daarbij komt dat zij zichzelf door de schooltijden van hun kinderen en soms ook door andere mantelzorgtaken of hun eigen gezondheid ook niet in staat

achten om (veel uren) te werken. Enkele geïnterviewden vertelden ook dat hun klantmanager had aangegeven dat ze eerst andere problemen moesten oplossen voor ze aan werk konden denken.

Behalve het geld dat werk oplevert willen verschillende geïnterviewden gewoon niet meer thuis zitten. Ze willen actief zijn, onder de mensen zijn en zouden zelfs nog willen werken als ze er niet op vooruit zouden gaan. Ook dit is weer ten dele afhankelijk van de persoonlijke situatie: mensen met kinderen hebben sneller een invulling van hun tijd thuis dan mensen die alleen zijn.

Tijdelijk en flexibel werk

In de analyse van de vragenlijst en in de gesprekken met de uitvoerders bij de gemeenten zagen we dat tijdelijk werk als een mogelijkheid om (tenminste tijdelijk en al dan niet gedeeltelijk) uit de bijstand te komen niet door alle uitvoerders werd gestimuleerd en dat cliënten daar soms ook tegen op zagen. In deze telefonische interviews hebben we hier verder op doorgevraagd.

Wij hoorden inderdaad bij een deel van de geïnterviewden de angst om hun uitkering kwijt te raken of te laat betaald te krijgen. Zij noemden dit ook expliciet als reden om geen tijdelijk werk te zoeken en aan te geven dat ze alleen werk met een contract van minimaal een half jaar zouden aannemen. Verschillende geïnterviewden hadden zelf ervaren dat het bij het aanvragen van hun uitkering lang duurde, soms 2 of 3 maanden, voordat zij hun eerste geld kregen. Ook horen ze ervaringen in hun omgeving dat mensen die tijdelijk werk doen daarna weer lang moeten wachten voor ze een uitkering krijgen. Mensen geven duidelijk aan dat ze geen buffer hebben en geen een of twee maanden kunnen overbruggen. Als ze hun uitkering niet op tijd betaald krijgen dan moeten ze lenen en op andere manieren schulden maken. Zeker een aantal moeders met kinderen vertellen dat ze bang zijn om schulden te maken en om hun vaste lasten niet meer te kunnen betalen. De angst om met de kinderen op straat te komen is heel duidelijk bij deze vrouwen.

> Ik heb geen (spaar)geld om de maanden te overbruggen voordat ik weer een uitkering heb. Ik ben ook bang voor de gevolgen voor huur- en zorgtoeslag. Ik wil gewoon inkomen hebben, want ik ben bang dat ik anders uit huis wordt gezet. (vrouw, 1 kind, vluchteling met apothekersassistent diploma uit eigen land).
>
> Ik ben erg bang voor de gevolgen die dit soort werk kan hebben voor mijn uitkering. Ik ben erg bang dat ik dan geen uitkering meer krijg en dat ik dan daarna de uitkering opnieuw aan moet vragen. Ik weet ook eigenlijk niet hoe dit moet, dus ik wil dit sowieso niet hoeven doen. (vrouw, 2 kinderen, mbo-opleiding)

> Een nuluren-contract geeft dezelfde rompslomp als deeltijdwerk. Dit weet ik uit ervaringen die ik heb gehoord van kennissen, dingen die ik hierover gelezen heb en uit eerdere eigen ervaringen met nulurencontracten van vroeger. (man, alleenstaand, hbo-opleiding)

> Nee, ik wil het liefst vast werk. Dit moet dan een contract van minstens 6 maanden zijn. Een contract van bijvoorbeeld drie maanden daar schiet ik niks mee op. (man, alleenstaand, mbo-1 opleiding)

We spraken ook een man die al bijna 30 jaar met tussenpozen in de bijstand zat en die weet dat de gemeente na een periode van tijdelijk werk de uitkering niet op tijd kan betalen. Hij heeft juist wel voor een buffer gezorgd waardoor hij twee maanden kan overbruggen. Hij heeft ook soms tijdelijk werk en is hier op ingesteld. Andere geïnterviewden staan meer neutraal tegenover tijdelijk werk. Zij zeggen dat ze alles willen aannemen als ze maar kunnen werken en geld verdienen en verwachten dat het zo'n vaart niet zal lopen met de administratieve rompslomp waar ze dan mee te maken krijgen.

> Ja, ik zou ook tijdelijk werk aannemen. Ik ben toch maar alleen, dus het maakt mij niet uit wanneer ik werk. Ik wil 's ochtends, 's avonds en in het weekend werken, alleen niet 's nachts, omdat ik vind dat ik daar te oud voor ben. Ook werken via een nulurencontract vindt hij prima. (man, alleenstaand, basisonderwijs)

Ondersteuning door de gemeente

De meeste geïnterviewden hebben volgens eigen zeggen sollicitatieplicht en zij weten ook hoe vaak zij moeten solliciteren. De aantallen sollicitaties die zij daarbij noemen variëren van 2 tot 8 sollicitaties per week. Bijna niemand heeft echter het gevoel dat deze sollicitaties ook goed gecontroleerd worden. Soms vragen klantmanagers niet naar de sollicitaties, terwijl er in andere gevallen wel naar wordt gevraagd maar het dan vooral gaat om het afvinken van het juiste aantal. Er wordt nauwelijks gecontroleerd op of gesproken over de inhoud en de kwaliteit van de sollicitaties. Mensen hebben de indruk dat ze wel moeten solliciteren maar dat het niet uitmaakt wat ze echt doen. Ze weten na een periode van werkloosheid ook soms niet meer waar ze letterlijk het werk moeten zoeken en waar ze moeten solliciteren. Hierbij worden ze naar eigen zeggen ook niet geholpen door hun klantmanager: de klantmanager geeft geen concrete tips over hoe en waar te solliciteren en draagt ook geen concrete vacatures aan, waar uitkeringsgerechtigden wel behoefte aan hebben. Mensen hebben vaak het gevoel dat ze alles zelf moeten doen en voelen zich vaak aan hun lot over gelaten.

De klantmanager heeft een keer tegen mij gezegd dat ik moest solliciteren. Verder heb ik haar nooit ontmoet en spreek ik haar ook bijna nooit. Ik spreek haar soms over de telefoon als ik een vraag heb. Dan krijg ik een kort antwoord en dan was dat het weer. Soms gaat dit zelfs via de assistent van de klantmanager. Ik weet dat ik verplicht ben om drie sollicitaties per 14 dagen te versturen, dit vind ik nog niet zo makkelijk. Maar het wordt verder nooit gecontroleerd en ik hoef mijn sollicitaties ook nooit te laten zien of door te sturen. (man, alleenstaand, basisonderwijs)

Ik heb nu mijn klantmanager al een tijd niet gezien omdat ze op vakantie is. Ze zegt normaal gesproken wel dat ik moet solliciteren en ik moet bewijzen van sollicitaties aan haar laten zien. Ik moet meestal twee of drie keer per week solliciteren, dit is niet echt een vast aantal, maar ik krijgt wel problemen als ik niet heb gesolliciteerd, dan wordt mijn uitkering gekort. (man, alleenstaand, opleiding in ander land gevolgd)

Opleiding

Gebrek aan opleiding of de juiste opleiding is voor een aantal geïnterviewden een belemmering om aan het werk te komen. Zij hebben zelf geen geld om bijvoorbeeld een rijbewijs of een certificaat te halen. Wanneer zij de gemeente te vragen om een tegemoetkoming in deze korten wijst de gemeente dit af. Zij hebben daardoor de indruk vast te zitten, zij zien de een opleiding of cursus als oplossing waarvoor zij niet aan geld kunnen komen. Andere geïnterviewden vertellen juist dat zij met ondersteuning van de gemeente een opleiding volgen of gevolgd hebben. Gedurende de opleiding zijn zij vrijgesteld van sollicitatieplicht. Enkelen die de opleiding al achter de rug hebben vertellen dat zij teleurgesteld zijn dat dit niet tot werk heeft geleid en dat ze in de periode daarna zo weinig contact hadden met hun klantmanager. In de gesprekken viel op dat een deel van de mensen die wij spraken slecht Nederlands spreekt. Zij noemen dat soms zelf ook als belemmering om werk te vinden. De gemeente bespreekt dit niet met betrokkenen.

5.6 Werkende bijstandsgerechtigden

Werksituatie

De meeste werkenden die wij gesproken hebben, hebben een kleine baan en vullen hun salaris aan met een gedeeltelijke bijstandsuitkering. In de praktijk ervaren zij dit vaak omgekeerd: ze hebben een uitkering en zijn erbij gaan werken. De omvang van de baan is in de meeste gevallen tussen de 9 en de 15 uur. Het gaat om eenvoudig werk: huishoudelijke verzorging, soms bij een thuiszorgorganisatie, postbezorger, nachtportier, schoonmaakwerk. Hoewel een aantal mensen liever ander werk zou doen, is iedereen blij met het werk. Het werk geeft

voldoening, je zit niet de hele dag thuis, je bent onder de mensen.

> Werken is altijd prettig. Het is veel bevredigender om zelfvoorzienend te zijn dan om alleen maar je handje op te houden. (vrouw 2 kinderen, werkt 21 uur per week in de zorg)
>
> Ik ben blij met mijn werk, ik ontmoet collega's en het is ook goed om hard te werken (man, alleenstaand, 4,5 uur per week schoonmaakwerk)
>
> Ik wil gewoon graag werken, daar gaat het om, niet om het geld. (man, alleenstaand, nachtportier, 2 dagen per week)
>
> Het is fijn om te werken. Ik wil ook graag werken, maar ik kan helaas alleen parttime werken in verband met mijn gezondheid en de zorg voor mijn dochter. Daarom kan ik niet uit de uitkering komen. (vrouw, 1 kind, 10 uur per week schoonmaakwerk)

Combineren werk en uitkering levert financieel geen voordeel op

Niemand van de werkenden verdient in deze situatie meer dan wanneer hij alleen een uitkering zou hebben. De hoogte van de totale inkomsten is gelijk aan de hoogte van de uitkering. Deze mensen gaan er dus financieel niet op vooruit door te werken. Soms gaat iemand er zelfs op achteruit doordat hij voor het werk reiskosten moet maken die niet vergoed worden. Een vrouw geeft wel aan dat ze nu een klein pensioentje opbouwt en dat dit wel een klein financieel voordeel van werken is.

Bij de meeste mensen loopt de combinatie van werk en uitkering goed, ze hebben vaste inkomsten die vast verrekend worden en hebben elke maand hetzelfde bedrag te besteden. Een aantal mensen geeft aan dat ze het lastig vinden dat de uitkering en het salaris niet op dezelfde dag betaald worden. Maar ook geven enkelen aan wel last te hebben van gaten in hun inkomsten en onduidelijkheden doordat de verrekening van inkomsten niet soepel verloopt. Het blijkt ook lastig om precies te weten op hoeveel uitkering iemand nog recht heeft omdat over het inkomen wel belasting betaald moet worden en daar soms bij de berekening van de uitkering geen rekening mee gehouden wordt.

> Het werken naast de uitkering levert ook veel administratieve rompslomp op qua belasting ed. Het is heel moeilijk om te regelen dat ik wat overhoud omdat het salaris van de uitkering wordt afgetrokken, maar er ook belastingen van het salaris worden afgetrokken. (vrouw, 2 kinderen, werkt 9 uur per week in huishoudelijke zorg)

> Op dit moment heb ik werk en een aanvullende uitkering. Hiermee ga ik er juist op achteruit. Ik zou eigenlijk meer geld hebben als ik alleen een uitkering zou krijgen. Ik heb bijvoorbeeld vorige maand 561 euro verdiend. Ik moet dan mijn loonstrook inleveren bij de gemeente. Het salaris wordt dan van de uitkering afgetrokken. Mijn uitkering was daarvoor 881 euro. Voor mijn werk moet ik echt een stuk reizen met de auto, dit moet ik zelf betalen. Hierdoor ga ik er eigenlijk op achteruit, eigenlijk is dit dus alleen maar nadelig. (man, alleenstaand, werkt als invalkracht in een sporthal op oproepbasis)

Een aantal werkenden werkt met behoud van uitkering en een enkeling is recent overgestapt naar zoveel uren werk dat hij de uitkering kon stop zetten of gaat stop zetten. Mensen die in staat waren om zonder uitkering door te gaan, waren hier vaak erg blij om. Ze vertelden ons hier trots en opgelucht over. De meeste mensen die we gesproken hebben, zouden de uitkering ook het liefst niet meer nodig hebben. Een vrouw heeft haar uitkering laten stopzetten ook al heeft ze nog net niet genoeg inkomsten om helemaal boven het uitkeringsniveau uit te komen.

Werk gevonden

Behalve degenen die werken met behoud van uitkering hebben alle werkenden hun baan zonder hulp van de gemeente of UWV gevonden. Een enkeling solliciteerde naar aanleiding van een advertentie in een huis-aan-huisblad. De meeste kwamen via een kennis aan het werk.

Perspectief

Een deel van de werkenden die wij gesproken hebben, willen niet meer werken dan ze nu doen. Zij vinden soms ook dat meer werk niet te combineren is met de zorg voor hun kinderen of andere mantelzorgtaken of zij geven aan dat ze vanwege hun gezondheid niet meer kunnen worden. Een vrouw vertelde dat haar flexibele inzetbaarheid prettig is voor de organisatie waar ze werkt en dat de organisatie liever niet heeft dat ze ook ergens anders gaat werken.

> Ik vind van mezelf dat ik niet meer kan werken. Bovendien mag ik van deze organisatie niet meerdere banen hebben omdat ze mij dan niet meer zo makkelijk kunnen inroosteren. (vrouw, alleenstaand, werkt 12 uur per week in huishoudelijke zorg)

Een ander deel van de werkenden wil juist graag meer werken en wil het liefste zo snel mogelijk van de uitkering af. Of zij willen heel graag ander werk doen, werk dat beter aansluit bij hun niveau, achtergrond en ervaring.

> Ik heb bij mijn werk gezegd dat ik meer wilde gaan werken. Dit kon eerst niet en toen ben ik iets anders gaan zoeken. Toen ze op mijn werk erachter kwamen dat ik misschien ontslag wilde gaan nemen, wilden ze mij toch houden dus nu mag ik ook meer gaan werken binnenkort. (vrouw, 2 kinderen, werkt nu nog 9 uur per week in huishoudelijke zorg)

Het werk dat mensen doen lijkt voor een deel van de werkenden niet als opstap naar meer werk beschouwd te worden, zowel niet door henzelf als door hun klantmanagers. De mensen die werken met behoud van uitkering zien dit vaak wel als een opstap naar betaald werk, en hopen dat ze vanuit dat werk makkelijker regulier betaald werk kunnen vinden.

Ondersteuning vanuit de gemeente

De ondersteuning vanuit de gemeente voor deze groep werkenden varieert. Er is een groep werkenden die werk hoopt te vinden via een traject of project van de gemeente. Zij werken met behoud van uitkering, hebben regelmatig contact met een begeleider of klantmanager en krijgen tips hoe verder te solliciteren. De grootste groep die wij gesproken hebben heeft een kleine baan en wordt door de klantmanager van de gemeente niet verder ondersteund bij het vinden van meer werk. Zij krijgen geen tips en een man vertelt dat hij ook bij herhaaldelijk vragen om hulp geen gehoor vond. Sommigen weten niet of ze nog moeten solliciteren en hebben niet de indruk dat dit nog gecontroleerd wordt. Vooral enkele moeders geven aan dat de klantmanager ook wel weet dat ze niet meer kunnen werken vanwege hun kinderen en hun gezondheid.

> Ik ben gestopt met solliciteren; ik heb zo vaak negatieve reacties gekregen, ik heb het opgegeven. Ik heb het idee dat ik ook niet hoef te solliciteren, want ik hoor er nooit wat over. Ik heb sowieso bijna nooit contact met mijn klantmanager. Ik moet alleen elke maand mijn urenbriefjes inleveren. (vrouw, 1 kind, werkt 12 uur per week in thuiszorg)
>
> Ze hebben begrip voor mijn situatie en ze snappen dat ik in verband met mijn gezondheid niet meer kan werken dus ik hoef ook niet verder te solliciteren. Wel wilden ze dat ik zou blijven werken waar ik nu werk. (vrouw, 2 kinderen, 0-urencontract in de ouderenzorg)

Anderen hebben nog wel te maken met sollicitatieplicht en spreken in dit verband over een zachte druk die zij voelen om meer te werken. Sommigen hebben daar begrip voor en anderen hebben daar meer moeite mee:

> Ik vind het erg vervelend dat ik dan al wat doe en dat ik dan nog meer moet doen. (man, alleenstaand, werkt 15 uur per week als postbezorger)

5.7 Conclusies bijstand en werk

In 29 interviews met bijstandsgerechtigden zijn we dieper in gegaan op de vraag welk beeld zij hebben van de mogelijkheden die werk hun biedt, welke ervaringen zij het combineren van werk met een bijstandsuitkering en hoe zij aankijken tegen de ondersteuning vanuit de gemeente.

Een deel van de niet-werkende bijstandsgerechtigden heeft een negatief beeld van tijdelijk werk. Zij verwachten daardoor hun uitkering tijdelijk te moeten stopzetten met vertraging bij het opnieuw openen tot gevolg. Hierdoor zoeken zij niet naar tijdelijk werk en soms worden zij naar eigen zeggen daarin gesteund door de klantmanager. De meeste niet-werkenden willen wel graag aan het werk, maar vooral om een financieel betere positie te krijgen. De meeste realiseren zich dat deeltijdwerk geen financiële voordelen heeft vergeleken met alleen van een uitkering afhankelijk zijn. De klantmanagers sturen ook niet aan op het aannemen van tijdelijk werk.

De werkenden combineren deeltijdwerk met een gedeeltelijke uitkering. Zij gaan er financieel niet op vooruit door te werken. In de praktijk hebben degenen die een vast aantal uren per week werken geen last meer van late uitbetalingen waardoor ze een periode moeten overbruggen. Zij krijgen hun uitkering en hun salaris op vaste tijdstippen uitbetaald. Soms hebben zij wel te maken met onduidelijkheid over hun totale inkomsten doordat de effecten van wat zij verdienen op toeslagen en belastingen niet altijd duidelijk zijn. Mensen werken vaak meer omdat ze hier persoonlijke voldoening uit halen dan omdat ze hier financieel voordeel uit halen. Bovendien is de administratie vaak lastig: ‘ik snap wel dat mensen het makkelijker vinden om niet te werken’ zo vertelt een werkende.

Hoewel een deel van de werkenden wel contact heeft met de klantmanager over meer solliciteren, valt het op dat over het algemeen de werkenden met rust gelaten lijken te worden. De mogelijkheden die het huidige werk wellicht biedt tot urenuitbreiding worden niet expliciet besprokene. Als de werkende al wordt aangespoord om meer te gaan werken dan betekent dat in de praktijk dat de werkende op andere banen moet solliciteren, terwijl de eigen baan wellicht ook een opstap naar meer uren of ander werk bij dezelfde werkgever biedt.

BIJLAGE1 VELDWERK WERKGEVERS, WERKZOEKENDEN EN UITVOERDERS

B1.1 Telefonische enquête onder werkgevers

Onder een bruto steekproef van ruim 2500 werkgevers is een telefonische enquête uitgezet. Deze werkgevers werd gevraagd of zij in het afgelopen jaar een arbeidskracht hadden gezocht voor laaggeschoold werk (tot MBO-2 niveau). Bij de werkgevers bij wie dit het geval was is de telefonische vragenlijst afgenomen. De werkgevers waren afkomstig uit de 4 provincies waar de meeste arbeidsmigranten uit MOE-landen werkzaam zijn. Daar is de vergelijking tussen het aanbod dat werkzoekenden doen en het aanbod dat de arbeidsmigranten doen het meest reëel. Het gaat om de provincies Noord- en Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg. Verder zijn alleen werkgevers uit de vier sectoren benaderd waar arbeidsmigranten uit MOE-landen het meeste werk vinden, te weten land- en tuinbouw, zakelijke dienstverlening, handel en industrie. In de steekproeftrekking en de benadering van werkgevers is gestreefd naar een gelijk aantal werkgevers uit drie grootteklassen. De tabellen 1.1 tot en met 1.4 geven het beeld van de verdeling van de respons van de werkgevers over de verschillende kenmerken.

Tabel B1.1 Respons werkgevers naar sector

	Frequentie	Percentage
Land- en tuinbouw	34	11,3
Zakelijke dienstverlening	21	7,0
Handel	167	55,5
Industrie	79	26,2
Totaal	**301**	**100,0**

Tabel B1.2 Respons werkgevers naar grootteklasse

	Frequentie	Percentage
2 t/m 9 werknemers	101	33,6
10 t/m 49 werknemers	100	33,2
50+ werknemers	100	33,2
Totaal	**301**	**100,0**

Tabel B1.3 Respons werkgevers naar provincies

	Frequentie	Percentage
Noord-Holland	72	23,9
Zuid-Holland	81	26,9
Noord-Brabant	104	34,6
Limburg	44	14,6
Totaal	**301**	**100,0**

Tabel B1.4 Respons werkgevers: verdeling naar grootteklasse per sector

Grootteklasse	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
2 t/m 9 werknemers	41,2%	38,1%	37,7%	20,3%	33,6%
10 t/m 49 werknemers	55,9%	9,5%	34,7%	26,6%	33,2%
50+ werknemers	2,9%	52,4%	27,5%	53,2%	33,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

B1.2 Diepte-interviews werkgevers

Voor de diepte-interviews met werkgevers is een selectie gemaakt uit de respondenten van de telefonische enquête. Aan het slot van die enquête is hen gevraagd of zij bereid waren een meer uitvoerig persoonlijk gesprek te voeren. Opmerkelijk veel respondenten (182 van de 301 oftewel 61%) waren daartoe bereid. Uit deze groep van bereidwilligen is de nadere selectie van respondenten gemaakt, waarbij een ruime variatie is nagestreefd naar zowel achtergrondkenmerken van de werkgevers als de ervaring met het aannemen van verschillende (typen van) sollicitanten. Steeds wanneer met een respondent een afspraak was gemaakt werd uit de rest van de selectie iemand gezocht zodanig dat zo breed mogelijke variatie werd bereikt. Zo werd al werkend een groep van 10 werkgevers samengesteld met de volgende kenmerken.

De werkgevers zijn afkomstig van de volgende sectoren: 4 uit de land- en tuinbouw, 1 uit de zakelijke dienstverlening, 2 uit de handel en 3 uit de industrie.
Het gaat om de volgende typen bedrijven: orchideeënkwekerij, handel/overslag in groente, productie-bakkerij, aardbeienplanten-kwekerij, groothandel in huishoudelijke artikelen, onderhoud en bouw agrarische machines, rozenkwekerij, beveiligingsbedrijf, metaalgroothandel, drukkerij.
De werkgevers zijn als volgt verdeeld over de provincies: 4 uit Noord-Holland 1 uit Zuid-Holland, 4 uit Noord-Brabant en 1 uit Limburg.
Het gaat zowel om kleine als om grote werkgevers. De verdeling naar bedrijfsomvang is: 2-9 werknemers: 3; 10-49 werknemers: 6; 50 of meer werknemers:1.

Van de 10 geïnterviewde werkgevers hebben er 3 onlangs een sollicitant vanuit een WW(B)-uitkering aangenomen en 7 deden dat niet. Vijf van deze werkgevers hebben ook geen werknemers in dienst die ooit vanuit een uitkering binnenkwamen, drie weten dat niet en bij twee is dat wel het geval.

De interviews met de werkgevers zijn gebruikt om de bevindingen van de enquête meer inzichtelijk te maken en te illustreren.

B1.3 Vragenlijst en interviews bijstandsgerechtigden

Deelname 7 gemeenten
Bij aanvang van dit onderzoek was het streven om in 10 gemeenten in de provincies Noord- en Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg een vragenlijst aan een steekproef van 300 bijstandsgerechtigden toe te sturen. Hiervoor zijn 12 gemeenten aangeschreven. Na intensief nabellen door de onderzoekers bleken uiteindelijk 7 gemeenten bereid mee te werken aan het onderzoek, waaronder de drie grootste gemeenten. De werkdruk en de geringe verwachtingen die sommige de gemeenten hebben van het ministerie speelden een rol bij hun weigering om aan dit onderzoek mee te werken. De gemeenten die meewerkten is toegezegd dat er niet op gemeenteniveau wordt gerapporteerd en dat zij na afloop wel een overzicht krijgen van de resultaten van hun gemeente vergeleken met die van de overige deelnemende gemeenten.

Selectie steekproef maatwerk per gemeente
Met de deelnemende gemeenten is intensief overleg gevoerd over de wijze van steekproeftrekking. Het ging om een steekproef van die cliënten die beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt en in ieder geval geen vrijstelling van sollicitatieplicht hebben. Afhankelijk van de door de gemeente gehanteerde indelingssystematiek (re-integratieladder, participatieladder, fase-indeling) is in overleg een selectie gemaakt van die groep cliënten waaruit de steekproef getrokken wordt (bijvoorbeeld cliënten die ingedeeld zijn op trede 5 en 6). Daarbij was het van belang dat de groep cliënten voor de steekproef minimaal 20% van het WWB-bestand bevat. Met elk van de deelnemende gemeenten hebben we goede afspraken gemaakt. Daarbij bleek het in sommige gemeenten wel nodig om ook mensen die iets verder van de arbeidsmarkt afstaan in de steekproef op te nemen omdat anders geen 20% van het bestand werd bereikt. Voor dit minimum van 20% is gekozen om de onderzochte groep ook weer niet te specifiek te laten zijn en bijvoorbeeld alleen die mensen in het onderzoek te betrekken die nog geen half jaar een uitkering hadden. In een enkele kleinere gemeente was het niet haalbaar om 20% aan te schrijven en is een kleinere groep aangeschreven. De betrokken manager gaf aan dat de locale arbeidsmarktsituatie zo gunstig is dat mensen die kunnen werken veelal ook werken en dat degenen die een bijstandsuitkering hebben voor een groot deel dusdanige problemen hebben dat zij niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt.

Respons
Bij de omvang van de steekproef is rekening gehouden met een respons van 10%. Uiteindelijk zijn in de 7 gemeenten 2340 WWB-cliënten aangeschreven. Daarvan heeft in totaal 15% (356 mensen) de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Het percentage mensen dat de vragenlijst terugstuurde varieerde van 9% in een gemeente tot 22% in andere gemeenten.

De 356 bijstandsgerechtigden die de vragenlijst hebben ingevuld zijn te beschouwen als degenen binnen van de bijstandspopulatie met de beste kansen op werk. Het gaat om mensen met een kleine of beperkte afstand tot de arbeidsmarkt die in ieder geval gemotiveerd en in staat waren om een vragenlijst in het Nederlands in te vullen.

Diepte-interviews
In de vragenlijst is gevraagd of men eventueel wilde deelnemen aan een verdiepend interview (face-to-face). Opvallend was dat van degenen die de vragenlijst hadden ingevuld een hoog percentage wel geïnterviewd wilde worden, namelijk 47%. In vergelijking met eerdere onderzoeken onder cliënten van de sociale zekerheid is dit een hoog percentage.
Met 10 mensen is een diepte-interview gehouden. Op de informatie die uit de enquêtes naar voren is gekomen is in de interviews doorgevraagd, waarmee zicht verkregen is op 'het verhaal achter de cijfers'. Bij de selectie van cliënten is een zo groot mogelijke variëteit nagestreefd in hun achtergronden en gedragingen, zoals naar voren is gekomen uit de enquêtes. Hiermee is een zo breed mogelijk beeld verkregen van de achterliggende motieven bij de gedragingen van cliënten. De interviews hebben bij de mensen thuis plaatsgevonden. Deze gesprekken duurden doorgaans één à anderhalf uur.

B1.4 Vragenlijst en interviews WW'ers

Steekproef werkzoekenden vanuit de WW
Het trekken van een steekproef van werkzoekenden vanuit de WW heeft in medewerking met UWV plaatsgevonden. UWV beschikt over de NAW-gegevens van alle WW'ers. Daarbij heeft UWV een selectie gemaakt van WW-cliënten die woonachtig zijn in de vier provincies: Noord-Holland, Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg.

Geselecteerd is op de groep werklozen die ook dient te solliciteren naar werk met een lager opleidingsniveau of werk dat minder betaalt:
- cliënten met HBO/WO opleiding: al langer dan 12 maanden in de WW;

- cliënten met MBO opleiding: al langer dan 6 maanden in de WW;
- cliënten met lagere opleiding: ongeacht WW-duur.

Bij cliënten t/m 24 jaar is geen restrictie aan de WW-duur gesteld (omdat die vaak een korte WW-duur hebben) en cliënten van 62 jaar of ouder zijn buiten de steekproef gehouden (omdat die niet hoeven te solliciteren).

Respons

Gezien de doelgroep is uitgegaan van 10% respons. Er zijn 3.000 WW'ers aangeschreven, die voldoen aan de bovengenoemde selectiecriteria. De respons was boven verwachting: 825 mensen de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd, wat neerkomt op een respons van 28%.

Diepte-interviews

In de vragenlijst is gevraagd of men eventueel wilde deelnemen aan een verdiepend interview. Van degenen die de vragenlijst hadden ingevuld, wilde 38% wel geïnterviewd worden, wat een hoog percentage is.
Met 9 mensen is een diepte-interview gehouden. Op de informatie die uit de enquêtes naar voren is gekomen is in de interviews doorgevraagd, waarmee zicht verkregen is op 'het verhaal achter de cijfers'. Bij de selectie van cliënten is een zo groot mogelijke variëteit nagestreefd in hun achtergronden en gedragingen, zoals naar voren is gekomen uit de enquêtes. Hiermee is een zo breed mogelijk beeld verkregen van de achterliggende motieven bij de gedragingen van cliënten. De interviews hebben bij deels bij de mensen thuis plaatsgevonden, deels telefonisch. Deze gesprekken duurden doorgaans één à anderhalf uur.

B1.5 Telefonische interviews met uitvoerders

Uitvoerders WWB

Van de 7 deelnemende gemeenten bleken er 6 ook bereid om klantmanagers te vragen tijd vrij te maken voor een telefonisch interview. Per gemeente zijn 2 klantmanagers benaderd, alleen bij de G3 ging het om 3 klantmanagers. Wij gebruiken hier de term 'klantmanager' maar de functie waar het hier om gaat wordt in elke gemeente anders aangeduid. Ook het takenpakket van de klantmanagers kan verschillen. Dit wordt in hoofdstuk 2 nader beschreven. Het gaat in ieder geval om interviews met uitvoerders bij wie het tot hun taak behoort om klanten die beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt naar werk begeleiden.

Uitvoerders WW

UWV heeft medewerking verleend aan het interviewen van 20 werkcoaches van UWV-kantoren in West- en Zuid-Nederland. De 20 interviews zijn telefonisch af-

genomen. Ook bij de werkcoaches kan het takenpakket verschillen. Het gaat in ieder geval om werkcoaches die ervaring hebben met WW'ers met een geringe afstand tot de arbeidsmarkt en/of werkcoaches die contacten hebben met werkgevers over laaggeschoold werk.

BIJLAGE 2 DETAILTABELLEN WERKGEVERSENQUETE

Tabel B2.1 Bekendmaking via de website van het bedrijf (V08.3)

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	**10 t/m 49**	**50+**	**Totaal**
Ja	26,7%	33,0%	54,0%	**37,9%**
Nee	73,3%	66,0%	46,0%	**61,8%**
Weet niet/w.n.z.	0,0%	1,0%	0,0%	**0,3%**
Totaal	**100%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B2.2 Bekendmaking vacature via informele netwerken (V08.4)

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	**10 t/m 49**	**50+**	**Totaal**
Ja	65,3%	61,0%	59,0%	61,8%
Nee	34,7%	38,0%	39,0%	37,2%
Weet niet/w.n.z.	0,0%	1,0%	2,0%	1,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel B2.3 Bekendmaking vacature via uitzend- of detacheringbureaus (V08.7)

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	**10 t/m 49**	**50+**	**Totaal**
Ja	24,8%	43,0%	61,0%	42,9%
Nee	74,3%	57,0%	39,0%	56,8%
Weet niet/w.n.z.	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel B2.3 Bekendmaking vacature via uitzend- of detacheringbureaus (V08.7) naar sector

	Sector				
	Land- en tuin-bouw	**Zakelijke dienst-verlening**	**Handel**	**Industrie**	**Totaal**
Ja	70,6%	47,6%	24,0%	69,6%	**42,9%**
Nee	29,4%	52,4%	75,4%	30,4%	**56,8%**
Weet niet/w.n.z.	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	**0,3%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B2.4 Type uitzendbureau dat gebruikt is bij het zoeken (V08H)

	Frequentie	**Percentage**
Bij een algemeen uitzendbureau	104	81,3
Bij een uitzendbureau gespecialiseerd in Oost-Europese uitzendkrachten	14	10,9
Bij beide type bureaus	8	6,3
Weet niet/w.n.z.	2	1,6
Totaal	**128**	**100,0**

Tabel B2. 5 Reden niet bij Werkplein gezocht (V12) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
niet bekend met (contactpersonen van) Werkpleinen	8,3%	0,0%	50,0%	41,7%	**100,0%**
te omslachtig, tijdrovend, teveel gedoe	22,2%	3,7%	48,1%	25,9%	**100,0%**
ze leveren geen goede kandidaten	20,8%	6,3%	43,8%	29,2%	**100,0%**
het duurt te lang voordat ze iemand leveren	12,0%	0,0%	56,0%	32,0%	**100,0%**
ik heb andere (vaste) kanalen	14,8%	2,8%	52,8%	29,6%	**100,0%**
niet nodig, ik was al voorzien	10,0%	6,7%	65,0%	18,3%	**100,0%**
gaat om tijdelijk werk/geen vast contract	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	**100,0%**
(nog) anders	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	**100,0%**
weet niet/w.n.z.	11,1%	0,0%	77,8%	11,1%	**100,0%**
Totaal	13,0%	5,0%	55,0%	26,9%	**100,0%**

Tabel B2.6 Volgorde gebruikte zoekkanalen (V09)

	Frequentie	Percentage
Tegelijkertijd	151	79,9
In bepaalde volgorde	36	19,0
Weet niet/w.n.z.	2	1,1
Totaal	**189**	**100,0**

Tabel B2.7 Aantal weken tussen start werving en het vinden van de werkkracht (V10) naar sector

	Sector				
	Land- en tuin-bouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Een week	54,5%	52,4%	25,8%	48,0%	36,8%
2, 3 of 4 weken	24,2%	28,6%	59,7%	32,0%	46,2%
5 tot 10 weken	9,1%	4,8%	6,3%	10,7%	7,6%
10 of meer weken	12,1%	14,3%	8,2%	9,3%	9,4%
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B2.8 Wijze waarop de werknemer is gevonden (V11) naar grootteklasse

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	**10 t/m 49**	**50+**	**Totaal**
Werkplein, UWV Werkbedrijf	8,4%	7,3%	5,2%	**6,9%**
huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	6,3%	10,4%	3,1%	**6,6%**
website van bedrijf	3,2%	5,2%	14,4%	**7,6%**
informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)	35,8%	15,6%	18,6%	**23,3%**
vacaturesites	2,1%	4,2%	5,2%	**3,8%**
netwerk van regionale bedrijven	1,1%	1,0%	1,0%	**1,0%**
uitzend-/detacheringbureau	17,9%	42,7%	43,3%	**34,7%**
via een school	9,5%	3,1%	0,0%	**4,2%**
via poster/raamadv/flyer/etc	5,3%	5,2%	3,1%	**4,5%**
op overige wijze	7,4%	5,2%	4,1%	**5,6%**
weet niet/w.n.z.	3,2%	0,0%	2,1%	**1,7%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B2.9 Wijze waarop werknemer gezocht is (V08) naar wijze waarop werknemer gevonden is (V11)

Wijze van zoeken	**Percentage op deze wijze werknemer gevonden**	**totaal**
Bij het Werkplein /UWV Werkbedrijf	33,3%	60
In huis-aan-huisbladen of dag- of vak-bladen	40,0%	45
Op de website van uw bedrijf	21,8%	101
Via informele netwerken zoals vrien-den, familie of werknemers	37,6%	173
Op vacaturesites op internet	21,6%	51
Bij een netwerk van regionale bedrijven (pools)	15,0%	20
Bij een uitzend- of detacheringbureau	79,7%	123
Via een school	75,0%	16
Via poster/affiche/raamadv./flyer/etc	61,9%	21
Op nog een andere wijze	26,3%	19

* Er waren meerdere zoekmanieren mogelijk. Bedrijven die bijvoorbeeld via werkpleinen hadden gezocht, zochten daarnaast ook vaak via uitzendbureaus en informele netwerken. Volledige tabel is op te vragen.

Tabel B2.10 Wijze waarop de werknemer is gevonden (V11) naar grootteklasse

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	**10 t/m 49**	**50+**	**Totaal**
Werkplein, UWV Werkbedrijf	8,4%	7,3%	5,2%	**6,9%**
huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	6,3%	10,4%	3,1%	**6,6%**
website van bedrijf	3,2%	5,2%	14,4%	**7,6%**
informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)	35,8%	15,6%	18,6%	**23,3%**
vacaturesites	2,1%	4,2%	5,2%	**3,8%**
netwerk van regionale bedrijven	1,1%	1,0%	1,0%	**1,0%**
uitzend-/detacheringbureau	17,9%	42,7%	43,3%	**34,7%**
via een school	9,5%	3,1%	0,0%	**4,2%**
via poster/raamadv/flyer/etc	5,3%	5,2%	3,1%	**4,5%**
op overige wijze	7,4%	5,2%	4,1%	**5,6%**
weet niet/w.n.z.	3,2%	0,0%	2,1%	**1,7%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B2.11 Wijze waarop de werknemer is gevonden (V11) naar sector

	Sector				
	Land- en tuin-bouw	**Zakelijke dienst-verlening**	**Handel**	**Industrie**	**Totaal**
werkplein, UWV Werkbedrijf,	0,0%	14,3%	8,8%	4,0%	**6,9%**
huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	0,0%	4,8%	7,5%	8,0%	**6,6%**
website van bedrijf	0,0%	14,3%	10,1%	4,0%	**7,6%**
informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)	27,3%	23,8%	25,8%	16,0%	**23,3%**
vacaturesites	0,0%	0,0%	5,7%	2,7%	**3,8%**
netwerk van regionale bedrij-ven	0,0%	0,0%	0,6%	2,7%	**1,0%**
uitzend-/detacheringbureau	66,7%	28,6%	20,1%	53,3%	**34,7%**
via een school	0,0%	14,3%	4,4%	2,7%	**4,2%**
via poster/raamadv/flyer/etc	0,0%	0,0%	6,9%	2,7%	**4,5%**
op overige wijze	6,1%	0,0%	6,9%	4,0%	**5,6%**
weet niet/w.n.z.	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	**1,7%**
totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B3.1 Soort contract bij de laatste keer dat u iemand zocht voor laaggeschoold werk (V02) naar grootteklasse

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	10 t/m 49	50+	Totaal
vast contract	10,9%	4,0%	8,0%	**7,6%**
tijdelijk contract zonder uitzicht op vast contract	7,9%	10,0%	7,0%	**8,3%**
tijdelijk contract met uitzicht op vast contract	47,5%	47,0%	49,0%	**47,8%**
inleencontract met bijvoorbeeld een uitzendbureau	12,9%	32,0%	28,0%	**24,3%**
nul-urencontract of contract op afroep	20,8%	7,0%	7,0%	**11,6%**
weet niet/w.n.z.	0,0%	0,0%	1,0%	**0,3%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B3.2 Soort contract bij de laatste keer dat u iemand zocht voor laaggeschoold werk (V02) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
vast contract	0,0%	4,8%	7,2%	12,7%	**7,6%**
tijdelijk contract zonder uitzicht op vast contract	14,7%	0,0%	9,0%	6,3%	**8,3%**
tijdelijk contract met uitzicht op vast contract	17,6%	66,7%	54,5%	41,8%	**47,8%**
inleencontract met bijvoorbeeld een uitzendbureau	58,8%	9,5%	12,6%	38,0%	**24,3%**
nul-urencontract of contract op afroep	8,8%	14,3%	16,8%	1,3%	**11,6%**
weet niet/w.n.z.	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	**0,3%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B3.3 Lengte contract (V03) naar sector

	Sector				
	Land- en tuin-bouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Minder dan 6 maanden	51,6%	12,5%	12,6%	25,0%	**21,1%**
6 maanden	16,1%	75,0%	62,2%	47,1%	**52,9%**
7 tot 12 maanden	25,8%	6,3%	19,7%	14,7%	**18,2%**
Meer dan 12 maanden	0,0%	0,0%	2,4%	2,9%	**2,1%**
Weet niet	6,5%	6,3%	3,1%	10,3%	**5,8%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B3.4 Type werk (V05) naar sector

	Sector				
	Land- en tuin-bouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Productiewerk	35,3%	4,8%	24,0%	63,3%	**34,2%**
Ambachtelijk/specialistisch werk	0,0%	4,8%	17,4%	25,3%	**16,6%**
Agrarisch werk	58,8%	14,3%	0,6%	0,0%	**8,0%**
Vervoer van mensen/goederen	0,0%	0,0%	6,0%	1,3%	**3,7%**
Gezondheidszorg/hulpverlening	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	**0,3%**
Schoonmaakwerk	2,9%	47,6%	2,4%	1,3%	**5,3%**
Overige dienstverlening	2,9%	14,3%	11,4%	3,8%	**8,6%**
Administratief werk/beeldschermwerk	0,0%	0,0%	3,6%	3,8%	**3,0%**
Commercieel werk/verkoopwerk	0,0%	4,8%	29,9%	1,3%	**17,3%**
Anders	0,0%	9,5%	4,2%	0,0%	**3,0%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B3.5 Salaris ten opzichte van het wettelijk minimumloon (V06) naar grootte-klasse

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	10 t/m 49	50+	Totaal
het wettelijk minimumloon	30,7%	26,0%	16,0%	**24,3%**
tot 110% van het wettelijk mini-mumloon	17,8%	19,0%	18,0%	**18,3%**
tussen 110% en 120% van het wettelijk minimumloon	17,8%	17,0%	23,0%	**19,3%**
120% of meer van het wettelijk minimumloon	15,8%	20,0%	33,0%	**22,9%**
weet niet/w.n.z.	17,8%	18,0%	10,0%	**15,3%**
totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B3.6 Salaris ten opzichte van het wettelijk minimumloon (V06) naar Sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Het wettelijk minimumloon	35,3%	42,9%	26,3%	10,1%	24,3%
Tot 110% van het wettelijk minimumloon	14,7%	19,0%	21,0%	13,9%	18,3%
Tussen 110% en 120% van het wettelijk minimumloon	5,9%	19,0%	19,8%	24,1%	19,3%
120% of meer van het wet-telijk minimumloon	17,6%	4,8%	19,2%	38,0%	22,9%
Weet niet/w.n.z.	26,5%	14,3%	13,8%	13,9%	15,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel B3.7 Geslacht van de aangenomen werknemer (v13)

	Frequentie	Percentage
man	202	70,1
vrouw	80	27,8
weet niet/w.n.z.	6	2,1
Totaal	**288**	**100,0**

Tabel B3.8 Leeftijd van de aangenomen werknemer (V14)

	Frequentie	Percentage
Jonger dan 27 jaar	135	46,9
27 tot 50 jaar	132	45,8
50 jaar of ouder	17	5,9
Weet niet/w.n.z.	4	1,4
Totaal	**288**	**100,0**

Tabel B3.9 Leeftijd van de aangenomen werknemer (V14) naar grootteklasse

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	**10 t/m 49**	**50+**	**Totaal**
Jonger dan 27 jaar	57,9%	43,8%	39,2%	**46,9%**
27 tot 50 jaar	32,6%	49,0%	55,7%	**45,8%**
50 jaar of ouder	8,4%	6,3%	3,1%	**5,9%**
Weet niet/w.n.z.	1,1%	1,0%	2,1%	**1,4%**
totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B4.1 Had de werknemer een WW- of bijstandsuitkering? (V15) naar sector

	Sector				
	Land- en tuin-bouw	**Zakelijke dienst-verlening**	**Handel**	**Industrie**	**Totaal**
Ja	3,0%	19,0%	13,2%	22,7%	**14,9%**
Nee	81,8%	61,9%	74,2%	54,7%	**69,1%**
Weet niet/w.n.z.	15,2%	19,0%	12,6%	22,7%	**16,0%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B4.2 Aanwezigheid sollicitanten met een WW- of bijstandsuitkering (V18) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	**Zakelijke dienst-verlening**	**Handel**	**Industrie**	**Totaal**
Ja	0,0%	11,8%	18,5%	24,2%	17,1%
Nee	97,0%	76,5%	66,4%	54,8%	68,2%
Weet niet/w.n.z.	3,0%	11,8%	15,1%	21,0%	14,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel B4.3 Aanwezigheid werknemers met voorheen een uitkering (V19) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Ja	9,1%	58,8%	21,9%	41,9%	**27,5%**
Nee	87,9%	35,3%	64,4%	40,3%	**59,7%**
Weet niet/w.n.z.	3,0%	5,9%	13,7%	17,7%	**12,8%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B4.4 Aanwezigheid werknemers met voorheen een uitkering (V19) naar mening over het voldoen aan de eisen van uitkeringsgerechtigden (V21)

Aanwezigheid werknemers met voorheen uitkering	Mening over het voldoen aan de eisen van de uitkeringsgerechtigden			
	Ja	Nee	Weet niet /w.n.z.	Totaal
Ja	29,1%	27,9%	22,9%	28,1%
Nee	57,1%	62,8%	62,9%	58,9%
Weet niet/w.n.z.	13,7%	9,3%	14,3%	13,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel B4.5 Kwam de werknemer uit Midden- of Oost-Europa? (V16) naar grootteklasse

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	10 t/m 49	50+	Totaal
Ja	9,5%	24,0%	6,2%	**13,2%**
Nee	88,4%	75,0%	90,7%	**84,7%**
Weet niet/w.n.z.	2,1%	1,0%	3,1%	**2,1%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B4.6 Kwam de werknemer uit Midden- of Oost-Europa? (V16) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Ja	66,7%	14,3%	5,7%	5,3%	**13,2%**
Nee	30,3%	81,0%	93,1%	92,0%	**84,7%**
Weet niet/w.n.z.	3,0%	4,8%	1,3%	2,7%	**2,1%**
Totaal	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Tabel B4.7 Wijze waarop uitkeringsgerechtigden gevonden worden (V20)

	Frequentie	Percentage
werkplein / UWV Werkbedrijf	28	18,5%
huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	13	8,6%
website van bedrijf	18	11,9%
informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)	20	13,2%
vacaturesites	11	7,3%
netwerk van regionale bedrijven (ook informeel via collega werkgevers)	7	4,6%
uitzend-/detacheringbureau	26	17,2%
open sollicitatie	8	5,3%
Overig	11	7,3%
weet niet/ w.n.z.	9	6,0%
Totaal	**151**	**100,0%**

Tabel B4.8 Aanwezigheid huidige werknemers uit Midden- en Oost-Europa (V25) naar grootteklasse

	Grootteklasse			
	2 t/m 9	**10 t/m 49**	**50+**	**totaal**
Ja	22,8%	39,0%	54,0%	38,5%
Nee	75,2%	59,0%	44,0%	59,5%
Weet niet/w.n.z.	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel B4.9 Aanwezigheid huidige werknemers uit Midden- en Oost-Europa (V25) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	**Zakelijke dienst-verlening**	**Handel**	**Industrie**	**Totaal**
Ja	64,7%	33,3%	28,7%	49,4%	38,5%
Nee	35,3%	61,9%	69,5%	48,1%	59,5%
Weet niet/w.n.z.	0,0%	4,8%	1,8%	2,5%	2,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel B4.10 Wijze waarop bedrijven aan mensen uit Midden- en Oost-Europa komen (V26)

	Frequentie	Percentage
werkplein, UWV Werkbedrijf	2	1,4%
huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen	3	2,1%
website van bedrijf	9	6,4%
informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)	27	19,3%
vacaturesites	3	2,1%
netwerk van regionale bedrijven	2	1,4%
uitzend-/detacheringbureau	73	52,1%
via een poster/raamadv./flyer etc.	4	2,9%
Overig	12	8,6%
weet niet/w.n.z.	5	3,6%
Totaal	**140**	**100,0%**

Tabel B4.11 Vinden van mensen uit Midden- en Oost-Europa via een uitzend- of detacheringbureau (V26.7) naar sector

	Sector				
	Land- en tuinbouw	Zakelijke dienst-verlening	Handel	Industrie	Totaal
Niet gekozen	13,6%	57,1%	58,3%	20,5%	37,1%
Gekozen	86,4%	42,9%	41,7%	79,5%	62,9%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

BIJLAGE 3 VRAGENLIJST WERKGEVERS

INTRO
Goede morgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer, u spreekt met … van Stratus. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid doen we een telefonisch onderzoek hoe bedrijven personeel zoeken en selecteren. Mag ik u in verband hiermee een aantal vragen stellen? Het duurt maximaal 10 minuten.

Vraag V01
Is uw bedrijf in de afgelopen 12 maanden op zoek geweest naar een of meer arbeidskrachten voor laaggeschoold werk, dus werk waarvoor een opleidingsnviveau tot MBO-niveau 2 werd vereist? Uitzendkrachten en ZZP-ers tellen ook mee.

ENQ: Laaggeschool werk is werk waarvoor geen startkwalificatie is vereist. Een startkwalificatie is vanaf MBO-niveau 2.

1: ja
2: nee door naar EINDENID

Vraag V02
Als u de laatste keer dat u iemand zocht voor laaggeschoold werk in gedachten neemt, ging het dan om een …

ENQ: Ongeacht of iemand voor het werk gevonden is.
ENQ: LEES OP

1: vast contract
2: tijdelijk contract zonder uitzicht op vast contract
3: tijdelijk contract met uitzicht op vast contract
4: inleencontract met bijvoorbeeld een uitzendbureau
5: nul-urencontract of contract op afroep door naar Vraag V04
6: weet niet/w.n.z.

Vraag V03
Als Vraag V02 is 2 of Vraag V02 is 3
Voor hoelang was het contract?
Als Vraag V02 is 4
Voor hoelang wilde u deze persoon inlenen?

ENQ: Bij minder dan een maand: 1 maand invullen.

Vraag V04
Voor hoeveel uur in de week?

1: ... uren per week
2: variabel/flexibel (oproepkracht)
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V05
Wat voor type werk was het?

ENQ: NIET OPLEZEN, SPONTAAN LATEN ANTWOORDEN

1: productiewerk
2: ambachtelijk/specialistisch werk
3: agrarisch werk
4: vervoer van mensen/goederen
5: gezondheidszorg/hulpverlening
6: schoonmaakwerk
7: overige dienstverlening
8: administratief werk/beeldschermwerk
9: commercieel werk/verkoopwerk
10: anders, te weten:
11: weet niet/w.n.z.

Vraag V06
Wat was het salaris ten opzichte van het wettelijk minimumloon?

ENQ: Naar rato van de omvang van het dienstverband.
ENQ: Het wettelijk brutominimumloon (WML) voor werknemers van 23 jaar en ouder bij een volledig dienstverband is per 1 juli 2011:
- 1.435 per maand
- 331 per week
- 66 per dag

Zie voor mimimum JEUGDlonen de instructie.
ENQ: LEES OP

Was dat:

1: het wettelijk minimumloon
2: tot 110% van het wettelijk minimumloon
3: tussen 110% en 120% van het wettelijk minimumloon
4: 120% of meer van het wettelijk minimumloon
5: weet niet/w.n.z.

Vraag V07A
We hebben het nog steeds over het laatste laaggeschoold werk waarvoor u iemand zocht. Was het heel belangrijk, een beetje belangrijk of niet belangrijk dat diegene die in aanmerking kwam voor het werk …

ENQ: LEES OP

"… lichamelijk fit was?"
"… gemotiveerd was?"
"… werkervaring had?"
"… in een team kon werken?"
"… jong was?"
"… van een bepaald geslacht was?"
"… voldoende Nederlands sprak?"
"… betrouwbaar was als het gaat om bijvoorbeeld aanwezigheid?"

1: heel belangrijk
2: beetje belangrijk
3: niet belangrijk
4: weet niet/w.n.z.

Vraag V07B
Waren er nog andere dingen waaraan diegene die in aanmerking kwam voor het werk, moest voldoen?

1: ja, te weten:
2: nee
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V08A
Heeft u het laatste laaggeschoold werk waarvoor u iemand zocht, bekend gemaakt …

ENQ: Antwoord 1: Werkplein, UWV Werkbedrijf, CWI, arbeidsbureau, zijn allemaal benamingen voor hetzelfde.

ENQ: LEES OP

"… bij het Werkplein, UWV Werkbedrijf of CWI (of arbeidsbureau)"
"… in huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen"
"… op de website van uw bedrijf"
"… via informele netwerken zoals vrienden, familie of werknemers"
"… op vacaturesites op internet"
"… bij een netwerk van regionale bedrijven (pools)"
"… bij een uitzend- of detacheringbureau"
"… op nog een andere wijze"

1: ja
2: nee
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V08B
Als Vraag V08A_8 is 1
Op welke wijze was dat?

Vraag V12
Als Vraag V08A_1 is 2
Waarom heeft u voor het laaggeschoolde werk dat u had, niet gezocht bij het Werkplein (of UWV Werkbedrijf, CWI, arbeidsbureau)?

ENQ: Antwoorden niet oplezen, meerdere antwoorden mogelijk. Goed doorvragen: En waarom nog meer?

1: niet bekend met (contactpersonen van) Werkpleinen
2: te omslachtig, tijdrovend, teveel gedoe
3: ze leveren geen goede kandidaten
4: het duurt te lang voordat ze iemand leveren
5: ik heb andere (vaste) kanalen
6: niet nodig, ik was al voorzien
7: (nog) anders, te weten:
8: weet niet/w.n.z.

Vraag V09A

Als Vraag V08A > 1 keer is JA

Heeft u de door u gebruikte zoekkanalen tegelijkertijd ingezet of in een bepaalde volgorde?

1: tegelijkertijd
2: in bepaalde volgorde
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V09B

Als Vraag V09A is 2

In welke volgorde?

ENQ: LEES NOG EEN KEER OP, dan laten kiezen, dan in de goede volgorde nummeren!!

- werkplein, UWV Werkbedrijf of CWI (of arbeidsbureau)
- huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen
- website van uw bedrijf
- informele netwerken zoals vrienden, familie of werknemers
- vacaturesites op internet
- netwerk van regionale bedrijven
- uitzend- of detacheringbureau
- antwoord Vraag V08b (op nog andere wijze)

Vraag V08H

Als Vraag V08A_7 is 1

Heeft u het laatste laaggeschoolde werk waarvoor u iemand zocht, gezocht bij een algemeen uitzendbureau of bij een uitzendbureau dat is gespecialiseerd in Oost-Europese uitzendkrachten?

1: bij een algemeen uitzendbureau
2: bij een uitzendbureau gespecialiseerd in Oost Europa
3: bij beide type bureaus
4: weet niet/w.n.z.

Vraag V09C

Heeft u een werkkracht gevonden? Het gaat hierbij om het laatste laaggeschoolde werk vaarvoor u iemand zocht.

1: ja
2: nee door naar Vraag V18
3: weet niet/w.n.z. door naar Vraag V18

Vraag V10
Hoeveel weken zaten er tussen de start van de werving en het vinden van de werkkracht?

ENQ: Bij minder dan een week: 1 week invullen.

Vraag V11
Via welk wervingskanaal is de persoon uiteindelijk gevonden voor het werk?

ENQ: ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK, NIET OPLEZEN

1: werkplein, UWV Werkbedrijf, CWI, arbeidsbureau
2: huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen
3: website van bedrijf
4: informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)
5: vacaturesites
6: netwerk van regionale bedrijven
7: uitzend-/detacheringbureau
8: anders, te weten:
9: weet niet/w.n.z.

Vraag V13
Diegene die het laatste laaggeschoold werk dat u had heeft gekregen, was dat een man of een vrouw?

1: man
2: vrouw
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V14
Wat was zijn/haar leeftijd?

ENQ: Mag ook schatting zijn.

1: jonger dan 27 jaar
2: 27 tot 50 jaar
3: 50 jaar of ouder
4: weet niet/w.n.z.

Vraag V15
Had hij/zij een WW- of bijstandsuitkering?

1: ja
2: nee
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V16
Kwam hij/zij uit Midden- of Oost-Europa?

1: ja
2: nee
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V17
Als Vraag V16 is 1
Uit welk land kwam hij/zij dan?

1: Bulgarije
2: Roemenië
3: Polen
4: andere MOE-landen (Midden- en Oost Europa)
5: anders, te weten:
6: weet niet/w.n.z.

Vraag V18
Als Vraag V15 is niet 1 of Vraag V09C is 2
Had u voor dat laatste werk ook sollicitanten of kandidaten met een WW of bijstandsuitkering?
1: ja
2: nee
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V19
Als Vraag V15 is niet 1 of Vraag V09C is 2
Heeft u momenteel mensen aan het werk die vóórdat ze bij u aan het werk kwamen een WW- of bijstanduitkering hadden? Het gaat om laaggeschoold werk.

1: ja
2: nee
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V22
Als Vraag V15 is niet gevraagd of Vraag V15 is 2 en Vraag V19 is 2
Waarom heeft u geen uitkeringsgerechtigden voor laaggeschoold werk?

ENQ: MEER ANTWOORDEN MOGELIJK

1: er waren geen uitkeringsgerechtigden bij de kandidaten
2: een ander voldeed meer aan de eisen
3: ik verwacht meer van een niet-uitkeringsgerechtigde
4: geen bewuste keuze, doet alles met uitzendbureau
5: anders, te weten:
6: weet niet/w.n.z.

Vraag V23
Als Vraag V22 is 2 of Vraag V22 is 3
Vraag V22 is 2
Waarom voldeed een ander meer aan de eisen?
Vraag V22 is 3
Waarom verwacht u meer van een niet-uitkeringsgerechtigde?
Vraag V22 is 2 en 3
Waarom voldeed een ander meer aan de eisen en verwacht u meer van een niet-uitkeringsgerechtigde?

ENQ: MEER ANTWOORDEN MOGELIJK

1: fitter
2: gemotiveerder
3: werkt harder
4: meer werkervaring
5: slechte ervaringen met uitkeringsgerechtigden
6: minder vaak ziek
7: goedkoper
8: flexibeler
9: (nog) anders, te weten:
10: weet niet/w.n.z.

SKPV20
Als Vraag V18 is niet 1 en Vraag V19 is niet 1 dan door naar Vraag V21

Vraag V20
Via welke wervingskanalen komt u aan WW- en/of bijstandsgerechtigden?

ENQ: SPONTAAN LATEN NOEMEN. Maximaal 3 antwoorden.

1: werkplein, UWV Werkbedrijf, CWI, arbeidsbureau
2: huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen
3: website van bedrijf
4: informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)
5: vacaturesites
6: netwerk van regionale bedrijven (ook informeel via collega werkgevers)
7: uitzend-/detacheringbureau
8: (nog) anders, te weten:
9: weet niet/ w.n.z.

Vraag V21
Als Vraag V22 is niet 2
Denkt u dat uitkeringsgerechtigden in het algemeen voldoen aan de eisen die u aan laaggeschoold werk stelt?

1: ja
2: nee
3: weet niet/w.n.z. -> door naar Vraag V25

Vraag V24
Als Vraag V21 is 2
Waarom voldoen ze volgens u in het algemeen niet?

ENQ: MEER ANTWOORDEN MOGELIJK

1: niet fit
2: niet gemotiveerd
3: werken te langzaam
4: te weinig werkervaring
5: komen vaak te laat of niet opdagen
6: vaak ziek
7: minder flexibel
8: te hoog opgeleid of overgekwalificeerd
9: (nog) anders, te weten:
10: weet niet/w.n.z.

Vraag V25
Heeft u momenteel mensen aan het werk uit Midden- en Oost-Europese landen?

1: ja
2: nee -> door naar Vraag V28
3: weet niet/w.n.z. -> door naar Vraag V28

Vraag V26
Via welke wervingskanalen komt u aan mensen uit Midden- of Oost-Europa?

ENQ: Maximaal 3 antwoorden.

1: werkplein, UWV Werkbedrijf, CWI, arbeidsbureau
2: huis-aan-huisbladen of dag- of vakbladen
3: website van bedrijf
4: informele netwerken (vrienden, familie, werknemers)
5: vacaturesites
6: netwerk van regionale bedrijven
7: uitzend-/detacheringbureau
8: (nog) anders, te weten:
9: weet niet/w.n.z.

Vraag V27A
Zijn er voor u redenen om eerder arbeidskrachten uit Midden- en Oost-Europese landen aan te nemen dan uitkeringsgerechtigden?

1: ja
2: nee
3: weet niet/w.n.z.

Vraag V27B
Als Vraag V27A is 1
Welke redenen zijn dat?

ENQ: MEER ANTWOORDEN MOGELIJK, SPONTAAN LATEN NOEMEN

1: meer aanbod
2: fitter
3: gemotiveerder
4: werken sneller en harder
5: meer werkervaring
6: betrouwbaarder (komen altijd op tijd)
7: minder vaak ziek
8: goedkoper
9: flexibeler
10: (nog) anders, te weten:
11: weet niet/w.n.z.

Vraag V28
We willen met een aantal werkgevers in een persoonlijk gesprek nog wat dieper doorpraten over bepaalde onderwerpen. Vindt u het goed dat we u daarover mogelijk nog eens benaderen?
1: ja
2: nee door naar Vraag VZ97

Vraag VGESL
ENQ: NOTEER GESLACHT VAN DE RESPONDENT.
1: man
2: vrouw

Vraag V29
Wat is uw naam en rechtstreeks telefoonnummer?

EINDE
Dan waren dit al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking. (Het kan dus zijn dat u binnen enkele weken wordt teruggebeld.) Ik wens u nog een prettige dag/avond.

EINDE
Dan valt u helaas niet in de doelgroep van dit onderzoek. Ik dank u voor uw tijd en wens u een prettige dag/avond.

BIJLAGE 4 VRAGENLIJST WERKZOEKENDEN

vragenlijst
WW/ bijstand en werk

januari 2012



Gebruik voor het invullen van de vragenlijst alstublieft een blauwe of zwarte pen!



Wilt u de ingevulde vragenlijst binnen twee weken terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? Een postzegel plakken is niet nodig. Als u de antwoordenvelop kwijt bent, kunt u de vragenlijst in een gewone envelop zonder postzegel opsturen naar:
Bureau AStri, Antwoordnummer 10578, 2300 VL Leiden

?

Hebt u vragen over deze enquête, neem dan contact op met bureau AS*tri.*
U kunt ons bellen of mailen.



Wij zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur, op nummer 071-566 1290. Buiten deze uren kunt u een bericht inspreken op ons antwoordapparaat. Wij bellen u dan terug.

@

Ons e-mail adres is: vragen@astri.nl

Toelichting bij het invullen van de vragenlijst

- Deze vragenlijst wordt geautomatiseerd verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u de vragenlijst niet kreukt en invult met een zwarte of blauwe pen.

- Wanneer u wordt gevraagd om een antwoord aan te kruisen, zet dan een duidelijk kruis in het antwoordvakje.
  Als u een verkeerd antwoord aankruist, laat dan het foutieve kruisje staan en maak het goede vakje helemaal zwart.

- Vul bij een getal één cijfer per vakje in. Het hele cijfer moet binnen het vakje komen. Geen streepjes zetten als u iets niet hoeft in te vullen.

Het invullen van de vragenlijst wijst zich verder vanzelf. Als u toch twijfelt bij het invullen, dan kunt u onderstaande aanwijzingen opvolgen.

- Wilt u bij het invullen van deze vragenlijst telkens dat antwoord aankruisen dat *het beste* op uw situatie van toepassing is? Alleen als dit speciaal staat aangegeven kunt u meerdere antwoorden aankruisen.

- Als u een antwoord aankruist met daarachter een doorverwijzing *(ga door naar vraag ….*), kunt u direct doorgaan naar het opgegeven vraagnummer. De tussenliggende vragen kunt u overslaan.

- Soms staat er een kader achter antwoordmogelijkheden (anders, namelijk…) of achter vragen. Wij vragen u om hierin zelf het antwoord op te schrijven.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

A Uitkering en werk

1. Heeft u op dit moment nog een WW / bijstandsuitkering?

   - ❑ ja → *ga door naar vraag 4*
   - ❑ nee

2. Wat is uw situatie nu?

   - ❑ ik heb werk en geen uitkering meer → *ga door naar vraag 3*
   - ❑ ik heb werk en daarnaast een andere uitkering
   - ❑ ik heb geen werk, maar ook geen uitkering meer
   - ❑ ik heb geen werk, maar wel een andere uitkering

   → *ga naar vraag 25 (blok E)*

3. Hoe heeft u dit werk gevonden?

   - ❑ zelfstandig
   - ❑ met hulp van de gemeente / het Werkplein
   - ❑ via het uitzendbureau
   - ❑ met hulp van familie, vrienden en/of kennissen
   - ❑ anders, namelijk:

   → *ga naar vraag 25 (blok E)*

4. Heeft u op dit moment naast uw uitkering ook inkomsten uit betaald werk?

   - ❑ ja, dit (deeltijd) werk had ik ook al toen mijn uitkering begon → *naar vraag 6 (blok B)*
   - ❑ ja, maar dit (deeltijd) werk had ik nog niet toen mijn uitkering begon
   - ❑ nee → *naar vraag 6 (blok B)*

5. Hoe heeft u dit werk gevonden?

   - ❑ zelfstandig
   - ❑ met hulp van de gemeente / het Werkplein
   - ❑ via het uitzendbureau
   - ❑ met hulp van familie, vrienden en/of kennissen
   - ❑ anders, namelijk:

B Werk zoeken

Deze vragen gaan over wat u doet (of niet) om werk te vinden. Uw antwoorden op deze vragen hebben géén gevolg voor uw uitkering. U blijft volledig anoniem.

6.	Hoe zoekt u meestal naar werk?	ja, vaak	ja, soms	nee, nooit
a.	ik kijk naar vacatures in landelijke/regionale kranten	❑	❑	❑
b.	ik kijk naar vacatures in lokale huis-aan-huis kranten	❑	❑	❑
c.	ik zoek naar vacatures op websites van bedrijven	❑	❑	❑
d.	ik kijk naar vacaturesites op internet	❑	❑	❑
e.	ik kijk naar vacatures bij de gemeente / het Werkplein	❑	❑	❑
f.	ik ben ingeschreven bij een uitzendbureau	❑	❑	❑
g.	ik vraag aan familie of bekenden of zij een baan weten	❑	❑	❑
h.	anders, namelijk:	❑	❑	

7. Wat heeft u de afgelopen maand gedaan om (meer) werk te vinden?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ❑ ik heb sollicitatiebrieven geschreven op vacatures, of hierover gebeld
- ❑ ik heb open sollicitatiebrieven gestuurd naar bedrijven, of hierover gebeld
- ❑ ik ben langs geweest bij een uitzendbureau
- ❑ ik ben langs geweest bij een werkgever
- ❑ ik heb op proef gewerkt bij een werkgever
- ❑ ik ben naar een banenmarkt of een voorlichtingsdag geweest
- ❑ anders, namelijk:

8.	Heeft u wel eens te maken met het volgende:	ja, vaak	ja, soms	nee, nooit
a.	bij de gemeente / het Werkplein zeggen ze hoe vaak ik moet solliciteren	❑	❑	❑
b.	bij de gemeente / het Werkplein controleren ze of ik voldoende solliciteer	❑	❑	❑
c.	de druk om te solliciteren is zo groot dat ik ook wel eens minder mijn best doe bij sollicitaties	❑	❑	❑

9.	Helpen de volgende personen/instanties u om (meer) werk te vinden?	ja, vaak	ja, soms	nee, nooit
a.	de gemeente / het Werkplein	❑	❑	❑
b.	een uitzendbureau	❑	❑	❑
c.	een oude werkgever	❑	❑	❑
d.	familie, vrienden en/of kennissen	❑	❑	❑

10. Wat doet de gemeente / het Werkplein voor u? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- ❑ ze laten me zien waar ik werk kan vinden
- ❑ ze geven me vacatures waarop ik kan reageren
- ❑ ze brengen me direct in contact met werkgevers
- ❑ ze helpen me met het schrijven van sollicitatiebrieven of het voorbereiden van sollicitatiegesprekken (sollicitatietraining)
- ❑ ze helpen me uit te zoeken waar ik goed in ben (competentietest)
- ❑ ik krijg een opleiding of cursus
- ❑ geen van bovenstaande

C Beschikbaar werk

11. Stel dat er werk is, wat is dan voor u belangrijk bij het aannemen van werk?		heel belangrijk	beetje belangrijk	niet belangrijk
a.	ik moet voldoende kunnen verdienen	❑	❑	❑
b.	het moet werk zijn waar ik fit genoeg voor ben	❑	❑	❑
c.	het moet werk zijn waar ik zin in heb	❑	❑	❑
d.	het moet geen zwaar of vuil werk zijn	❑	❑	❑
e.	het moet een vaste baan zijn	❑	❑	❑
f.	het aantal werkuren moet niet te veel of te weinig zijn	❑	❑	❑
g.	het moet niet te ver weg zijn	❑	❑	❑
h.	ik hoef niet 's ochtends vroeg of 's avonds laat te werken	❑	❑	❑
i.	ik hoef niet onregelmatig of in het weekend te werken	❑	❑	❑
j.	anders, namelijk:	❑	❑	❑

12. Denkt u werk te kunnen doen...		ja, zeker	misschien	nee, zeker niet
a.	waarvoor je lichamelijk fit moet zijn	❑	❑	❑
b.	waarvoor je stressbestendig moet zijn	❑	❑	❑
c.	waarvoor je goed moet kunnen samenwerken of omgaan met klanten	❑	❑	❑
d.	waarvoor je hard moet kunnen doorwerken	❑	❑	❑
e.	waarvoor je gemotiveerd moet zijn	❑	❑	❑
f.	waarvoor je vroeg moet opstaan of 's avonds/ 's nachts moet werken	❑	❑	❑
g.	waarvoor je onregelmatig of in het weekend moet werken	❑	❑	❑
h.	waarvoor je lange reistijden hebt	❑	❑	❑
i.	anders, namelijk:	❑	❑	❑

13. Waarom is het volgens u tot nu toe niet gelukt om het type werk te krijgen (of behouden) dat u kunt doen? *Kruis de belangrijkste twee antwoorden aan.*

- ❑ er is te weinig van dit soort werk
- ❑ ik ben te laag geschoold
- ❑ ik ben te onervaren
- ❑ ik wil een vaste baan
- ❑ ik ben te hoog geschoold / te ervaren (te duur)
- ❑ vanwege mijn leeftijd (te oud)
- ❑ vanwege mijn herkomst (etniciteit)
- ❑ vanwege mijn gezondheid
- ❑ vanwege zorg voor kinderen, partner of familie
- ❑ anders, namelijk:

D Inkomsten

14. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?	helemaal mee eens	mee eens	niet eens / niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
a. Ik ga er financieel op vooruit als ik zou gaan werken	❑	❑	❑	❑	❑
b. Ik zie op tegen de papieren rompslomp als ik zou gaan werken of bijverdienen	❑	❑	❑	❑	❑
c. Het is voor mij belangrijk dat mijn inkomsten hoger worden dan nu	❑	❑	❑	❑	❑

15. Heeft iemand van de gemeente / het Werkplein wel eens met u besproken dat u gekort wordt op uw uitkering als u onvoldoende naar werk zoekt?

- ❑ nee
- ❑ ja

16. Heeft u wel eens te maken gehad met een korte periode van werk, met daarna weer een (volledige) uitkering?

- ❑ ja
- ❑ nee → *ga door naar vraag 19*

17. Wat waren dan de financiële gevolgen van gaan werken?

- ❑ negatief, ik ging er in mijn totale inkomen op achteruit
- ❑ neutraal, het maakte niet veel uit → *ga door naar vraag 19*
- ❑ positief, ik ging er in mijn totale inkomen op vooruit → *ga door naar vraag 19*

18. Wat waren de negatieve financiële gevolgen dan precies? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- ❑ ik kreeg minder toeslagen toen ik ging werken
- ❑ mijn salaris + uitkering bij elkaar waren lager, dan mijn uitkering daarvóór
- ❑ anders, namelijk:

19. Heeft u wel eens te maken gehad met een waarschuwing of sanctie van de gemeente / UWV, omdat u zich niet aan de regels van werk zoeken zou hebben gehouden? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- ❑ nee → *ga door naar vraag 22*
- ❑ ja, ik heb wel eens een waarschuwing gehad
- ❑ ja, er is wel eens op mijn uitkering gekort, namelijk:
  [ ][ ][ ] % gekort, voor een periode van [ ][ ] maanden
- ❑ ja, er is wel eens een andere boete of sanctie opgelegd

20. Waarom was dat?

21. Was u het daarmee eens?

- ❑ nee, volstrekt niet
- ❑ een beetje
- ❑ ja, achteraf gezien wel

22. Hoe lang heeft u al een WW / bijstandsuitkering?

- ❑ korter dan een jaar, namelijk ongeveer [ ][ ] maanden
- ❑ langer dan een jaar, namelijk ongeveer [ ][ ] jaar

23. Heeft u zelf nog andere inkomsten naast uw WW/ bijstandsuitkering?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ❑ geen andere inkomsten
- ❑ inkomsten uit werk
- ❑ lijfrente of pensioen
- ❑ alimentatie
- ❑ anders, namelijk:

VOOR WW'ERS:
Hoe lang heeft u nog recht op een WW-uitkering?

- ❑ korter dan een jaar, namelijk ongeveer | | | maanden
- ❑ een jaar tot (bijna) twee jaar
- ❑ twee tot drie jaar
- ❑ weet niet

Heeft u daarna recht op een bijstandsuitkering als u dan nog geen werk zou hebben?

- ❑ ja
- ❑ nee
- ❑ weet niet

24. Wat zou u doen als u geen WW / bijstandsuitkering meer had?

- ❑ op één of andere manier proberen werk te vinden
- ❑ op een andere manier proberen inkomsten te krijgen
- ❑ niets, ik zou het er dan maar bij laten
- ❑ anders, namelijk:

E Algemene vragen

25. Wat is uw geboortejaar?

1	9		

26. Bent u man of vrouw?

- ❑ man
- ❑ vrouw

27. Welke woonsituatie is op u van toepassing?

- ❑ ik ben alleenstaand (met/zonder kinderen) → *ga door naar vraag 29*
- ❑ ik woon met een partner (met/zonder kinderen)
- ❑ ik ben inwonend (bijvoorbeeld bij ouders, vrienden, als kostganger) → *naar vraag 29*
- ❑ anders → *ga door naar vraag 29*

28. Heeft uw partner betaald werk?

- ❑ nee
- ❑ ja

29. Heeft u thuiswonende kinderen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- ❑ nee
- ❑ ja, jonger dan 18 jaar
- ❑ ja, van 18 jaar of ouder

30. Zet een kruisje bij alle opleidingen die u heeft gevolgd en bij alle behaalde diploma's. *Als uw opleiding er niet precies bijstaat, kruis dan aan wat het dichtst in de buurt komt.*	gevolgd	diploma
lager onderwijs, basisonderwijs	❑	
voorbereidend beroepsonderwijs, lager beroepsonderwijs (lbo, lts, leao, lhno, huishoudschool, vmbo-p)	❑	❑
middelbaar onderwijs (mavo, ulo, mulo, vmbo-t)	❑	❑
middelbaar beroepsonderwijs (mbo, mts, meao)	❑	❑
algemeen voortgezet onderwijs (hbs, mms, havo, vwo)	❑	❑
hoger beroepsonderwijs (hbo, heao, hts)	❑	❑
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	❑	❑

31. In welk land bent u geboren?

- ❑ Nederland
- ❑ Turkije of Marokko
- ❑ Nederlandse Antillen of Suriname
- ❑ Oost-Europa (inclusief Balkan)
- ❑ in een ander land

32. In welk land zijn uw ouders geboren? *Maximaal 2 antwoorden mogelijk.*

- ❑ Nederland
- ❑ Turkije of Marokko
- ❑ Nederlandse Antillen of Suriname
- ❑ Oost-Europa (inclusief Balkan)
- ❑ in een ander land

33. Hoe lang heeft u vanaf uw 18e jaar betaald werk gehad?

- ❑ nooit
- ❑ minder dan een jaar
- ❑ ongeveer ☐☐ jaar

34. Hoe lang heeft u nu zonder werk gezeten?

- ❑ nooit, ik heb steeds (deeltijd) gewerkt
- ❑ korter dan een jaar, namelijk ongeveer ☐☐ maanden
- ❑ langer dan een jaar, namelijk ongeveer ☐☐ jaar

F Afsluiting

35. Met een aantal mensen willen we nog een verdiepend interview houden. Indien u hieraan wilt meewerken, kunt u hieronder uw contactgegevens invullen. Mogelijk nemen wij dan binnenkort contact met u op om een afspraak te maken.

uw naam:	
uw telefoonnummer:	
uw email-adres:	

36. Hiermee zijn we aan het eind van de vragenlijst gekomen.
Als u nog opmerkingen heeft over deze enquête, wilt u die dan in het vak hieronder noteren?

Wij danken u heel hartelijk voor uw medewerking!

ASTri

Stationsweg 26
2312 AV Leiden

astri@astri.nl
www.astri.nl

T 071 512 49 03
F 071 512 52 47

Arbeid en Sociale zekerheid

toegepaste research en informatie