



## Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## Onderzoek

*Preventie en uitkeringsvertrekking bij  
intake.(verkennende studie)*

*Startdatum – 1 januari 2006*

*Einddatum – 28 december 2007*

## Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale  
zekerheid*

# Toegang tot de keten

## Doel en vraagstelling

Hoe zoeken burgers, die zich bij CWI melden voor een uitkering WW of WWB, naar betaalde arbeid voor en na stopzetting/afwijzing van hun uitkeringsaanvraag, en hoe ondersteunen uitvoerenden ze hierbij?

## Conclusie

De burgers die door werkloosheid niet zelfstandig in hun inkomen kunnen voorzien, kunnen aanspraak maken op een WW- of bijstandsuitkering. Afhankelijk van de precieze situatie van de burger heeft CWI, UWV of de gemeentelijke sociale dienst een taak in het begeleiden naar werk. Deze organisaties dienen samen te werken in een keten van werk en inkomen onder het motto *werk boven uitkering*. Dit onderzoek richt zich op de burgers die zich bij CWI melden voor een WW- of bijstandsuitkering, maar uiteindelijk geen uitkering hebben gekregen. Onderzocht is hoe deze mensen naar werk hebben gezocht en hoe zij hierin werden ondersteund door de uitvoeringsorganisaties. Bron: Bibliotheek SZW

## Link naar bestand

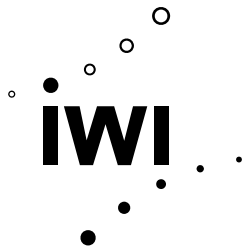
<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/uk95xnz>



## **Toegang tot de keten**

Verkennde studie van werkzoekende burgers zonder uitkering



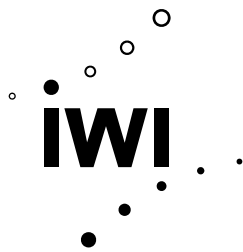


## **Toegang tot de keten**

Verkennde studie van werkzoekende burgers zonder uitkering



*V07/05, december 2007*



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Onderwerp en methode van dit deelonderzoek	6
1.2	De waarde van de uitspraken	7
<b>2</b>	<b>Werkzoekenden zonder uitkering</b>	<b>9</b>
2.1	De eerste aanvraag	9
2.2	Uitkeringsaanvraag niet doorgezet	9
2.3	Het inkomen van aanvragers zonder uitkering	10
<b>3</b>	<b>Zoeken naar werk</b>	<b>13</b>
3.1	Zoekintensiteit	13
3.2	Zoekstrategieën	14
<b>4</b>	<b>De verantwoordelijkheid werkzoekenden te ondersteunen</b>	<b>17</b>
4.1	Wettelijke doelstellingen voor CWI	17
4.2	Wettelijke doelstellingen voor gemeenten	18
4.3	Grote verantwoordelijkheid voor de burger	18
<b>5</b>	<b>De ondersteuning van werkzoekenden zonder uitkering</b>	<b>19</b>
5.1	Hulp willen	20
5.2	Hulp vragen	20
5.3	Hulp krijgen	21
5.4	Responsiviteit en initiatiefrijke van de uitvoering	22
<b>6</b>	<b>Conclusie</b>	<b>25</b>
	Lijst van afkortingen	26
	Overzicht tabellen en figuren	27







## 1 Inleiding

Verskillende uitvoeringsorganisaties moeten ondersteuning bieden aan burgers die niet zelfstandig in hun inkomen voorzien. Afhankelijk van de precieze situatie van de burger heeft CWI, UWV of de gemeentelijke sociale dienst een taak in het terugbegeleiden naar werk. Deze organisaties dienen samen te werken in een keten van werk en inkomen onder het motto 'werk boven uitkering'. Dit onderzoek richt zich op de burgers die zich bij CWI melden voor een WW- of bijstanduitkering, maar uiteindelijk geen uitkering hebben gekregen. De uitkeringsaanvraag van deze burgers is niet doorgezet of is door UWV of de gemeentelijke sociale dienst afgewezen. Wat gebeurt er vervolgens met deze mensen? Hoe zoeken zij naar werk en hoe worden zij daarin ondersteund door de uitvoeringsorganisaties?

De burgers die door werkloosheid niet zelfstandig in hun inkomen kunnen voorzien, kunnen aanspraak maken op een WW- of bijstandsuitkering. Zij moeten zich dan melden bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) om een (nieuwe) baan te zoeken en om een uitkering aan te vragen. CWI geeft de uitkeringsaanvraag door aan het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) of aan de gemeentelijke sociale dienst, waar vervolgens het recht op een uitkering wordt vastgesteld. Voor de verschillende uitkeringen gelden verschillende eisen. Bij beide uitkeringen (WW en bijstand) gaan de uitvoeringsorganisaties na of een werkzoekende burger op dat moment zelf in zijn of haar inkomen kan voorzien. Wanneer dat niet het geval is, kan hij of zij een uitkering krijgen.

Naast het verstrekken van de uitkering hebben de uitvoeringsorganisaties de taak de burger te ondersteunen bij zijn zoektocht naar werk. Ook werkzoekende burgers zonder uitkering hebben recht op ondersteuning bij het zoeken naar werk, namelijk door CWI en de gemeentelijke sociale dienst.

Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid zijn belangrijke uitgangspunten binnen de sociale zekerheid. Een hoog niveau van dienstverlening draagt eraan bij dat werkzoekenden zich kunnen richten op het zoeken van werk en is een noodzakelijke voorwaarde voor een goed functionerende keten van werk en inkomen. De inspectie heeft daarom het perspectief van de klant (de burger) centraal gesteld in haar onderzoeksprogramma. Onderdeel van dit burgerperspectief is een volgonderzoek naar de ervaringen van werkzoekende burgers in de keten van werk en inkomen. In het onderzoek volgt de inspectie twee jaar lang een groep burgers die een WW- of bijstandsuitkering heeft aangevraagd en op zoek is naar werk. Tijdens de looptijd van het onderzoek publiceert de inspectie meerdere rapporten.

De primaire bron voor het volgonderzoek zijn de ervaringen van de burger in de keten. IWI heeft zowel vragen over feitelijke gebeurtenissen gesteld als over percepties en opvattingen. Beide zijn belangrijk om een goed beeld te schetsen van wat er met hen gebeurt.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> In 2006 is in overleg met UWV, CWI en Divosa een referentiekader ontwikkeld met betrekking tot het oordelen vanuit burgerperspectief. Dit stuk is getiteld 'Volgonderzoek: de werkzoekende burger in de keten; weging en beoordeling'.



## 1.1 Onderwerp en methode van dit deelonderzoek

Bij de burgers in dit deelonderzoek is sprake van uitkeringspreventie; dit betekent dat het gebruik van een uitkering bij deze burgers is voorkomen.<sup>2</sup> De respondenten van dit onderzoek zijn zes maanden gevolgd. Zij hebben twee vragenlijsten beantwoord over hun ervaringen met de uitkeringsaanvraag en hun zoektocht naar werk.

De onderzoeksvraag voor dit tweede rapport in het kader van het volgonderzoek is:  
*Hoe zoeken burgers die zich bij CWI melden voor een WW- of bijstandsuitkering naar betaalde arbeid, voor en na stopzetting of afwijzing van hun uitkeringsaanvraag en hoe ondersteunen uitvoerenden ze hierbij?*

Deze vraag heeft de inspectie beantwoord met behulp van vier deelvragen:

1. Hoe zoeken burgers naar betaalde arbeid vanaf het moment dat ze zich melden bij CWI voor een uitkering tot en met de stopzetting of afwijzing van hun uitkeringsaanvraag?
2. Hoe ondersteunen medewerkers van CWI, gemeenten en UWV deze burgers bij hun uitkeringsaanvraag?
3. Hoe zoeken burgers naar betaalde arbeid na de stopzetting of afwijzing van hun uitkeringsaanvraag?
4. Hoe ondersteunen medewerkers van CWI en gemeenten deze burgers bij het zoeken naar betaalde arbeid?

Verskillende methoden zijn gebruikt om de deelvragen te beantwoorden. In de zomer van 2006 hebben ruim 3.500 burgers een vragenlijst toegestuurd gekregen, die bij CWI een uitkeringsaanvraag indienden in maart of april 2006, maar geen uitkering hebben gekregen op basis van die aanvraag.<sup>3</sup> Uiteindelijk hebben 552 mensen die een uitkering aan hebben gevraagd, maar uiteindelijk niet gekregen de enquête ingevuld. Naast de enquêtes zijn interviews afgenomen met negen burgers uit de doelgroep van dit onderzoek.

De ervaringen en ideeën van de burger staan centraal in dit onderzoek. Ter aanvulling hierop is het zoekgedrag en de ondersteuning bij het zoeken naar werk ook vanuit het perspectief van de medewerkers van de uitvoeringsinstellingen onderzocht. Hiervoor zijn vijf medewerkers van CWI geïnterviewd en drie medewerkers van gemeentelijke sociale diensten, allen werkzaam in een andere plaats. Het doel van de één tot anderhalf uur durende interviews was meer zicht te krijgen op de ervaringen van uitvoerders met betrekking tot de groep burgers van wie de uitkeringsaanvraag niet leidt tot een uitkering. Specifiek is tijdens de interviews ingegaan op de manier waarop de medewerker hen ondersteunt bij het zoeken naar werk.

---

<sup>2</sup> In (evaluatie van) de wet SUWI wordt preventie gedefinieerd als 'het beperken van de instroom in uitkeringen' of bijvoorbeeld 'het voorkomen van instroom naar de WWB en de WW'.

<sup>3</sup> Het is wel mogelijk dat zij een uitkering hebben op basis van een nieuwe aanvraag.



Deze verkennende studie gaat over (de ondersteuning bij) het zoeken naar werk in de eerste maanden na de uitkeringsaanvraag. In eerste instantie hebben de meeste van hen vooral contact met CWI, zowel voor de uitkeringsaanvraag als voor bemiddeling en ondersteuning. Voor de uitkeringsaanvraag is CWI verantwoordelijk voor het uitvoeren van de intake. Zij sturen de dossiers vervolgens door naar UWV of de gemeentelijke sociale dienst. Ten behoeve van de bemiddeling verzorgt CWI voornamelijk de ondersteuning van cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Dit is de grootste groep nieuw ingestroomde werkzoekende burgers. De werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, worden door CWI voor re-integratie doorverwezen naar de gemeentelijke sociale dienst.

De ondersteuning van werkzoekende burgers die geen recht op een uitkering hebben of dit recht niet (langer) claimen is een verantwoordelijkheid van CWI en van de gemeente. UWV heeft hierin formeel geen taak. Aangezien UWV ook in de praktijk geen activiteiten ontplooit voor deze groep burgers, laat de inspectie in deze verkennende studie de activiteiten van UWV buiten beschouwing.

## **1.2 De waarde van de uitspraken**

Deze verkennende studie laat zien hoe burgers die na een uitkeringsaanvraag geen uitkering hebben naar werk zoeken en hoe zij hierin worden ondersteund door de uitvoeringsorganisaties. Over deze handelingspatronen is tot op heden nog weinig bekend. Onderzoek richt zich vaak op de verschillende groepen uitkeringsgerechtigden. De uitspraken zijn indicatief voor burgers in Nederland van wie uitkeringsverstrekking WW of WWB na de uitkeringsaanvraag wordt voorkomen. De bevindingen zijn echter niet representatief voor de hele populatie. Dit komt doordat te weinig mensen de vragenlijst hebben ingevuld om deze resultaten statistisch te generaliseren. De cijfers geven daardoor een indicatief beeld van de onderzochte groep, maar kunnen niet absoluut genomen worden.

De eerste enquête werd in de zomer van 2006 verzonden aan 22.040 burgers die in maart of april 2006 een WW- of een WWB-uitkering bij CWI hadden aangevraagd. Daaronder bevonden zich 3.505 burgers, van wie volgens CWI de uitkeringsaanvraag niet had geleid tot uitkeringsverstrekking: 1.768 aanvragers van een WW-uitkering en 1.737 aanvragers van een bijstandsuitkering.

In totaal hebben 7.669 burgers de eerste enquête van het Volgonderzoek ingevuld aan de inspectie teruggestuurd, waaronder 2.161 bijstandaanvragers en 5.508 WW-aanvragers. Dit is een respons van 35 procent (totaal): 24 procent (WWB) en 42 procent (WW). De vervolgenquête is verzonden aan de 6.719 burgers die in hun schriftelijke respons op de eerste enquête aangaven (nog) geen werk te hebben. In totaal hebben 4.663 van hen de vervolgenquête ingevuld aan de inspectie teruggestuurd. Bij 552 personen is de aanvraag afgewezen of is de aanvraag niet doorgezet of ingetrokken. Over deze 552 mensen gaat dit rapport.



De respons in dit deelonderzoek is vergelijkbaar met de respons in ander onderzoek naar burgers van wie uitkeringsverstrekking wordt voorkomen, in het bijzonder van bijstandaanvragers.<sup>4</sup> Ook is het aannemelijk dat de respons in de deelgroep van dit grootschalige en longitudinale onderzoek lastig verhoogd had kunnen worden.

De inspectie heeft een telefonisch non-respons onderzoek uitgevoerd onder 50 uitkeringsaanvragers die de toegestuurde enquête niet hebben teruggestuurd. Van de aanvragers van een bijstandsuitkering waarbij het niet tot uitkeringsverstrekking is gekomen, bleef meer dan de helft na herhaalde pogingen onbereikbaar (56 procent). Van de aanvragers van een WW-uitkering waarbij het niet tot uitkeringsverstrekking is gekomen, was dit 35 procent. Een intensievere zoekmethode naar geschikte respondenten, opnieuw in het bijzonder als het gaat over bijstandsaanvragers die niet uitkeringsgerechtigd worden, heeft uitgewezen dat zij per definitie relatief lastig bereikbaar zijn voor en verminderd bereid lijken tot deelname aan onderzoek.

Het aantal mensen dat zich meldt voor een uitkering, maar die uiteindelijk niet krijgt wordt het best gemeten in de preventiequote (WW en WWB). Deze prestatie-indicator bij CWI geeft aan dat in 2006 ongeveer 20 procent van de mensen die zich hebben gemeld voor een WW-uitkering en 53 procent van de mensen die zich hebben gemeld voor een WWB uitkering, uiteindelijk geen uitkering hebben gekregen. Van de respondenten die de vragenlijst van dit onderzoek hebben ingevuld, ontvangt 12 procent zes maanden na de aanvraag geen uitkering. De meerderheid van deze mensen heeft de uitkeringsaanvraag niet doorgezet. Vijf procent van de uitkeringsaanvragen is afgewezen.

De resultaten van dit onderzoek leveren bevindingen op met betrekking tot het zoek- en sollicitatiegedrag waarbij uitkeringsafhankelijkheid is voorkomen en de ondersteuning die zij daarbij vanuit de keten van werk en inkomen krijgen. De inspectie geeft door middel van dit onderzoek een indicatief beeld van de situatie van de groep burgers die de vragen hebben beantwoord. Omdat de participatie van deze groep niet vaak onderzocht wordt, vond de inspectie het belangrijk om de resultaten te presenteren.

---

<sup>4</sup> In het grote onderzoek 'De klant in de keten', dat is uitgevoerd in opdracht van het Algemeen Keten Overleg (CWI-Divosa-UWV-VNG), is bijvoorbeeld gewerkt met een respons van 24,6 procent. Daarvan betrof het in een vijfde van de gevallen (minder dan vijf procent van de totale respons) een aanvrager van een bijstandsuitkering en in ongeveer hetzelfde aantal gevallen mensen die niet uitkeringsgerechtigd bleken te zijn. (Orbis 2005, p. 50)



## **2 Werkzoekenden zonder uitkering**

Dit hoofdstuk gaat over 552 mensen, die zich in maart of april 2006 bij CWI hebben gemeld om een uitkering aan te vragen en deze uitkering niet hebben gekregen. Deze mensen hebben tweemaal een vragenlijst ingevuld die inging op onder andere de aanvraagprocedure en de ondersteuning die zij hebben ontvangen. We laten zien waarom een deel van de uitkeringsaanvragers geen uitkeringsontvanger wordt, met als doel aan het eind van het hoofdstuk een beter beeld te hebben van de groep mensen die in dit rapport centraal staat.

### **2.1 De eerste aanvraag**

De burgers die na een uitkeringsaanvraag geen uitkering ontvangen zijn te verdelen in twee groepen. De eerste groep heeft de aanvraag zelf stopgezet. Zij hebben al dan niet actief besloten om de uitkeringsaanvraag niet door te zetten. Dit kan alleen voordat de aanvraag is overgedragen aan de claimbeoordelende instanties: UWV of de sociale dienst. De tweede groep heeft de aanvraag wel doorgezet. De aanvraag is overgedragen aan het UWV of de sociale dienst, en medewerkers van deze organisaties hebben de aanvraag beoordeeld en afgewezen.

De uitkeringsstatus van mensen kan door de tijd heen wijzigen. Na afwijzing van een uitkeringsaanvraag kunnen burgers een nieuwe uitkering aanvragen die wel wordt toegewezen. Bij een aantal mensen was de uitkering in eerste instantie afgewezen, maar is die later (vaak na een beroepsprocedure) alsnog toegekend. Ook bleek dat een deel van de mensen die de uitkeringsaanvraag in eerste instantie niet had doorgezet, na zes maanden toch een uitkering had.

Slechts 2 mensen wisten na zes maanden nog niet of zij wel of niet een uitkering zouden krijgen. De oorzaak van zo'n lange beslistermijn kan liggen in het feit dat ze een nieuwe aanvraag hebben gedaan, of nog wachten op de beslissing op een bezwaarprocedure. Uiteindelijk gaat dit rapport dus over die 552 mensen die geen uitkering krijgen omdat ze de aanvraag niet door hebben gezet of omdat deze is afgewezen. Dit is ongeveer 12 procent van de totale groep uitkeringsaanvragers.

### **2.2 Uitkeringsaanvraag niet doorgezet**

De voornaamste reden dat de uitkeringsaanvraag wordt stopgezet is dat men zelf weer werk heeft gevonden. Dat geldt voor meer dan de helft van de burgers (59 procent). Daarnaast geeft 14 procent aan dat de aanvraag is ingetrokken omdat een medewerker van CWI, UWV of de sociale dienst hen vertelde dat ze geen recht hebben op de aangevraagde uitkering. Een burger heeft overigens altijd het recht om een aanvraag te doen, ook al geeft een medewerker van UWV, CWI, of de sociale dienst aan dat er waarschijnlijk geen recht is op een uitkering.

**Tabel 2.1**  
*Redenen voor stopzetting van de uitkeringsaanvraag*

	Frequentie	Percentage
Ik heb weer werk gevonden / ik ben meer uren gaan werken	193	59%
Een medewerker van CWI/UWV/de sociale dienst zei dat ik geen recht had op een uitkering	47	14%
Ik heb een andere uitkering gekregen	7	2%
Ik ben met een studie begonnen	7	2%
Ik vind het aanvragen van een uitkering te moeilijk	7	2%
Ik ben er niet meer aan toegekomen om die aanvraag af te maken	5	2%
Ik ben als zelfstandige begonnen	4	1%
Ik ben gaan samenwonen	3	1%
Anders, namelijk	54	17%
Totaal	327	
Niet ingevuld	36	

De categorie ‘anders namelijk’ bevat een groot aantal verschillende antwoorden. Twee respondenten geven hier bijvoorbeeld aan dat zij de aanvraag hebben laten verlopen omdat zij opvang zouden moeten zoeken voor hun kind, wat zij niet wilden. Zes mensen geven aan dat de aanvraag niet is doorgezet omdat de ex-werkgever papieren niet of te laat heeft opgestuurd.

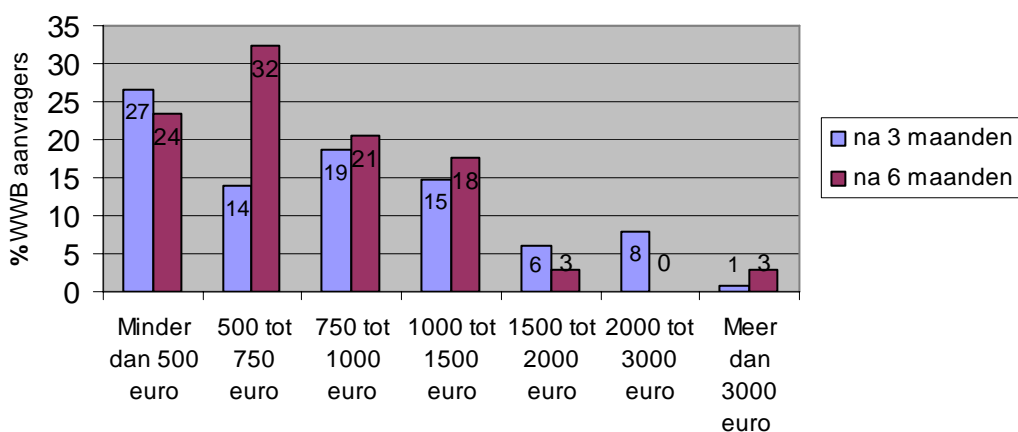
De burgers die de uitkeringsaanvraag niet doorzetten vinden vaker werk dan de mensen van wie de uitkering is afgewezen. Na zes maanden heeft 73 procent van de mensen die de aanvraag niet hebben doorgezet werk gevonden (n=241). Van de mensen waarvan de uitkeringsaanvraag is afgewezen vindt 53 procent binnen zes maanden na de aanvraag werk. Uiteindelijk heeft 65 procent van alle respondenten na zes maanden het werk hervat

### 2.3 Het inkomen van aanvragers zonder uitkering

Als een uitkering wordt verstrekt is dat vaak de primaire bron van inkomen. Veel mensen die uiteindelijk geen uitkering hebben gekregen zijn aan het werk. Voor deze groep levert het werk het noodzakelijke inkomen. Figuren 2.1 en 2.2 laten de inkomensverdeling zien onder de aanvragers van een WW uitkering (2.2) en aanvragers van een WWB uitkering (2.1) die geen uitkering hebben gekregen. Het gaat in deze figuren om het huishoudinkomen; ook het inkomen van andere leden van het huishouden van de respondent wordt hierin meegenomen.

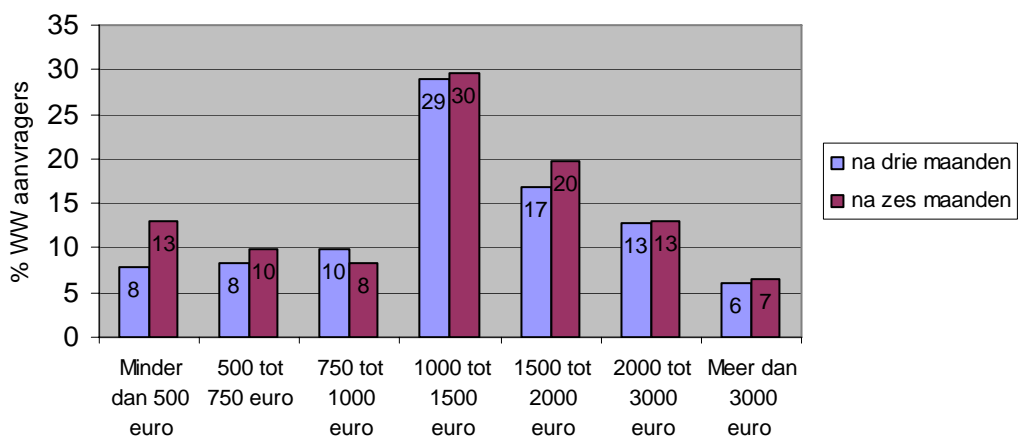
Mensen die een WWB uitkering aanvragen hebben over het algemeen minder inkomen dan WW aanvragers. Het aandeel van de laagste inkomenscategorieën (minder dan 750 euro per maand) binnen de WWB aanvragers neemt toe bij de tweede meting. Het gemiddelde inkomen is drie maanden na de eerste meting gedaald. Ongeveer 56 procent leeft met een netto huishoudinkomen lager dan 750 euro.

**Figuur 2.1**  
Het inkomen van WWB aanvragers



De inkomens van WW aanvragers binnen dit onderzoek blijven redelijk stabiel. De laagste inkomensgroepen spelen een minder grote rol bij de WW respondenten. Het inkomen van de WW respondenten stijgt iets tijdens de twee metingen.

**Figuur 2.2**  
Het inkomen van WW aanvragers



Als een respondent geen werk heeft gevonden en ook geen uitkering heeft gekregen, is de vraag hoe zij dan in hun levensonderhoud kunnen voorzien. De belangrijkste inkomensbronnen voor deze groep mensen staat in tabel 2.2.

**Tabel 2.2**  
*Bronnen van inkomen (n=97)*

	N	%
(andere) Uitkering	30	31%
Inkomen partner	28	29%
Spaargeld	21	22%
Geleend van familie	20	21%
(deeltijd) Arbeid	14	14%
Geleend van banken	4	4%
Alimentatie	3	3%
Studiefinanciering	1	1%
Vermogen	1	1%
Anders namelijk	16	16%

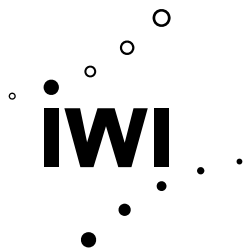
31 procent van de respondenten geeft aan dat zij alsnog een (andere) uitkering hebben gekregen. 14 procent geeft aan dat er sprake is van een inkomen uit arbeid. Dit gaat mogelijk om mensen die een gedeeltelijke uitkering aanvroegen naast een deeltijdbaan. Het aanspreken van spaargeld en lenen bij familie komen ook regelmatig voor (21 en 20 procent). Minder vaak bieden leningen bij private banken, studiefinanciering of een inkomen uit eigen vermogen een oplossing. Bij een deel (ongeveer 10 procent) is sprake van schulden groter dan 10.000 euro. Hypotheek en studieschulden hebben we hierbij buiten beschouwing gelaten. 4 procent van de respondenten geeft aan niet tegen ziektekosten verzekerd te zijn.

Uit de analyses blijkt verder dat werk voor deze groep burgers de beste manier is om een inkomen te verkrijgen. 54 procent van de burgers zonder werk die hun aanvraag hebben ingetrokken heeft een inkomen van minder dan duizend euro. Met werk is dit percentage 29 procent. Bij de burgers van wie de aanvraag is afgewezen zijn deze percentages met werk 43 procent en zonder werk 64 procent. Veel uitkeringsaanvragen worden stopgezet omdat de aanvrager inmiddels werk heeft gevonden.

Voor het netto gezinsinkomen maakt het veel uit of iemand wel of niet werk heeft gevonden. Twintig procent van de mensen die de aanvraag heeft ingetrokken en geen baan heeft gevonden leeft van minder dan 500 euro per maand. Het aantal respondenten dat deze informatie heeft ingevuld is te klein om een duidelijk beeld van hun situatie te kunnen schetsen. Een paar indicaties kunnen wel gegeven worden. De laagste inkomens komen vooral voor bij eenpersoonshuishoudens (waarvan een groot deel inwoont bij de ouders of andere familieleden) en bij gezinnen met kinderen.

Om een volledig beeld te krijgen de inkomenssituatie van deze groep respondenten is nader onderzoek nodig. Dit onderzoek zou zich kunnen richten op de vraag in hoeverre mensen in staat blijken een vervangend inkomen te vinden als zij uiteindelijk geen uitkering aanvragen of krijgen.





### 3 Zoeken naar werk

Mensen kunnen op verschillende manieren naar werk zoeken. In dit hoofdstuk wordt het zoekgedrag beschreven van de mensen die uiteindelijk geen uitkering hebben gekregen. In de eerste paragraaf wordt gekeken naar de intensiteit van het zoekgedrag en de manier waarop naar werk wordt gezocht. Onder intensiteit wordt verstaan het aantal uren dat men per week besteedt aan het zoeken naar werk en het aantal sollicitaties per maand. In de tweede paragraaf volgt een beschrijving van de diversiteit in zoekgedrag van aanvragers zonder uitkering die na zes maanden nog geen werk hebben gevonden.

#### 3.1 Zoekintensiteit

In tabel 3.1 staat weergegeven hoeveel uur mensen gemiddeld per week besteden aan het zoeken naar een baan. Bij de berekening van het gemiddelde zijn alleen de zoekuren meegenomen van de 359 mensen die aangeven op zoek te zijn naar werk en nog geen werk hebben gevonden.

**Tabel 3.1**  
*Aantal zoekuren 3 en 6 maanden na de uitkeringsaanvraag*

	Geen uitkering	
	3 maanden	6 maanden
0 tot 4 uur	26%	32%
5 tot 10 uur	36%	31%
11 tot 20 uur	26%	23%
Meer dan 20	12%	14%
	100,00%	100,00%

De mensen die geen uitkering hebben gekregen besteden gemiddeld 11 uur per week aan het zoeken naar werk. Het aantal uren dat mensen besteden na 3 en na 6 maanden blijft grotendeels gelijk. Ook het gemiddelde aantal sollicitaties per maand blijft voor de mensen die geen uitkering krijgen op hetzelfde niveau. De respondenten solliciteren tussen de aanvraag van de uitkering en het moment dat de aanvraag wordt afgewezen of ingetrokken gemiddeld 10 keer per maand.

**Tabel 3.2**  
*Gemiddeld aantal sollicitaties per maand (na 3 en 6 maanden)*

	Geen uitkering	
	3 maanden	6 maanden
0 tot 4	35%	32%
4 tot 8	26%	21%
8 tot 12	17%	12%
>12	22%	36%
	100%	100%

Hoewel voor de groep mensen die uiteindelijk geen uitkering krijgt geen wettelijke sollicitatieplicht geldt, zoekt een groot deel van deze mensen wel naar werk. Dit blijkt uit het aantal uren dat zij hieraan besteden en het aantal sollicitaties dat zij per maand versturen.

### 3.2 Zoekstrategieën

De tijd die mensen besteden aan het zoeken naar werk kan op verschillende manieren worden besteed. In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op de manieren waarop mensen naar werk zoeken. De mensen die de vragenlijst hebben opgestuurd konden aangeven hoe vaak zij op welke manieren naar werk hebben gezocht. Per activiteit konden ze aangeven of ze nooit, minder dan één keer per maand, maandelijks, wekelijks of dagelijks op die manier naar werk hebben gezocht. In tabel 3.3 is weergegeven hoeveel procent van de werkzoekenden zonder uitkering wekelijks of dagelijks op een bepaalde manier naar werk zoekt.

**Tabel 3.3**

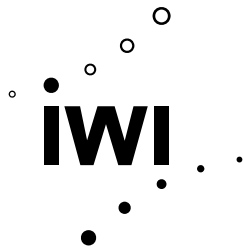
*Percentage van de werkzoekende preventiegevallen dat wekelijks of dagelijks op de genoemde manier naar werk zoekt*

	na 3 maanden	na 6 maanden
Bekijken van vacatures in de krant	86%	84%
Bekijken vacatures op internetsites (muv werk.nl)	75%	68%
Bekijken van vacatures op www.werk.nl (van CWI)	71%	65%
Informeren bij familie, vrienden of relaties	49%	40%
Informeren of inschrijven bij een uitzendbureau	45%	40%
Open sollicitatiebrieven schrijven	44%	35%
Vacatures zoeken op de borden bij CWI	39%	43%
Informeren bij werkgevers	37%	28%
Informeren bij een adviseur van CWI <sup>5</sup>	13%	10%

De meeste mensen bekijken regelmatig vacatures in de krant en op het internet. Vooral de krant wordt veel gebruikt, 86 procent van de mensen zoekt dagelijks of wekelijks in de krant naar vacatures. Slecht tien procent van de mensen geeft aan dit nooit of minder dan één keer per maand te doen. Ook op het internet wordt frequent naar vacatures gezocht. De vacaturesite van CWI (www.werk.nl) wordt door 71 procent van de werkzoekende wekelijks of dagelijks gebruikt om vacatures te zoeken, en 75 procent zoekt ook op andere websites naar vacatures. Er zit een grote overlap in het gebruik van ‘werk.nl’ en andere vacaturesites. Van de mensen die wekelijks of dagelijks gebruik maken van werk.nl maakt 87 procent ook wekelijks of dagelijks gebruik van andere vacaturesites.

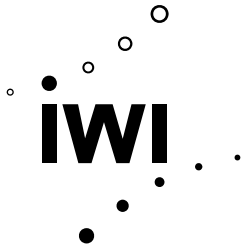
Een groot deel van de tijd die mensen besteden aan het zoeken naar werk wordt gebruikt voor het zoeken naar vacatures. Via vacaturesites en vacatures in de krant hebben mensen direct zelf toegang tot vacatures. De andere manieren om naar werk te zoeken worden minder vaak toegepast. Tussen de 37 en 49 procent van de werkzoekenden gebruikt regelmatig de andere

<sup>5</sup> Het informeren bij een adviseur van CWI gebeurt meestal tijdens de reguliere afspraken met CWI. Deze zijn niet vaak wekelijks, maar eerder maandelijks. De frequentie valt hierdoor procentueel lager uit dan andere methoden die makkelijker dagelijks of wekelijks gebruikt kunnen worden.



manieren om naar werk te zoeken. Het gaat in die gevallen om het schrijven van open sollicitatiebrieven of het informeren bij uitzendbureaus, potentiële werkgevers of bij familie en vrienden. Die zoekmethoden die het makkelijkst dagelijks of wekelijks zijn uit te voeren komen het meest frequent voor.

Omdat gemotiveerde(re) en meer capabele burgers waarschijnlijk vaker de vragenlijsten wel hebben ingevuld dan werkzoekenden met meer problemen geven deze resultaten waarschijnlijk een iets te positief beeld van de betreffende groep burgers. In de totale populaties zullen de scores voor het zoeken naar werk waarschijnlijk wat lager liggen. Een aanzienlijk deel van de werkzoekenden zonder uitkering is in ieder geval gemotiveerd en actief bezig zijn met werk zoeken. In hoeverre zij daarbij ondersteuning nodig hebben of krijgen komt in de volgende hoofdstukken aan de orde.





## 4 De verantwoordelijkheid werkzoekenden te ondersteunen

De hoofddoelstelling van SUWI is ‘werk boven inkomen’. De uitvoeringsstructuur die de wet SUWI beoogt is werk- en klantgericht en functioneert efficiënt. Een van de belangrijkste taken van de keten van werk en inkomen is het ondersteunen van burgers bij hun zoektocht naar werk. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ondersteuning bij het zoeken naar werk van burgers die na hun uitkeringsaanvraag WW of bijstand deze uitkering niet ontvangen.

### 4.1 Wettelijke doelstellingen voor CWI

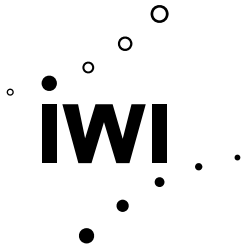
Burgers die na hun uitkeringsaanvraag WW of bijstand deze uitkering niet ontvangen, vallen onder de wettelijke categorie ‘niet-uitkeringsgerechtigden’. De taken van CWI voor deze categorie verschillen niet van de taken die CWI uitvoert voor uitkeringsgerechtigden WW of WWB. Het enige onderscheid is dat uitkeringsgerechtigden zich bij CWI moeten registreren als werkzoekende en zich beschikbaar moeten houden voor werk. Niet-uitkeringsgerechtigden hoeven zich niet bij CWI te registreren, maar mogen dit wel doen als zij gebruik willen maken van de dienstverlening van CWI. CWI is ten aanzien van niet-uitkeringsgerechtigden niet verantwoordelijk voor ondersteuning bij arbeidsinschakeling zolang burgers zich niet bij deze organisatie aanmelden.

Het recht om zich bij CWI als werkzoekende te registreren, geldt voor alle Nederlanders en voor bepaalde categorieën mensen met een andere nationaliteit (artikel 25 SUWI). Als burgers van dit recht gebruik maken, heeft CWI tot taak hen te registreren en te ondersteunen bij het zoeken naar betaalde arbeid. Deze ondersteuning dient te bestaan uit verschillende onderdelen. Zo moet de kans op werk worden beoordeeld, een administratieve indeling van de werkzoekende plaatsvinden, en onderzocht worden op welke wijze de kans op werk verbeterd kan worden (artikel 26 SUWI). Ook moeten geschikte vacatures worden voorgedragen aan de ingeschreven werkzoekende (artikel 21 SUWI).

De manier waarop de afstand tot de arbeidsmarkt wordt bepaald, wordt sinds september 2006 overgelaten aan de uitvoering zelf (artikel 2.1 Regeling SUWI). Tot dat moment werd een fase-indeling in vier fasen gebruikt die wettelijk was voorgeschreven. Momenteel wordt (grotendeels) de A/B-routering gehanteerd. Uitgangspunt van deze routering is dat iedereen werk kan zoeken (route A) tenzij er zware persoonlijke belemmeringen zijn die dat verhinderen (route B). Voor werkzoekenden in route A wordt de dienstverlening van CWI en gemeenten waar nodig gecombineerd aangeboden en regelmatig heroverwogen.<sup>6</sup> De dienstverlening van CWI en de gemeentelijke sociale dienst kan naast elkaar worden ingezet, maar CWI dient de regie te voeren. Werkzoekenden in route B worden overgedragen naar de gemeente (WWB) of naar UWV (WW) zodat deze re-integratie activiteiten kunnen opstarten. Niet-

---

<sup>6</sup> Zie ook de Beschrijving intensieve samenwerking CWI-UWV onder de titel 'Samen doen we het zo', versie 1.9, 4 november 2005.



uitkeringsgerechtigde werkzoekenden vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeentelijke sociale dienst.

#### **4.2 Wettelijke doelstellingen voor gemeenten**

Gemeentelijke sociale diensten hebben de taak ook burgers te ondersteunen die na hun uitkeringsaanvraag WW of WWB deze uitkering niet ontvangen. Deze taak komt naar voren in de memorie van toelichting bij de WWB (TK 2002-2003, 28870, nr. 3):

*"Gemeenten hebben sinds 1 januari 2002 de taak om ook niet-uitkeringsgerechtigden (...) indien nodig een re-integratietraject aan te bieden. Deze taak vloeit voort uit het algemeen belang om te komen tot verhoging van de arbeidsparticipatie als voorwaarde voor een gunstige economische ontwikkeling. In het wetsvoorstel is daarom expliciet als taak voor de gemeente opgenomen om ook te voorzien in voorzieningen voor re-integratie van niet-uitkeringsgerechtigden".*

Om de arbeidsparticipatie te verhogen moet de gemeente een actieve rol aannemen in het stimuleren van toetreding tot de arbeidsmarkt van niet-uitkeringsgerechtigden. Niet-uitkeringsgerechtigde burgers komen in aanmerking voor ondersteuning bij het zoeken naar werk als ze zich hiervoor bij CWI, of bij de gemeente melden.

In de wetstekst van de WWB wordt expliciet melding gemaakt van dienstverlening aan burgers die geen uitkering WWB ontvangen. Als zij zich bij CWI registreren als werkloze werkzoekende (artikel 6 WWB) is de gemeente verantwoordelijk voor het ondersteunen van deze burgers bij arbeidsinschakeling. De gemeente moet in een verordening bepalen hoe zij de ondersteuning wil vormgeven en aanbieden (artikel 7 WWB). In een dergelijke verordening worden de regels rondom de voorzieningen voor niet-uitkeringsgerechtigden vastgelegd (artikel 8 WWB). Het gemeentelijk beleid moet zorg dragen voor een evenwichtige aanpak van verschillende doelgroepen. Bijstandsgerechtigden, niet-uitkeringsgerechtigden en burgers met een uitkering uit de algemene nabestaandenwet moeten op passende wijze ondersteund worden.

#### **4.3 Grote verantwoordelijkheid voor de burger**

Het wettelijke kader rondom de dienstverlening aan niet-uitkeringsgerechtigden komt er in de praktijk op neer dat de gemeente en CWI pas actie hoeven te ondernemen wanneer de burger zich bij CWI heeft ingeschreven als werkzoekende. De niet-uitkeringsgerechtigde burger moet om hulp vragen, voordat hij daar aanspraak op kan maken. De eigen verantwoordelijkheid van de burger staat hierdoor centraal.

## 5 De ondersteuning van werkzoekenden zonder uitkering

Dit hoofdstuk gaat over de groep respondenten die 6 maanden na hun uitkeringsaanvraag nog geen werk heeft gevonden, maar wel op zoek is naar werk (141 burgers). CWI en gemeentelijke sociale diensten hebben de verantwoordelijkheid deze mensen te ondersteunen als zij zich inschrijven bij CWI en daarbij om hulp vragen. Ook krijgen deze burgers met enige regelmaat ondersteuning van andere organisaties. Daarbij gaat het voornamelijk om uitzendbureaus. We gaan na hoe deze ondersteuning in de zes maanden na de uitkeringsaanvraag vorm krijgt.

Om dit te doen wordt beschreven welke hulp mensen willen bij het zoeken naar werk, of ze daar ook om vragen en uiteindelijk of ze de ondersteuning krijgen. Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan één of andere vorm ondersteuning te willen bij hun zoektocht naar werk. Een groot deel van de respondenten vraagt dan ook om ondersteuning. Veel, maar niet alle, burgers krijgen vervolgens ook ondersteuning.

*Tabel 5.1<sup>7</sup>*

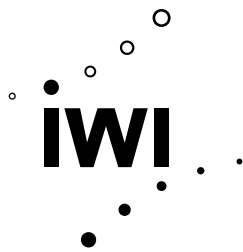
*Willen, vragen en krijgen van ondersteuning bij het zoeken naar werk.*

<b>Ondersteuning</b>	<b>Willen (% ja)</b>	<b>Vragen (% ja)</b>	<b>Krijgen (% ja)</b>
Aanbieden van vacatures	80%	65%	58%
Advies over werk zoeken	63%	45%	45%
Voorstellen aan werkgevers	71%	51%	31%
Sollicitatietraining	40%	28%	15%
Werkervaringsplaats of stage	46%	20%	8%
Om- of bijscholing	57%	32%	8%
Test*	51%	20%	7%
Hulp opstarten eigen bedrijf	31%	14%	4%
Cursus Nederlands	16%	9%	6%

\* Bijvoorbeeld een beroepskeuzetest, competentietest, capaciteitentest of diagnosestelling.

Er zijn verschillen hoe graag mensen specifieke vormen van ondersteuning willen, erom vragen en/of krijgen. Het komt daarnaast voor dat mensen ondersteuning krijgen waar ze niet om vragen, of dat mensen niet vragen om ondersteuning die zij wel willen. We gaan in op de gewenste ondersteuning, de hulpvraag en de mate waarin respondenten ondersteuning krijgen. Tot slot komen de relatie tussen de hulpvraag en de geboden ondersteuning (de responsiviteit van de ondersteunende organisaties) en de mate waarin ongevraagd ondersteuning wordt geboden (initiatiefrijke van de ondersteunende organisaties) aan de orde.

<sup>7</sup> In de enquête zijn bij de vragen over willen, vragen en krijgen meerdere antwoorden mogelijk. Daardoor tellen de percentages met betrekking tot deze vragen op tot meer dan 100 procent.



## 5.1 Hulp willen

Bijna alle mensen (91 procent) geven aan enige vorm van hulp te willen bij het zoeken naar werk. Slechts negen procent heeft geen behoefte aan ondersteuning bij het zoeken naar werk. Niet alle vormen van hulp zijn even gewild. In tabel 5.1 is weergegeven in welke mate mensen behoefte hebben aan bepaalde vormen van hulp.

De drie vormen van hulp waar mensen het meest behoefte aan hebben zijn duidelijk gerelateerd aan het werk zoeken. Mensen willen het meest frequent dat de uitvoering vacatures aanbiedt waarop zij kunnen reageren. Daarnaast willen zij graag gebruik maken van het netwerk van de uitvoerder door voorgesteld te worden aan werkgevers en hebben zij behoefte aan advies over werk zoeken. Hulp in de vorm van een sollicitatietraining, om- of bijscholing of een test wordt ook door meer dan de helft van de mensen gewenst. Specialistische ondersteuning zoals hulp bij het opstarten van een eigen bedrijf of een cursus Nederlands wordt gewenst door een selecte groep.

## 5.2 Hulp vragen

De wens naar hulp bij het zoeken naar werk leidt niet altijd tot een expliciete vraag aan een organisatie die hulp kan bieden. In totaal vraagt 79 procent van de mensen om enige vorm van hulp bij het zoeken naar werk. De mate waarin mensen om hulp vragen verschilt van instrument tot instrument.

Het aanbieden van vacatures is duidelijk de meest gevraagde vorm van hulp, gevolgd door het vragen naar advies over het zoeken naar werk en het voorstellen aan werkgevers. Er wordt minder om de overige vormen van hulp gevraagd, ongeveer een derde van de mensen vraagt om een om- of bijscholing of een sollicitatietraining. Uit tabel 5.1 blijkt dat het verschil tussen willen en vragen bij om- en bijscholing groter is dan bij de sollicitatietraining. Dat wijst erop dat de drempel om deze vorm van hulp te vragen hoger is. Minder dan een vijfde deel van de mensen vraagt om hulp bij het opstarten van een eigen bedrijf, een werkervaringsplaats, of een cursus Nederlands.

Werkzoekenden zonder uitkering die om hulp vragen aan de organisaties binnen de keten van werk en inkomen doen dit in de meeste gevallen bij CWI. De meerderheid heeft CWI om hulp gevraagd bij het zoeken naar werk.

**Tabel 5.2**

*Aan welke organisatie vraagt men hulp bij het zoeken naar werk?*

	Vragen (% ja)
CWI	65%
Andere organisatie	30%
UWV	16%
Re-integratiebedrijf	16%
Gemeentelijke Sociale Dienst	9%





Alle vormen van hulp worden het meest aan CWI gevraagd. Alle respondenten zijn ten tijde van hun uitkeringsaanvraag immers al in contact geweest met CWI. Iets meer dan een derde van de mensen vraagt (ook) hulp aan een andere dan één van de bij naam genoemde organisaties.

De soort hulp waar men in de categorie ‘Andere organisaties’ om vraagt (het aanbieden van vacatures en het voorstellen aan werkgevers) geeft aan dat het hier vaak uitzendbureaus zal betreffen. Slechts een klein deel van de mensen wendt zich tot de sociale dienst voor hulp bij het zoeken naar werk. Dit is opvallend omdat de sociale dienst een primaire taak heeft als de gevraagde ondersteuning verder gaat dan de algemene dienstverlening van CWI.

### 5.3 Hulp krijgen

De meeste werkloze werkzoekenden zonder uitkering willen hulp en kunnen daarom vragen bij CWI, de sociale dienst of bij andere organisaties. Ongeveer 72 procent van de mensen krijgt één of andere vorm van hulp bij het zoeken naar werk. De vier instrumenten die het meest frequent worden gegeven zijn het ‘aanbieden van vacatures’, ‘het voorstellen aan werkgevers’, ‘advies over werk zoeken’ en ‘de sollicitatietraining’. De meeste hulp komt van CWI.

**Tabel 5.3**

*Van welke organisatie krijgt men hulp bij het zoeken naar werk?*

	<b>Krijgen (% Ja)</b>
CWI	53%
Andere organisatie	31%
Re-integratiebedrijf	15%
UWV	6%
Gemeentelijke Sociale Dienst	4%

Meer dan de helft van de werkzoekende burgers zonder uitkering heeft een bepaalde vorm van ondersteuning ontvangen van CWI. Iets minder dan een derde van de mensen heeft hulp ontvangen van een andere organisatie dan de ketenorganisaties. Slechts 1 op de twintig respondenten krijgt ondersteuning door de gemeentelijke sociale dienst.

De interviews met medewerkers van gemeentelijke sociale diensten bevestigen dat uitkeringsaanvragers WWB die uiteindelijk geen uitkering krijgen vooral aan CWI om hulp vragen bij het zoeken naar werk. Wanneer deze groep burgers wel hulp vraagt aan de sociale dienst, is deze niet geneigd hen als hun klanten te zien. De gemeenten waar in dit deelonderzoek interviews zijn gevoerd, hebben een speciaal ondersteuningsteam voor werkzoekenden zonder uitkering, maar deze richten zich voornamelijk op andere groepen niet uitkeringsgerechtigden (bijvoorbeeld herintreders). Voor uitkeringsaanvragers met een afgewezen of ingetrokken uitkeringsaanvraag wordt CWI beschouwd als de ondersteunende partij - zowel door de burgers, als door de medewerkers van CWI en de medewerkers van gemeenten.



## 5.4 Responsiviteit en initiatiefrijkheid van de uitvoering

Als hulp aangeboden wordt na een hulpvraag dan spreken we van responsiviteit. Het staat de uitvoering echter ook vrij om de burger ongevraagd hulp aan te bieden. Indien de uitvoering de burger ongevraagd ondersteunt bij het zoeken naar werk spreken we van initiatiefrijkheid van de uitvoering.

CWI biedt het meest frequent ondersteuning en aan CWI worden ook de meeste hulpvragen gesteld. Ongeveer tweederde van de werkzoekenden die geen uitkering hebben gekregen, vragen aan CWI om hulp bij het zoeken van werk. CWI is ook het meest actief in het ondersteunen van werkzoekende werkzoekenden zonder uitkering. Zij stelt zich bij een beperkt aantal instrumenten zowel responsief op als initiatiefrijk op. Het gaat hier vooral om de minder intensieve vormen van ondersteuning. De ondersteuning van CWI bestaat primair uit de instrumenten die in tabel 5.4 worden genoemd. Dit zijn ook de instrumenten die het meest regelmatig aan werkzoekenden zonder uitkering aangeboden worden.

**Tabel 5.4**  
*Responsiviteit en initiatiefrijkheid van CWI*

	Responsief	Initiatiefrijk
Aanbieden van vacatures	67%	25%
Advies over werk zoeken	54%	19%
Voorstellen aan werkgevers	38%	9%
Een sollicitatietraining*	33%	2%

\* Slechts een zeer beperkt aantal mensen (21) heeft om deze vorm van hulp gevraagd.

Responsiviteit wil zeggen dat de burger om een bepaalde vorm van hulp heeft gevraagd en dat CWI vervolgens deze vorm van hulp ook heeft gegeven. De responsiviteit is het grootst bij het aanbieden van vacatures en het aanbieden van advies over het zoeken van werk. Twee derde van de mensen die vragen om het aanbieden van vacatures krijgen die ook en meer dan de helft van de mensen die CWI vraagt om advies over het werk zoeken krijgt dit advies. Bij het voorstellen aan werkgevers en een sollicitatietraining wordt een derde of een kwart van de hulpvragen beantwoord.

CWI is het meest responsief is op de instrumenten waarvan de meeste respondenten gebruik zouden willen maken en waar zij ook het meest frequent om vragen. Soms wordt door CWI medewerkers een hulpvraag niet beantwoord, omdat zij van mening zijn dat de werkzoekende eerst zelf een tijdje moet solliciteren. Naar mate de gevraagde ondersteuning intensiever wordt neemt de responsiviteit van de uitvoering af. CWI biedt deze vormen van ondersteuning vaak niet aan en heeft ze ook niet in het dienstverleningspakket. Wel kan van CWI verwacht worden dat zij burgers adviseert over de ondersteuningsvormen die mogelijk zijn.

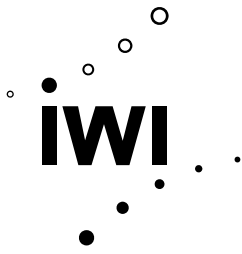


CWI is in een kwart van de gevallen initiatiefrijk bij het aanbieden van vacatures. Initiatiefrijkheid wil zeggen dat iemand niet specifiek om een bepaalde vorm van hulp heeft gevraagd, maar deze toch aangeboden krijgt. CWI adviseert in een vijfde deel van de gevallen op eigen initiatief over het zoeken naar werk en tien procent wordt op initiatief van CWI voorgesteld aan werkgevers, aldus de burgers in dit onderzoek.

In interviews geven medewerkers van CWI aan dat zij zeer regelmatig gevraagd en ook ongevroegd advies geven over het zoeken naar werk. Deze vorm van ondersteuning gebruiken zij zowel bij uitkeringsgerechtigden als bij werkzoekenden zonder uitkering. Kleine stapjes kunnen daarbij grote gevolgen hebben volgens de medewerkers van CWI. Door actief de cliënt op nieuwe ideeën en mogelijkheden te wijzen kunnen cliënten hun zoektocht naar werk sterk uitbreiden. Eén CWI medewerker geeft aan: *“Iedereen denkt altijd dat een bepaald stramen de goede weg is, maar wij proberen ze altijd andere mogelijkheden voor te schotelen”*.

CWI is weinig initiatiefrijk bij het aanbieden van sollicitatietrainingen. De initiatiefrijkheid bij de overige vormen van hulp is steeds minder dan één procent. Initiatiefrijkheid op andere vormen van hulp dan die in tabel 5.4 zijn genoemd, is dus niet gebruikelijk.

Als we kijken naar de andere organisaties binnen de keten van werk en inkomen, dan valt op dat aan deze organisaties bijzonder weinig wordt gevraagd. De werkzoekenden zonder uitkering die mee hebben gedaan aan dit onderzoek zien deze organisaties niet als potentiële hulpbron bij het zoeken naar werk en benaderen ze dan ook zelden.





## 6 Conclusie

De meerderheid (65 procent) van alle onderzochte mensen die een uitkering hebben aangevraagd, maar niet hebben gekregen (omdat de aanvraag is afgewezen of niet is doorgezet) heeft na zes maanden het werk hervat. Ongeveer één derde van deze groep is op dat moment nog steeds werkzoekend. Deze groep is niet in staat gebleken binnen zes maanden zelf werk te vinden en heeft daarbij vermoedelijk meer ondersteuning nodig.

De in dit onderzoek betrokken werkzoekende burger zonder uitkering die intensievere dienstverlening nodig heeft wordt slechts beperkt door de keten van werk en inkomen bediend. Op basis van dit onderzoek is niet sluitend te zeggen hoe groot deze groep burgers is. Wel is te zien dat een deel van de mensen na zes maanden niet zelfstandig het werk heeft hervat. In een uitkeringssituatie zou dat reden zijn meer instrumenten in te zetten.

Als een werkzoekende burger zonder uitkering zich bij CWI meldt, hebben CWI en de Sociale Dienst een wettelijke verplichting hem of haar te ondersteunen bij de zoektocht naar werk. Uiteindelijk krijgt 72 procent van de onderzochte burgers hulp bij het zoeken naar werk. Als mensen om ondersteuning vragen wordt er voor een belangrijk deel van de beschikbare instrumenten meestal aan deze vraag tegemoetgekomen. Vooral de algemene, praktische dienstverlening van CWI, zoals het aanbieden van vacatures en het adviseren over het zoeken naar werk komen vaak aan de orde. De inspectie concludeert dat relatief veel burgers een beroep doen op deze ondersteuning en dat CWI deze ondersteuning voor de respondenten vaak inzet.

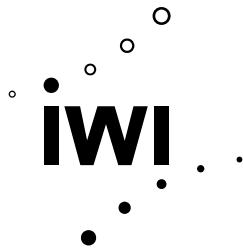
Intensievere vormen van hulp, zoals een sollicitatietraining, scholing of hulp bij het opstarten van een eigen bedrijf, worden voor de groep burgers zonder uitkering nauwelijks ingezet. Het aanbieden van uitgebreidere dienstverlening is wettelijk mogelijk, maar komt erg weinig voor. Als een cliënt meer ondersteuning nodig heeft dan CWI kan bieden moet de burger zich wenden tot de sociale dienst. Deze overgang van de CWI dienstverlening naar de dienstverlening van de sociale dienst komt niet vaak voor. Gemeentelijke sociale diensten bieden niet of nauwelijks hulp aan burgers van wie de uitkeringsaanvraag wordt stopgezet of afgewezen.

De inspectie concludeert dat de inzet van CWI voor de onderzochte groep mensen waardevol is. Voor een deel van de groep werkzoekenden zonder uitkering is inzet van meer middelen echter gewenst. De uitdaging voor de keten ligt erin voor alle groepen burgers die daar recht op hebben, de juiste dienstverlening in te zetten door de meest geschikte organisatie.



## Lijst van afkortingen

CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand



## Overzicht van figuren en tabellen

Figuur 2.1	Het inkomen van WWB aanvragers
Figuur 2.2	Het inkomen van WW aanvragers
Tabel 2.1	Redenen voor stopzetting van de uitkeringsaanvraag
Tabel 2.2	Bronnen van inkomen (n=97)
Tabel 3.1	Aantal zoekuren 3 en 6 maanden na de uitkeringsaanvraag
Tabel 3.2	Gemiddeld aantal sollicitaties per maand (na 3 en 6 maanden)
Tabel 3.3	Percentage van de werkzoekende preventiegevallen dat wekelijks of dagelijks op de genoemde manier naar werk zoekt
Tabel 5.1	Willen, vragen en krijgen van ondersteuning bij het zoeken naar werk.
Tabel 5.2	Aan welke organisatie vraagt men hulp bij het zoeken naar werk?
Tabel 5.4	Responsiviteit en initiatiefrijkheid van CWI
Tabel 5.3	Van welke organisatie krijgt men hulp bij het zoeken naar werk?







