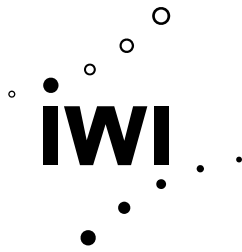


# **Maatwerk in de uitvoering van de WWB**

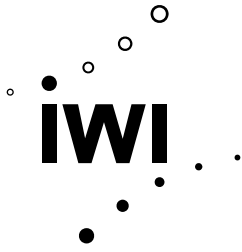
Verkennde studie



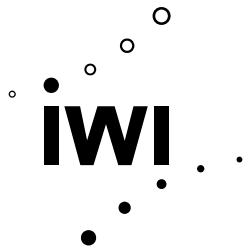


# **Maatwerk in de uitvoering van de WWB**

Verkennde studie



*V07/02, april 2007*



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding en onderzoeksopzet</b>	<b>5</b>
1.1	Inleiding	5
1.2	Onderzoeksmethode	6
<b>2</b>	<b>Beleid</b>	<b>9</b>
2.1	Kenmerken van het zittend bestand	9
2.2	Beleid algemeen	10
2.3	Doelgroepenbeleid	11
2.4	Arbeidsplicht	12
2.5	Voorzieningen / trajecten	12
2.6	Uitstroombevordering	14
2.7	Regie / management	14
<b>3</b>	<b>De uitvoering</b>	<b>15</b>
3.1	Algemeen	15
3.2	Klantprofielen	15
<b>4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>21</b>
	Bijlage 1: Gebruikte klantprofielen	23





## 1 Inleiding en onderzoeksopzet

### 1.1 Inleiding

Werk, tenzij. Deze twee woorden geven de kern weer van de filosofie achter de Wet werk en bijstand (WWB). Dit betekent dat bij elke aanspraak op bijstand de (terug)weg naar werk voorop staat. Als de gemeente al ontheffing van de arbeidsverplichting verleent, dan is dit op individuele gronden en niet omdat de cliënt tot een bepaalde groep behoort. Of het nu gaat om alleenstaande ouders, ouderen of mensen met een medische beperking, werk is voor iedereen onder de 65 jaar in principe een plicht, vrijblijvendheid geen optie.

Natuurlijk kunnen er omstandigheden zijn waardoor een cliënt de arbeidsmarkt niet (direct) kan betreden. Bij de gemeenten rust dan de taak om deze cliënt voorzieningen aan te bieden die re-integratie mogelijk maken. De WWB biedt gemeenten de mogelijkheid om voorzieningen aan te bieden die passen bij de klant, zodat deze zo snel mogelijk de arbeidsmarkt kunnen betreden.

Omdat gemeenten binnen het voor hen berekende budget de financiële verantwoordelijkheid dragen voor de bekostiging van de bijstand, ondervinden zij een budgettaire prikkel om WWB-cliënten naar werk te leiden. De verwachting hierbij is dat het re-integratieproces sneller verloopt als een re-integratietraject zo goed mogelijk wordt afgestemd op de individuele mogelijkheden van de cliënt: maatwerk<sup>1</sup>.

In deze verkennende studie richt de inspectie zich op de activiteiten die gemeenten verrichten om bijstandsgerechtigden die al voor de invoering van de WWB in de bijstand zaten - hierna genoemd het 'zittend bestand' - naar werk te leiden. Het gaat hier om cliënten die ook van de Algemene bijstandswet (Abw) gebruik maakten en dus al voor 1 januari 2004 in de bijstand verbleven.<sup>2</sup> De inspectie kijkt of de inzet van instrumenten aansluit bij de individuele mogelijkheden van de cliënt.

#### Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag luidt: welk beleid hebben gemeenten ontwikkeld en welke activiteiten worden ondernomen voor activering en re-integratie van het zittend bestand?

Bij de beoordeling of er sprake is van maatwerk in de uitvoering, hanteert de inspectie de volgende criteria:

- Krijgen de cliënten een individuele behandeling?
- Zijn gemeenten selectief in het aanbieden van re-integratietrajecten? Sluiten zij bepaalde klanten uit van een traject?

<sup>1</sup> Zoals verwoord in de Memorie van Toelichting WWB.

<sup>2</sup> Hoewel de term zittend bestand regelmatig wordt gebruikt op het gebied van sociale zekerheid, wordt daarvoor geen uniforme definitie gehanteerd.



- Is er een spreiding bij het aanbieden van instrumenten, anders gezegd: wordt er gekozen uit meerdere instrumenten?

Het onderzoek naar maatwerk bij het zittende bestand wordt uitgevoerd in twee delen. In dit eerste deel wordt onderzocht of beleidsmatig aan de voorwaarden voor maatwerk wordt voldaan. Het vervolgonderzoek zal zich gaan richten op de vraag wat de resultaten zijn van de activiteiten die worden aangeboden aan het zittend bestand, toegespitst op het al dan niet leveren van maatwerk, als het gaat om de uitstroom naar regulier (niet gesubsidieerd) werk.

## 1.2 Onderzoeksmethode

Methodisch bestaat het onderzoek uit twee onderdelen.

In de eerste plaats is het beleid van 52 gemeenten geïnventariseerd en geanalyseerd. Hiertoe zijn eerst via internet de relevante beleidsstukken verzameld. Indien deze niet elektronisch beschikbaar waren, zijn zij opgevraagd. Aan de hand van een vragenlijst is vastgesteld welk beleid gemeenten ontwikkeld hebben en welke activiteiten zij ontplooiën om hieraan invulling te geven.

Daarnaast is met behulp van CBS-gegevens de kenmerken geschetst van de doelgroep: leeftijd, opleiding, geslacht etc.

Het tweede onderdeel van het onderzoek bestaat uit interviews met 15 gemeenten, een selectie uit de 52 gemeenten van de steekproef. Bij de selectie van deze gemeenten is rekening gehouden met regio-indeling, gemeentegrootte en de mate van vastlegging van het beleid.

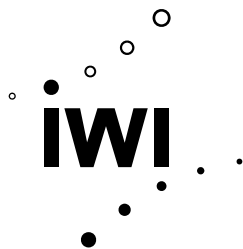
Bij elke gemeente heeft de inspectie de beleidscontext besproken met een beleidsmedewerker en een kwaliteitsmedewerker. Vervolgens heeft de inspectie in kaart gebracht hoe gemeenten met deze groep om willen gaan bij de begeleiding naar werk, op basis van interviews met twee casemanagers per gemeente. Met uitzondering van drie pilotgemeenten hebben deze gesprekken plaatsgevonden aan de hand van klantprofielen: korte persoonsbeschrijvingen van cliënten uit het zittend bestand<sup>3</sup>. Deze aanpak staat bekend als de vignettenmethode. Een vignet is een korte beschrijving van een persoon die relevant geachte informatie bevat en die wordt voorgelegd aan respondenten om een oordeel te krijgen over een beschreven persoon. In dit onderzoek betreft het een aantal beschrijvingen van cliënten uit het zittend bestand. Aan case managers uit de geselecteerde gemeenten is vervolgens gevraagd welke activiteiten zij ontplooiën bij het re-integreren van de beschreven persoon.

De inspectie heeft dus geen onderzoek gedaan naar de daadwerkelijke uitvoering; dat zal in het eerder genoemde vervolgonderzoek gaan gebeuren.

---

<sup>3</sup> Bij de pilotgemeenten is de werkwijze met gebruikmaking van klantprofielen getoetst op haalbaarheid, alvorens begonnen is met het opstellen van de profielen.





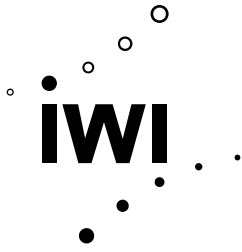
Voor het onderdeel beleid heeft IWI bij 52 gemeenten<sup>4</sup> onderzocht. De 52 geselecteerde gemeenten, 11 procent van het totaal aantal gemeenten in Nederland, verstrekken 54 procent van het totale aantal WWB-uitkeringen in Nederland.

Grootteklasse naar inwonertal	Aantal gemeenten		Aantal uitkeringen	
	totaal aantal gemeenten in Nederland	aantal in steekproef	totaal aantal in Nederland	aantal in steekproefgemeenten
< 20.000	244	8	25.460	706
> 20.000 en < 50.000	176	16	66.563	7.036
> 50.000 en < 100.000	38	10	64.576	17.923
> 100.000	25	18	202.090	167.381
<b>Totaal</b>	<b>483</b>	<b>52</b>	<b>358.689</b>	<b>193.046</b>

De uitkomst van het onderzoek naar het beleid is representatief voor alle gemeenten vanaf 20.000 inwoners. Deze groep gemeenten verzorgt 93 procent van alle WWB-uitkeringen in Nederland. Bij de bepaling van de uitkomsten is door middel van weging rekening gehouden met de grootte van de gemeenten.

Bij gemeenten met minder dan 20.000 inwoners, die zeven procent van het totale aantal WWB-uitkeringen van Nederland verzorgen, is het aantal onderzochte kleine gemeenten te klein om representatief te zijn voor de hele groep kleine gemeenten in Nederland. De uitspraken zijn wel indicatief voor het beleid dat van toepassing is op de uitkeringen die verstrekt zijn door de kleinere gemeenten.

<sup>4</sup> Voor de steekproeftrekking zie IWI onderzoek Instroom WWB. Om de toezichtbelasting voor de gemeenten te beperken is ervoor gekozen om dit onderzoek bij dezelfde groep gemeenten uit te voeren. Een analyse van het gemeentelijk beleid was voor beide onderzoeken voorzien en kon nu gecombineerd worden.





## 2 **Beleid**

Dit hoofdstuk schetst eerst de kenmerken van personen die langdurig in de WWB zitten (het zittend bestand). Vervolgens wordt het gemeentelijk beleid voor deze groep in beeld gebracht op basis van de vastleggingen van het beleid van 52 gemeenten en de interviews in de vijftien gemeenten. Bij de analyse van de beleidsstukken zijn de bevindingen gekoppeld aan het aantal uitkeringsgerechtigden waarop het beleid betrekking heeft. De in dit hoofdstuk opgenomen uitkomsten met betrekking tot het beleid zijn van toepassing op de groep gemeenten met meer dan 20.000 inwoners. Deze groep gemeenten is verantwoordelijk voor de uitvoering van meer dan 93 procent van de bijstandsuitkeringen in Nederland (zie voor toelichting paragraaf 1.2). Deze groep gemeenten zal in de rest van het hoofdstuk met de term 'populatie' worden aangeduid. Naast de analyse van de beleidsinformatie heeft de inspectie bij vijftien gemeenten interviews gehouden. Bij de analyse van deze interviews heeft de inspectie gekeken naar de rode draad die de gemeenten verbindt, maar ook aandacht besteedt aan de verschillen tussen gemeenten in het door hen ingezette beleid. De uitspraken die in dat kader in dit hoofdstuk worden gemaakt zijn gebaseerd op de gesprekken met de beleidsmedewerkers en kwaliteitsmedewerkers van de desbetreffende gemeenten.

### 2.1 **Kenmerken van het zittend bestand**

Gedurende 2005 ontvingen 369.800 huishoudens een bijstandsuitkering<sup>5</sup>. Daarvan ontvingen 221.700 huishoudens (60 procent) onafgebroken een uitkering sinds de invoering van de WWB: het zogenaamde zittend bestand. Daarvan is 57 procent vrouw en 43 procent man.

Het opleidingsniveau is betrekkelijk laag: 81 procent van het zittend bestand heeft een opleiding op het niveau van LBO-MAVO of lager en heeft derhalve geen startkwalificatie<sup>6</sup>.

De leeftijd is vrij hoog: 36 procent is ouder dan 50 jaar. Ongeveer 14 procent is jonger dan 30 jaar, de helft van de populatie is tussen de 30 en 50 jaar oud.

De combinatie van relatief hoge leeftijd en laag opleidingsniveau bemoeilijkt de kansen van deze cliënten om weer aan het werk te kunnen komen.

---

<sup>5</sup> Bron: CBS-data. Het hier gepresenteerde cijfer betreft een stroomcijfer en wijkt daarom af van de gepubliceerde standcijfers van het CBS.

<sup>6</sup> Een startkwalificatie is een opleiding vanaf HAVO/VWO/MBO-2. Deze definitie is afgeleid uit de Lissabon doelstelling (TK 2005-2006, 30.558 nrs 1-2). Dit niveau wordt minimaal noodzakelijk geacht om structureel een positie op de arbeidsmarkt te verkrijgen.



## 2.2 Beleid algemeen

Uit alle gesprekken blijkt dat gemeenteambtenaren de WWB een verbetering vinden in vergelijking met de Abw. De financiële prikkel naar gemeenten blijkt te stimuleren. Gemeenten proberen cliënten zo snel mogelijk aan een baan te helpen, om hiermee de bijstandspopulatie terug te dringen.

Het concept 'werk boven uitkering' is voor vrijwel de gehele populatie in het beleid doorgevoerd. Dit hoeft niet een voorkeursbaan te zijn. Het begrip 'algemeen geaccepteerde arbeid' maakt het mogelijk om een breder perspectief te hanteren. Voor meer dan de helft van de populatie is in het beleid vastgelegd wat de reikwijdte van het begrip 'algemeen geaccepteerde arbeid' is. Gemeenten geven aan tot op heden geen financiële belemmeringen te kennen bij het re-integreren van WWB-cliënten. Zij kunnen, bij het eventueel ontbreken van werk in het reguliere bedrijfsleven, veelal een aanbod doen in de vorm van work first, proefplaatsingen, opstapbanen of welke mengvorm van gesubsidieerde arbeid en traject dan ook.

Uiteindelijk vormt de (meervoudige) problematiek van de cliënt vaak de barrière voor het deelnemen aan een traject naar arbeid. Het huidige succes dat gemeenten boeken bij het terugdringen van het aantal mensen met een WWB-uitkering, is te danken aan het beperken van de instroom, scherpere handhaving en het snel uit laten stromen van cliënten die (redelijk) dicht bij de arbeidsmarkt staan. Dit succes bij de terugdringing van het aantal WWB-gerechtigden wordt versterkt door de prioriteitstelling die gemeenten hanteren. Hoewel in principe een ieder (vroeg of laat) een aanbod voor een traject krijgt, blijkt dat klanten met minder afstand tot de arbeidsmarkt in de regel sneller een traject krijgen aangeboden. Dit streven naar 'quick wins' wordt bij een aantal gemeenten vanuit de gemeenteraad expliciet ondersteund. Overigens is het doel over het algemeen gesteld op duurzame uitstroom. Dit betekent een arbeidsovereenkomst van minstens zes maanden<sup>7</sup>.

Inmiddels zijn volgens de beleidsmedewerkers de meeste klanten met een relatief goed perspectief aan het werk en daarmee uit de WWB-uitkering. De slag die gemeenten nu moeten maken is de integratie van personen die verder van de arbeidsmarkt staan. Het zittend bestand kan hiertoe gerekend worden. Het blijkt dat een aantal gemeenten, na de herbeoordelingsoperatie uit 2004/2005, dit bestand opnieuw doorlichten om inzicht te krijgen in de mogelijkheden om deze groep naar werk te begeleiden.

Het uitgangspunt voor de activering onder de WWB is 'kortste weg naar werk'. De consequentie daarvan is dat gemeenten veel inzetten op bemiddelings- en workfirsttrajecten en maar weinig inzetten op trajecten die resulteren in een startkwalificatie, zoals scholing. Mocht scholing worden aangeboden, dan betreft dit veelal kort praktijkonderwijs, waar met het leren van vooral vaardigheden een snelle uitstroom wordt beoogd<sup>8</sup>. Inmiddels lijkt een beleidsverande-

<sup>7</sup> De definitie die in de Memorie van Toelichting WWB wordt gebruikt voor duurzame uitstroom is zes maanden.

<sup>8</sup> Dit komt overeen met de uitkomsten van eerder IWI-onderzoek naar sociale activering.



ring op til te zijn: de staatssecretaris sprak recentelijk over de slimste weg naar werk in plaats van de snelste weg naar werk.

### 2.3 Doelgroepenbeleid

Gemeenten kennen geen gelijke wijze van categorisering van hun bestand. Uit interviews blijkt dat het totale WWB-bestand grosso modo in drieën te verdelen is<sup>9</sup>. Ongeveer 60 procent behoort tot het zittend bestand. De helft daarvan is volgens de beleidsmedewerkers met het huidige instrumentarium en veel inspanningen te re-integreren. De andere helft zal niet meer uitstromen naar regulier werk<sup>10</sup>. De restcategorie (ongeveer 40 procent van de populatie) bestaat vooral uit mensen die onder het regime van de WWB zijn ingestroomd en direct met het activerende beleid zijn geconfronteerd. Deze laatste groep heeft in de regel betere arbeidsmarktperspectieven dan het zittend bestand.

De gemeenten verschillen bij het hanteren van een doelgroepenbeleid. De algemene doelgroepenindeling die expliciet in de wet is vermeld, WWB'ers, mensen met een nabestaandenuitkering (Anw'ers) en niet uitkeringsgerechtigden, wordt voor vrijwel de gehele populatie in het beleid vastgelegd. Voor ongeveer een derde van de populatie is geen sprake van een specifiek doelgroepenbeleid binnen de WWB. Het principe is hier dat maatwerk voor iedereen geldt. De geïnterviewden van gemeenten die geen doelgroepenbeleid hanteren, geven aan dat bij het aanbieden van re-integratietrajecten de facto jongeren en recent ingestroomde klanten voorrang krijgen.

Voor bijna twee derde van de populatie wordt een op specifieke doelgroepen gericht beleid uitgevoerd. Hierbij is niet altijd sprake van dezelfde indeling van groepen. In grote lijnen is de indeling als volgt:

- Jongeren;
- Personen met een recent arbeidsverleden;
- Alleenstaande ouder;
- Niet uitkeringsgerechtigden en Anw-gerechtigden;
- Ouderen.

Wel past de kanttekening dat ook gemeenten die zeggen geen doelgroepenbeleid te kennen, de prioriteit toch leggen bij de groepen die een grote kans hebben snel uit te stromen.

---

<sup>9</sup> Zie ook IWI-onderzoek naar sociale activering.

<sup>10</sup> Divosa noemt in de WWB-monitor 2006 op p. 12 dat ongeveer de helft van het huidige bijstandsgerechtigden niet meer uit zal stromen naar regulier werk.



## 2.4 Arbeidsplicht

Categoriale ontheffing van arbeidsplicht is sinds de invoering van de WWB wettelijk niet meer mogelijk, alleen op individuele gronden is dit toegestaan. Voor meer dan 90 procent van de populatie is in het beleid expliciet vastgelegd op grond van welke criteria in individuele gevallen van de arbeidsplicht kan worden afgeweken. Uit de gesprekken blijkt overigens dat er niet snel tot ontheffing van de arbeidsplicht wordt overgegaan. Dit gebeurt vooral als de uitkomst van een onafhankelijke medische keuring hiertoe aanleiding geeft. Medische belemmeringen zijn op zich geen aanleiding tot ontheffing, alleen zal er eerder naar op de beperking aangepaste arbeid gezocht worden en zijn hierdoor de arbeidsmarktmogelijkheden van de cliënt beperkter. Als er ontheffing op individuele gronden plaatsvindt, is dit bij de meeste gemeenten voor een periode van maximaal een jaar. Daarna vindt een herbeoordeling plaats die al dan niet tot een verlenging van de ontheffingsperiode kan leiden.

Het CBS legt in de Statistiek Re-integratie Gemeenten (SRG) vast of WWB-cliënten deelnemen aan een traject. Uit de statistiek blijkt dat van het zittend bestand ongeveer 50 procent in 2005 een traject heeft gevolgd. Een deel van deze trajecten is niet gericht op uitstroom. In haar vervolgstudie zal de inspectie nader onderzoek doen naar de precieze aard van de ingezette trajecten.

Gemeenten besteden bijna altijd aandacht aan de combinatie arbeid en zorg, met name op het gebied van de kinderopvang. De mate waarin gemeenten een arbeidsverplichting opleggen aan alleenstaande ouders met kinderen onder de twaalf jaar, wisselt sterk. Aan de ene kant ziet de inspectie gemeenten die voor alleenstaande ouders met kinderen onder de twaalf jaar kinderopvang regelen en de ouder naar werk leiden. Aan de andere kant zijn er gemeenten die de ouder met een kind jonger dan twaalf jaar de keuze laten om voor de kinderen te zorgen.

## 2.5 Voorzieningen / trajecten

Voor bijna de hele populatie is op hoofdlijnen in het beleid vastgelegd welke voorzieningen beschikbaar zijn voor de re-integratie van de cliënten. Voor een kwart van de populatie is in het beleid vastgelegd hoe omgegaan wordt met de inkoop van trajecten, zoals de vorm van aanbesteding en de financieringssysteem.

De contracten die gemeenten in de eerste jaren van de WWB met re-integratiebedrijven hebben afgesloten, voorzien vooral in de verstrekking van integrale trajecten aan bijstandsgerechtigden. In de context van deze fase van de WWB is dit verklaarbaar. De verplichte aanbesteding noopte tot het sluiten van beheersbare, inzichtelijke en vast omlijnende contracten. Deze werkwijze werkt aanbodgestuurde trajecten in de hand: deze zijn eenvoudiger in contracten vast te leggen dan vraaggestuurde trajecten die zijn toegesneden op een individu.

De doeltreffendheid van deze integrale trajecten blijkt echter tegen te vallen. In veel gevallen ziet de beleidsmedewerker 'eindeloze trajecten zonder succes'. Vandaar dat veel gemeenten een koerswending laten zien. Veel meer maken zij gebruik van vraaggestuurde trajecten die



gericht zijn op één deelaspect (modulaire trajecten), waarbij een schifting heeft plaatsgevonden onder de aanbieders. Overigens is hierdoor volgens de beleidsmedewerker meer maatwerk mogelijk. Veel van de overblijvende bedrijven zijn op enige wijze verbonden aan de gemeenten.

De casemanager krijgt bij veel gemeenten een groot mandaat om zelf richting te geven aan de activering van de cliënt. Voor ongeveer een derde van de populatie zijn in het beleid criteria vastgelegd op grond waarvan cliënten uit het zittend bestand worden geselecteerd voor re-integratie activiteiten. Ook de inbreng van de cliënt bij de diagnosestelling en de inrichting van het traject is bij veel gemeenten niet expliciet in het beleid genoemd. Hoe de casemanager de diagnose uitvoert en de afstand tot de arbeidsmarkt bepaalt, is bij een kwart tot de helft van de gemeenten naar inzicht van de casemanager. De helft tot driekwart van de onderzochte gemeenten hanteert daarvoor een model.

Uit de interviews blijkt ook dat gemeenten experimenteren met werkwijzen om meer directe begeleiding door eigen casemanagers mogelijk te maken. Voor iets minder dan de helft van de populatie wordt deze experimenteerruimte nadrukkelijk in het beleid benoemd. In nieuwe contracten krijgen voorzieningen voor het zittend bestand meer aandacht. Het betreft hier moeilijker te bemiddelen personen die een langduriger traject nodig hebben. Daarnaast missen veel gemeenten (tot voor kort) instrumenten specifiek gericht op sociale activering of zorg. Overigens zijn deze trajecten niet eenvoudig op de re-integratiemarkt te verkrijgen<sup>11</sup>.

Voor meer dan de helft van de populatie wordt een Work First aanpak gehanteerd. Deze aanpak, oorspronkelijk bedoeld om potentiële of recent ingestroomde WWB-cliënten te activeren, wordt sinds kort ook ingezet voor het zittend bestand.

Gemeenten zijn bezig met de reductie van het oude WIW/ID<sup>12</sup>-bestand. Het tempo waarin dit gebeurt varieert. Afhankelijk van het tempo resteert een groter deel van het werkdeel van het budget, om in te zetten op overige re-integratievoorzieningen. Voor meer dan de helft van de populatie wordt in het beleid niet expliciet kenbaar gemaakt hoe het werkbudget wordt verdeeld over WIW/ID-banen, trajecten voor instroom en trajecten voor het zittend bestand. Overigens geven de gemeenten aan voldoende middelen te hebben om de gewenste trajecten te bekostigen. Dit volgt ook uit de verantwoording: hierin rapporteren de meeste gemeenten een overschot van het w-deel, dat (na overheveling van een deel van het overschot naar het volgende jaar) in een enkel geval door SZW is teruggevorderd.

---

<sup>11</sup> Zie IWI-onderzoek Aanbesteding van re-integratieopdrachten door gemeenten.

<sup>12</sup> De Wet inschakeling werkzoekenden (Wiw) was een landelijk geldende wet, bedoeld om langdurig werklozen, uitkeringsgerechtigden en werkloze jongeren in korte tijd aan een baan te helpen. Deze mensen kregen begeleiding en konden met behulp van integratie-instrumenten als cursussen en opleidingen, een werkervaringplaats of een gesubsidieerde Wiw-baan hun kansen op werk vergroten. In- en doorstroombanen (ID-banen) gaven langdurig werklozen een kans in- en door te stromen in gesubsidieerde arbeidsplaatsen en daarna uit te stromen naar een reguliere werkplek. Het Besluit In- en doorstroombanen was een landelijk geldend besluit. Beide zijn afgeschaft met de inwerkingtreding van de WWB.



## 2.6 Uitstroombevordering

In grote lijnen kan men stellen dat gemeenten de omslag maken van een vooral aanbodgestuurd beleid (primair gericht op de mogelijkheden van het bestand) naar een toenemende aandacht voor de vraagkant van de arbeidsmarkt (wat zoeken werkgevers). Voor iets meer dan een derde van de populatie wordt door gemeenten naar samenwerking gezocht tussen de WWB-afdeling en de afdeling economische zaken, bijvoorbeeld op het gebied van het vestigingsbeleid voor bedrijven. Ook beginnen gemeenten contacten te leggen met werkgevers om arbeidsplaatsen te acquireren, voor meer dan drie kwart van de populatie wordt actief gezocht naar beschikbare vacatures. Een aantal gemeenten zet jobhunters in. In andere gemeenten spant ook de wethouder zich in om banen te werven. Aan marktonderzoek in de vorm van arbeidsmarktanalyse wordt wel gedacht, maar dit is over het algemeen nog niet geëffectueerd. Kleinere gemeenten proberen vooral regionaal, of in samenwerking met een grotere buurgemeente, arbeidsmarktbeleid te voeren.

Gemeenten maken veel gebruik van loonkostensubsidie en Work First om de uitstroom te bevorderen. Het betreft hier tijdelijke arbeidscontracten die worden beschouwd als duurzame uitstroom (een dienstbetrekking van langer dan een half jaar). Indien na het tijdelijke dienstverband geen uitstroom plaats vindt naar werk elders, of verlenging van de tijdelijke regeling niet mogelijk is, heeft betrokkene wel recht op een WW-uitkering van maximaal drie maanden. Het is mogelijk dat na deze periode weer een beroep op bijstand gedaan wordt.

## 2.7 Regie / management

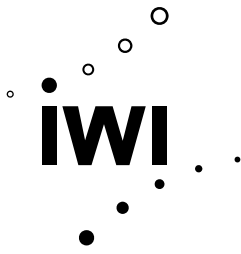
De kwaliteit van de informatievoorziening bepaalt of gemeenten op beleidsmatig niveau structureel inzicht hebben in de effectiviteit van de diverse voorzieningen. Deze kwaliteit laat bij veel gemeenten nogal wat te wensen over. Omdat de eigen bestanden (nog) niet altijd op orde zijn, maken gemeenten in veel gevallen gebruik van gegevens van re-integratiebedrijven voor monitoring en evaluatie. Er is een cliëntvolgsysteem beschikbaar, maar als gevolg van gedaateerde gegevens en het ontbreken van een invuldiscipline<sup>13</sup> wordt dit systeem niet als zodanig ingezet. Een aantal gemeenten brengt het zittend bestand opnieuw in kaart en brengt daarvoor de systemen op orde.

De eerder genoemde autonomie van de casemanager maakt het bestaan van een kwaliteitsborgingssysteem nodig. In de onderzochte gemeenten richt de kwaliteitstoets zich vooral op de rechtmatigheid van de uitkering.

---

<sup>13</sup> Zie de conclusies uit het IWI-rapport 'Zicht op kansen' uit 2005.





### 3 De uitvoering

Dit hoofdstuk brengt de uitvoering in beeld. Hierbij staan twee vragen centraal: zijn er genoeg instrumenten beschikbaar om maatwerk te kunnen leveren, en zetten de casemanagers deze voorzieningen zodanig in dat deze aansluiten bij de individuele mogelijkheden van de cliënt (maatwerk)?

#### 3.1 Algemeen

De inspectie heeft casemanagers uit een aantal geselecteerde gemeenten verschillende klantprofielen voorgelegd van cliënten uit het zittend bestand. Vervolgens is de casemanagers gevraagd welke activiteiten zij ontplooien bij het re-integreren van de beschreven persoon. Enkele kanttekeningen vooraf.

Natuurlijk komt deze exercitie met klantprofielen niet overeen met de dagelijkse praktijk. Belangrijk bij het leveren van maatwerk is de relatie tussen klantmanager en cliënt. Veelal is het de bedoeling om in samenspraak tot het juiste traject naar werk te komen. Uiteraard ontbreekt deze interactie hier. Maar, omdat de inspectie aan twaalf gemeenten dezelfde casus ter beoordeling aanbiedt, kan zij op hoofdlijnen toch een inschatting maken van werkwijzen, mogelijkheden en oplossingen die spelen bij het toeleiden naar werk.

Een tweede kanttekening die IWI plaatst, betreft het tijdvak waarin de vraag is voorgelegd aan de gemeenten. Uit de gesprekken blijkt dat veel gemeenten de afgelopen periode vooral bezig zijn geweest met het aan het werk helpen van uitkeringsgerechtigden met een relatief goed perspectief op de arbeidsmarkt. Het gaat hierbij vooral om jongeren en nieuwe instroom. Het voorsorteren van deze groepen heeft er toe geleid dat het zittend bestand nog weinig trajecten aangeboden heeft gekregen. Met de presentatie van de klantprofielen aan de casemanagers beschrijft de inspectie eigenlijk een ideaaltypische situatie: als tijd en mogelijkheden aanwezig zijn, dan zou de klantmanagers deze klant het volgende traject voorstellen. Hierbij geldt uiteraard dat er meerdere wegen naar Rome leiden, het is niet zo dat er een beste traject voor een klantprofiel aangewezen kan worden.

#### 3.2 Klantprofielen

De twaalf klantprofielen (zie bijlage 1) zijn één voor één voorgelegd aan de casemanagers met daarbij de vraag, om een eerste reactie te geven welk traject het beste past binnen het beleid dat de desbetreffende gemeente hanteert.

De vraag wordt gesteld tegen de achtergrond van de volgende hypothetische setting:

*“Geconfronteerd met een toenemende druk op het I-deel van het WWB-budget heeft het management besloten om het gehele zittend bestand opnieuw te beoordelen en te bekijken of er kans*



*op uitstroom aanwezig is. De voorgeschiedenis van de klant is van ondergeschikt belang, de beoordeling dient los van eerdere ontheffingen/trajecten gemaakt te worden.”*

De klantprofielen zijn herkenbaar voor de geïnterviewde casemanagers. De profielen vertonen gelijkens met dossiers die zij onder handen hebben. De realiteitswaarde is hierdoor hoog genoeg om van elke gemeente een beargumenteerde beoordeling te krijgen. Deze beoordelingen door de twaalf gemeenten kunnen vervolgens vergeleken worden.

Bij de beoordeling of er sprake is van maatwerk hanteert IWI de volgende criteria:

- Krijgen de cliënten een individuele behandeling?
- Is er sprake van selectiviteit in het aanbod? Met andere woorden, worden klanten uitgesloten bij het trajectaanbod?
- Is er een spreiding bij het aanbieden van instrumenten, anders gezegd: wordt er gekozen uit een gedifferentieerd spectrum van instrumenten?

De gemeenten laten onderling een divers patroon zien in de aanpak van het zittend bestand. Er is echter één constante en dat betreft de individuele benadering van de cliënt. Er is geen sprake van een groepgerichte benadering, waarbij cliënten met overeenkomstige kenmerken automatisch hetzelfde benaderd worden door de gemeente. Uitgangspunt van de gemeenten is dat in beginsel iedere klant zich in moet zetten en bij voorkeur uitstroomt naar regulier werk.

Geen enkele gemeente verleent een categoriale ontheffing van de arbeidsplicht. In de praktijk worden ouderen (ouder dan 50-55 jaar) wel 'ontzien'. Aan hen wordt veelal zelf de keuze voorgelegd of zij de arbeidsmarkt nog willen betreden. De reden is dat deze groep naast hun leeftijd vaak andere beperkingen hebben die de kans op uitstroom sterk bemoeilijken. Gemeenten geven wel aan contact te willen houden met deze categorie uitkeringsgerechtigden, in de vorm van jaarlijkse gesprekken waarin ook de activering aan de orde kan komen. Het gaat hier overigens om een substantiële groep, circa 36 procent van het zittend bestand is ouder dan vijftig jaar.

In geval van medische beperkingen geven gemeenten wel formeel (al dan niet gedeeltelijk) ontheffing van arbeidsplicht. Dit gebeurt op basis van medische keuring. Het aantal gevallen waarvoor een medische keuring wordt aangevraagd verschilt sterk per gemeente. De ene gemeente ziet bij een zeer beperkt aantal van de klantprofielen de noodzaak om een medische keuring aan te vragen, een andere gemeente vraagt bij zeven van de twaalf profielen een medische keuring aan. De meeste gemeenten zetten in op medische keuringen bij twee of drie klantprofielen (vooral profiel A en K, zie bijlage). De gemeentegrootte is hierbij niet bepalend.

Bij de andere belangrijke groep waar voorheen een vrijstelling gold, de eenoudergezinnen, laten gemeenten een wisselend beeld zien, dit komt overigens overeen met het door de gemeente gekozen beleid. Dit betekent dat de ene gemeente de keuze bij de ouder legt, om zich geheel vrij te maken voor de verzorging van een kind tot twaalf jaar. De andere gemeente verlangt van de ouder zich te richten op werk en zorgt voor kinderopvang, ongeacht de leeftijd van het kind.



Uniform in de aanpak van gemeenten is de werkwijze met klanten met een taalachterstand. Standaard wordt hier een cursus Nederlands ingezet.

### **Selectiviteit en spreiding**

De meeste gemeenten zijn weinig selectief (9) in het aanbieden van trajecten: in deze gemeenten krijgen vrijwel alle voorgelegde klantprofielen een traject aangeboden. Deze trajecten kunnen overigens qua inhoud en looptijd wel verschillen. De inspectie wijst bij deze uitkomst wel op de premisse waaronder de klantprofielen zijn ingevuld: stel dat u een klant opnieuw moet beoordelen of de kans op uitstroom aanwezig is. Zoals eerder aangegeven komt dit niet altijd overeen met de praktijk, omdat het hier veelal gaat om een niet geprioriteerde groep, die eigenlijk nog wacht op een actieve bemiddeling. Het geeft wel aan dat casemanagers kansen toedichten aan cliënten uit het zittend bestand, en deze groep niet bij voorbaat als kansloos voor activering bestempelen.

Tweederde van de gemeenten kent weinig spreiding bij de aanbieding van trajecten. Dit betekent dat er weinig diversiteit is binnen de gemeente bij het aanbod van trajecten. Casemanagers geven aan dat geëigende instrumenten voor deze groep nog ontbreken. Om mensen toch een traject aan te kunnen bieden, grijpt de casemanager naar het instrument dat eigenlijk bedoeld is voor de snelle uitstroom. In veel gevallen worden dan werkervaringsplaatsen of work first genoemd als mogelijkheden.

Natuurlijk zien de casemanagers ook dat de inzet van dit instrumentarium er niet altijd toe leidt dat mensen snel de arbeidsmarkt betreden. De inzet van deze instrumenten voor cliënten uit het zittend bestand dient dan ook meer als diagnose-instrument: een middel om de eventuele belemmeringen voor een voorspoedige re-integratie te achterhalen. Dit blijkt tevens uit de inschatting die de consultants maken over de duur van de trajecten. Men verwacht dat de terugleiding van deze groep, en daarmee de trajecten, langer duurt dan de groepen met een hogere prioriteit. Een beperkt aantal gemeenten kiest voor een aanpak waarbij eerst wordt ingezet op het verminderen van beperkingen of wegnemen van belemmeringen. Gezien de beschrijving die de casemanagers zelf geven van de populatie vindt men dit eigenlijk de geëigende weg naar re-integratie. Immers, het betreft hier een groep met over het algemeen een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het succesvol toeleiden naar werk zal eerder gefaseerd met tussendoelen, dan via één traject gebeuren. Een gefaseerde aanpak kan leiden tot een stijging op de re-integratieladder. Een aantal gemeenten ziet dit ook als winst.

Hoewel het voor de hand ligt dat grote gemeenten een uitgebreider instrumentarium hebben en op basis daarvan een toegespitst pakket kunnen aanbieden, zijn op basis van dit onderzoek geen algemene uitspraken te doen die verband houden met de grootteklasse van gemeenten. Wel blijkt dat gemeenten (4) die een gespreid pakket aanbieden alle groot zijn, maar er zijn ook grote gemeenten met weinig spreiding. De gemeenten (6) die een kleine selectiviteit combineren met een kleine spreiding zijn over het algemeen klein (4) tot middelgroot (2). Een mogelijke verklaring is dat deze gemeenten wel de intentie hebben om iedereen een traject aan te



bieden, maar dat het instrument daartoe ontbreekt. De werkwijze van een gemeente wordt dan ook niet direct bepaald door haar omvang.

De houding ten opzichte van niet-werkwilligen is wisselend. Gegeven de reeds genoemde prioritering op grond van de caseload is de consulent niet altijd in staat om hier veel tijd aan te besteden. Bij nalatigheid van de cliënt wordt volgens de casemanagers in veel gevallen niet direct gesanctioneerd. Dit is niet in lijn met het strengere beleid dat gemeenten voeren op het gebied van inzet van cliënten bij het traject. Hiervoor zijn verschillende verklaringen aan te wijzen.

- Te milde afstemmingsverordening bewerkstelligt geen gedragswijziging bij de cliënt.
- Het opleggen van sancties is (in de praktijk) de discretionaire bevoegdheid van casemanagers. Zij kunnen hier verschillend mee omgaan.
- Het opleggen van sancties wordt beschouwd als tijdrovende bureaucratische rompslomp.
- 'Niet willers' worden even opzij gelegd, om prioriteit te kunnen geven aan kansrijke groepen. Overigens geeft men aan dat dit een tijdelijke handeling is. Uiteindelijk blijft de gemeente echter de klant aanspreken op het voldoen aan opgelegde voorwaarden. Bij continuering van de onwil wordt uiteindelijk het maatregelenbeleid toegepast.

### **Werkdruk**

Dat het aan tijd wel eens ontbreekt, klinkt door bij de opmerking van een aantal casemanagers dat hun caseload van circa 150 dossiers wel erg veel is, om maatwerk te kunnen leveren. Overigens is de caseload niet overal even groot. Dit hangt ook samen met de verschillende werkwijzen van gemeenten. Gemeenten zoeken naar mogelijkheden om de werkzaamheden om de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uit te voeren. Zo zijn er gemeenten, waar de consulent met één groep cliënten werkt: hetzij de groep klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, hetzij de groep klanten met meer afstand of bijstandsgerechtigden met ontheffing van arbeidsplicht.

Verder ziet IWI gemeenten met consulenten die verantwoordelijk zijn voor of het werkdeel, of het inkomensdeel. Ten slotte zijn ook consulenten aan het werk die het integrale dossier behandelen en gemeenten die juist de overstap hebben gemaakt van de ene naar de andere werkwijze. Een veelgehoord argument voor deze taaksplitsing is dat een integraal casemanager de tijd moet verdelen tussen de rechtmatigheid van de uitkering en de doeltreffendheid van de activering. De rechtmatigheid kan de boventoon gaan voeren boven de doeltreffendheid, bijvoorbeeld als er sprake is van een dreigende huisuitzetting moet een casemanager wel eens in allerijl actie ondernemen om dat tegen te gaan. Een functiescheiding biedt dan meer focus aan de consulenten, wat de werkdruk kan verlagen.

Andere factoren die de werkdruk van de casemanager verhogen, zijn de meer intensieve eigen begeleiding van cliënten in plaats van deze trajecten uit te besteden aan re-integratiebureaus. Ook het succesvol opereren van de poortwachtersfunctie speelt hierbij een rol. De kwaliteit van de recente instroom is afgenomen ten opzichte van de Abw-periode<sup>14</sup>, wat voor de case-

---

<sup>14</sup> Zie IWI-onderzoek 'Instroom'.



manager betekent dat deze groep meer begeleiding nodig heeft en daarmee minder tijd overblijft voor de begeleiding van het zittend bestand.

### **Bevoegdheden van de casemanager**

In alle gemeenten ziet IWI de casemanagers opereren met een grote discretionaire bevoegdheid. Vaak maken zij zelf de diagnose en kiezen (veelal modulair) de trajecten. Voor de geprioriteerde doelgroepen kunnen zij die ook aanwenden, omdat over het algemeen de beschikbare voorzieningen toereikend zijn. De klantmanagers vinden dan ook dat zij veel mogelijkheden hebben om de klant op maat te bedienen. Hetzij binnen de bestaande raamcontracten, hetzij via individuele inkoop. De financiële middelen hiervoor zijn ook aanwezig. Wel is voor voorzieningen buiten het reguliere traject meestal toestemming nodig.

Overigens geven veel consultants aan goed met de thans lopende contracten met de Rib's uit de voeten te kunnen. Hier is de afgelopen jaren een verbeteringslag ingezet. De meer resultaatgerichte Rib's hebben de verbintenis met de gemeenten in stand kunnen houden of een contract af kunnen sluiten. De casemanagers zijn dan ook tevreden over de ruimte die zij hebben bij de invulling van hun werk. Samen met de individuele benadering van de klant is dit volgens hen de belangrijkste factor voor de verklaring van de thans behaalde resultaten.

### **Instrumenten**

Die resultaten gelden echter vooral voor de groep cliënten met een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt. Nu deze groep cliënten grotendeels aan de slag is, komen de casemanagers toe aan de groep die al langer in de bijstand zit. Voor een verdere terugdringing van de bijstandspopulatie is aanpak en begeleiding van deze groep noodzakelijk.

Een voortvarende aanpak van deze groep vraagt wel om de juiste instrumenten en een goed inzicht in de specifieke kenmerken van deze groep. Het blijkt echter dat een aantal gemeenten deze populatie opnieuw gaan beoordelen, omdat recente informatie ontbreekt. Voorts is het duidelijk dat het gewenste instrumentarium bij een aantal gemeenten (nog) niet in gebruik is. De re-integratie van het zittend bestand vergt in veel gevallen een ander, zwaarder instrumentarium. De onderzoekspopulatie heeft door de lange uitkeringsgeschiedenis per definitie een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De praktijk wijst uit dat ongeveer de helft daarvan geen enkele kans meer heeft op uitstroom<sup>15</sup>. De anderen hebben of komen in aanmerking voor sociale activering: van zelfredzaamheid bevorderen tot een gefaseerde aanpak richting arbeidsmarkt<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Deze verdeling is gebaseerd op de schattingen van de geïnterviewde consultants. Bij deze schattingen die de consultants maken zitten onderling weinig verschillen (marges van maximaal 10 procentpunten).

<sup>16</sup> Zie ook IWI-onderzoek naar sociale activering.





## 4 Conclusies

De inspectie heeft onderzoek verricht naar de activering door gemeenten van mensen die al sinds de afloop van de Abw-periode ononderbroken in de bijstand zitten. Zij zijn dus ingestroomd voor 1 januari 2004. Met een aandeel van zestig procent is dit een substantieel deel van de totale populatie. Deze verkennende studie vat de onderzoeksgroep onder de noemer 'zittend bestand'.

Uit het onderzoek blijkt dat gemeenten de prioriteit hebben gelegd bij een ander deel van de populatie, namelijk de nieuwe instroom en jongeren. In zowel beleid als uitvoering is deze prioritering te onderkennen. Als gevolg van deze prioritering zijn de meeste van de onderzochte gemeenten (vooral de grotere) in beperkte mate toegekomen aan de begeleiding van het zittend bestand. Dit effect wordt versterkt doordat personen die langer in de bijstand verblijven een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben en daardoor meer aandacht van de casemanager behoeven.

De meeste gemeenten zetten beleidsmatig in op het realiseren van snelle successen. Ook het gekozen instrumentarium is daarop geënt. Work first en werkervaringsplaatsen zijn veel voorkomende instrumenten, maar vooral geschikt voor klanten met een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt. Gemeenten zetten soms toch bestaande, meer op direct activering gerichte trajecten in voor cliënten uit het zittend bestand, maar dan bij wijze van diagnose-instrument.

Deze praktische belemmeringen zijn van invloed op het kunnen realiseren van de intenties van de gemeenten. Het is niet zo dat het zittend bestand sowieso buiten beeld is. Op individuele basis worden gesprekken gevoerd. Een formele categorale ontheffing van groepen is bij de onderzochte gemeenten niet geconstateerd. De reactie van de consultants op de voorgelegde klantprofielen laat ook zien dat de groep op zich niet is afgeschreven. Het perspectief blijkt uit de individuele benadering van de klant en de trajecten die men bij een serieuze aanpak voor ogen heeft. Met deze individuele benadering is naar de mening van de inspectie aan een belangrijke voorwaarde voor maatwerk voldaan.

Ook het feit dat de consultants niet selectief zijn in het toewijzen van trajecten bevestigt dit beeld. In negen van de twaalf onderzochte gemeenten krijgen vrijwel alle voorgelegde klanten een traject aangeboden. Bij de uitzonderingen valt op dat casemanagers oudere bijstandsgerechtigden over het algemeen vrij laten in de keuze om een traject te volgen. Formeel is er geen sprake van een categorale ontheffing. Een ieder van deze groep wordt op individuele basis benaderd, maar het adagium: 'werk, tenzij', is hier niet van toepassing.

In sommige gemeenten geldt dit ook voor eenoudergezinnen. Hier is het mogelijk om na een individueel gesprek zonder dringende reden vrijgesteld te worden van arbeidsplicht. Nadrukkelijk dient vermeld dat dit niet voor alle gemeenten geldt. Er zijn ook gemeenten die, zodra kinderopvang is geregeld, de ouder verplicht te re-integreren.



Binnen de beleidskaders opereren de casemanagers autonoom. Deze autonomie wordt door de inspectie als een belangrijke randvoorwaarde beschouwd om maatwerk aan te kunnen bieden. Deze autonomie legt wel een zware claim op de kwaliteit van de consulent. In de onderzochte gemeenten richt de kwaliteitstoets zich vooral op de rechtmatigheid van de uitkering. Gemeenten erkennen dat een meer gestructureerde vorm van kwaliteitsborging van het re-integratieproces mogelijke willekeur kan voorkomen.

Bij een autonome werkwijze van casemanagers is daarnaast de kwaliteit van de informatievoorziening van belang. Echter, gezien de gemankeerde informatievoorziening richting beleid en politiek bestaat volgens de inspectie het risico dat op beleidsmatig niveau niet op structurele wijze inzicht ontstaat in de effectiviteit van de diverse voorzieningen. Dit bemoeilijkt het geven van sturing aan de uitvoering.

De onderzoeksvraag of het zittend bestand maatwerk krijgt aangeboden is in veel gevallen (nog) niet opportuun. Tijdens de onderzoeksperiode hebben veel klanten uit het zittend bestand nog geen traject aangeboden gekregen. Voor deze groep is de vraag of er sprake is van maatwerk dan ook niet aan de orde. De beperkt beschikbare tijd van de casemanager en het ontbreken van een toegesneden instrumentarium vormen de belangrijkste belemmeringen voor het realiseren van de intentie om vanuit de eigen professionaliteit een individueel aanbod aan de cliënt te kunnen doen.

In het vervolgonderzoek zal de inspectie terugkomen op de aard van de trajecten die aan cliënten uit het zittend bestand worden aangeboden en wat de effectiviteit van deze trajecten is.





## Bijlage 1

### Gebruikte klantprofielen

#### Klantprofiel A

Geslacht	Vrouw
Leeftijd	44
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlands
Opleiding	MBO
Werkervaring	Geen
Uitkeringsverleden	20 jaar bijstand
Houding	Niet actief
Belemmeringen	Psychisch

#### Klantprofiel B

Geslacht	Man
Leeftijd	42
Nationaliteit / Etniciteit	Iran
Opleiding	Lager onderwijs
Werkervaring	15 jaar marktkoopman in Iran geweest
Uitkeringsverleden	4 jaar bijstand
Houding	Actief, wil marktverkoper worden
Belemmeringen	Taalbarrière

#### Klantprofiel C

Geslacht	Vrouw
Leeftijd	40
Nationaliteit / Etniciteit	Surinaams
Opleiding	Lager onderwijs
Werkervaring	10 jaar 50% part time schoonmaakwerk via thuiszorg, werkt momenteel naast uitkering.
Uitkeringsverleden	8 jaar bijstand
Houding	Actief
Belemmeringen	Contractuitbreiding bij huidige werkgever niet mogelijk.

### Klantprofiel D

Geslacht	Vrouw
Leeftijd	25
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlands
Opleiding	MBO (niet afgerond)
Werkervaring	geen
Uitkeringsverleden	4 jaar bijstand
Houding	Niet actief, wil voor 3 kinderen zorgen. Jongste kind 3½ jaar oud.
Belemmeringen	Schulden, moeilijke echtscheiding met psychische gevolgen

### Klantprofiel E

Geslacht	Man
Leeftijd	56
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlands
Opleiding	Universiteit
Werkervaring	Verwaarloosbaar, af en toe een enkele maand uitzendbureau
Uitkeringsverleden	25 jaar bijstandsuitkering
Houding	Niet-willer
Belemmeringen	Psychisch, niet representatief

### Klantprofiel F

Geslacht	Man
Leeftijd	35
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlands
Opleiding	MBO
Werkervaring	10 jaar in de bouw
Uitkeringsverleden	8 jaar gedeeltelijk WAO, 3 jaar aanvullende bijstand
Houding	Wil graag carrièreswitch, maar weet nog niet waar naar toe.
Belemmeringen	Medische belemmering, 25% afgekeurd

### Klantprofiel G

Geslacht	Vrouw
Leeftijd	48
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlands
Opleiding	HBO
Werkervaring	5 jaar gewerkt, 20 jaar geleden.
Uitkeringsverleden	10 jaar bijstand
Houding	Niet actief, vooral bezig met alternatieve medische behandelingen (en het krijgen van bijzondere bijstand daarvoor)
Belemmeringen	Medisch, ME , goedgekeurd

### Klantprofiel H

Geslacht	Man
Leeftijd	61
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlands
Opleiding	Lager onderwijs
Werkervaring	30 jaar eigen zaak gehad, failliet gegaan.
Uitkeringsverleden	6 jaar bijstand
Houding	Actief, beschouwt uitkering als een schande.
Belemmeringen	Schulden

### Klantprofiel I

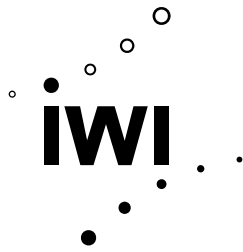
Geslacht	Man
Leeftijd	32
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlands
Opleiding	MBO
Werkervaring	Gedurende 3 jaar kortdurende uitzendcontracten
Uitkeringsverleden	Draaideurcliënt, gedurende 8 jaar bijstand afgewisseld met kortdurende detentieperioden wegens diefstal.
Houding	Niet actief
Belemmeringen	Gokverslaving, schulden, detentieverleden

### Klantprofiel J

Geslacht	Vrouw
Leeftijd	23
Nationaliteit / Etniciteit	Afghanistan
Opleiding	Lager onderwijs
Werkervaring	Geen
Uitkeringsverleden	5 jaar
Houding	Actief
Belemmeringen	Taalbelemmering

### Klantprofiel K

Geslacht	Man
Leeftijd	52
Nationaliteit / Etniciteit	Marokkaans
Opleiding	Lager onderwijs
Werkervaring	16 jaar productiewerk
Uitkeringsverleden	15 jaar bijstand
Houding	Niet actief
Belemmeringen	Taal, lichamelijke beperkingen



### **Klantprofiel L**

Geslacht	Vrouw
Leeftijd	52
Nationaliteit / Etniciteit	Nederlandse
Opleiding	Lager onderwijs
Werkervaring	Geen
Uitkeringsverleden	8 jaar bijstand
Houding	Actief, doet vrijwilligerswerk in bejaardentehuis.
Belemmeringen	Grote afstand tot de arbeidsmarkt







