

Rapportage Burgerpanels voor ministerie van SZW

September 2006

Samenvatting burgerpanels SZW, september 2006

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wil in 2006 de effecten van de uitvoering van beleid op de burgers/klanten in kaart brengen. SZW wil niet alleen via de uitvoeringsorganisaties, maar ook via de klanten deze kennis gericht binnen halen. SZW wil het verhaal achter de cijfers horen. Een mogelijkheid daarvoor is het inzetten van burgerpanels. Besloten is om in 2006 één panel van uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden en één panel van werkgevers te raadplegen. Het ministerie heeft Politiek Online gevraagd om als onafhankelijke moderator deze twee burgerpanels te organiseren.

Dit rapport behelst 3 afzonderlijke verslagen. Het eerste verslag geeft de resultaten weer van het burgerpanel met werkgevers. Het tweede verslag geeft de resultaten weer van het burgerpanel met werkzoekenden. En het derde en laatste verslag geeft de resultaten weer van een toetsend onderzoek. Ongeveer 150 werkzoekenden hebben een reactie gegeven op het verslag van het burgerpanel met werkzoekenden.

Resultaten burgerpanel werkgevers op hoofdlijnen

De werkgevers hebben eerst de belangrijkste probleemgebieden in kaart gebracht en daarna een aantal oplossingsrichtingen bedacht. Dit zijn de hoofdpunten voor de oplossingen met een paar voorbeelden ter illustratie. *Kijk nog eens kritisch naar huidige taken.* Maak bijvoorbeeld een duidelijke scheiding in taken. *Investeer in vraaggericht werken.* Pas bijvoorbeeld de werkwijze van de ROC's aan. Stel bijvoorbeeld een budget op maat vast voor iedere uitkeringsgerechtigde. *Bevorder de mobiliteit.* Haal bijvoorbeeld de overdaad aan zekerheden bij werknemers weg. *Organiseer proactief.* Stel bijvoorbeeld een budget beschikbaar waar werkgevers gebruik van kunnen maken, als zij voorzien dat werknemers in de WW dreigen te komen. *Zorg voor uitvoerbare wet- en regelgeving.* Voer nieuwe wetgeving niet op het laatste moment in en toets bijvoorbeeld de uitvoering van nieuwe regels vooraf, middels expert sessies waar de werkgevers deel van uitmaken.

Resultaten burgerpanel werkzoekenden op hoofdlijnen

De werkzoekenden hebben ook eerst stil gestaan bij de belangrijkste probleemgebieden en daarna gekeken naar mogelijke oplossingen. De werkzoekenden hebben op hoofdlijnen de volgende oplossingsrichtingen benoemd. Er moet *meer maatwerk* komen, bijvoorbeeld door een plan van aanpak per klant op te stellen (werkwijze IRO breder toepassen). Er moet een *betere verdeling van budgetten* gerealiseerd worden, bijvoorbeeld door het inzetten van persoonsgebonden budget op basis van een individueel plan van aanpak. *Koppeling van computersystemen* is nodig. Iedere instantie krijgt een autorisatie voor dat deel van de informatie waar het bij moet kunnen. De klant heeft recht op inzage. Privacy is dan geen issue meer en mag goede informatie-uitwisseling niet in de weg staan. Er moet een *ombudsman voor klanten* komen. *Scheiding tussen uitkering en re-integratie* is nodig, waarbij er één contactpersoon voor de werkzoekende komt voor re-integratieproces, iemand die onafhankelijk is van uitkeringsinstantie. *Kwaliteit van werkzoekende en van medewerkers bij uitvoerders moet verbeteren.* De werkzoekende moet eerst zijn eigen situatie leren accepteren; bijvoorbeeld middels een cursus. En er is een mentaliteitsverandering bij medewerkers uitvoeringsinstanties nodig. Ook dat moet veranderen middels cursussen en beter sollicitatiebeleid. Verder moet de mondigheid en kennis van werkzoekenden worden vergroot, door *alle* rechten/mogelijkheden en plichten ook mondeling onder de aandacht te brengen. Tenslotte moet het systeem *niet leiden tot werk, maar tot en met werk.* Scholing en cursussen moeten gekoppeld worden aan stages/banen en daarvoor moeten convenanten met werkgevers worden gesloten. En een gedeelte van het persoonsgebonden budget moet worden gereserveerd voor banenjacht.

Resultaten Toetsend onderzoek op hoofdlijnen

Vrijwel alle respondenten gaven aan zich te kunnen vinden in de oplossingsrichtingen die door het burgerpanel voor werkzoekenden zijn opgesteld. Toch bleken er twee thema's te zijn die door velen nog aanvullend aangestipt werden. Het eerste betreft een *sterkere nadruk op de zelfredzaamheid van de werkzoekende.* Te veel adviezen van het burgerpanel zouden gaan over hoe uitkeringsinstanties hun processen kunnen verbeteren, terwijl de oplossing voor een belangrijk deel ligt in het versterken van de klant zelf. Het tweede thema betreft *de slechte positie van de oudere op de arbeidsmarkt.* Wat vooral werd gemist in de uitkomsten zijn oplossingsrichtingen voor leeftijdsdiscriminatie. Deze wordt wel genoemd in de inventarisatie, maar niet verder uitgewerkt. De respondenten hebben vervolgens wat aan de geconstateerde lacunes gedaan door zelf met tal van suggesties te komen, die ook in het verslag zijn terug te lezen.

Inhoudelijk verslag SZW werkgeverspanel

*“Wat helpt echt bij het vervullen
van vacatures?”*

Woensdag 23 augustus 2006, Zeist

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Opbouw van dit verslag	5
2. Probleemschets	7
2.1 Eerste inventarisatie	7
2.2 De 5 belangrijkste probleemgebieden	8
3. De oorzaken van problemen	9
4. Oplossingen	11
4.1 Hoofdpijnen voor de oplossingsrichtingen	11
5. Zorg voor uitvoerbare wet- en regelgeving	13

1. Inleiding

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wil in 2006 de effecten van de uitvoering van beleid op de burgers/klanten in kaart brengen. SZW wil niet alleen via de uitvoeringsorganisaties, maar ook via de klanten deze kennis gericht binnen halen. SZW wil het verhaal achter de cijfers horen. Een mogelijkheid daarvoor is het inzetten van burgerpanels. Besloten is om in 2006 één panel van uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden en één panel van werkgevers te raadplegen. Het ministerie heeft Politiek Online gevraagd om als onafhankelijke moderator deze twee burgerpanels te organiseren.

25 werkgevers zijn uitgenodigd met concrete aanbevelingen te komen om de match tussen vraag en aanbod en daarmee het traject naar werk zo soepel mogelijk te laten verlopen. Op 23 augustus 2006 heeft het burgerpanel met werkgevers plaatsgevonden. De volgende vragen zijn aan de orde gekomen:

Wat gaat er volgens werkgevers goed, wat gaat er niet goed, welke belemmeringen ondervinden zij in de vervulling van hun vacatures en het begeleiden van hun werknemers naar een nieuwe werkplek. Welke ideeën, welke wensen hebben zij? Wat werkt en wat werkt juist niet?

De groep is samengesteld uit grote bedrijven, middelgrote bedrijven en kleine bedrijven. Verschillende branches zijn vertegenwoordigd en de deelnemers hebben ervaring met verschillende problemen. De deelnemers zijn persoonlijk benaderd, op basis van hun kennis en ervaring.

Het programma bestond uit twee dagdelen. In de ochtend werd gediscussieerd over de problemen en de achterliggende oorzaken. In de middag werd gediscussieerd over mogelijke oplossingen voor de problemen.

De dag werd geopend door de heer Ruys, secretaris generaal van het ministerie van SZW. De resultaten van het werkgeverspanel zijn op 7 september door minister De Geus in ontvangst genomen.

1.1 Opbouw van dit verslag

Dit verslag bestaat uit drie onderdelen. Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van problemen die werkgevers in de praktijk ervaren. Hoofdstuk 3 verkent de oorzaken die ten grondslag liggen aan de huidige problemen. Hoofdstuk 4 gaat in op mogelijke oplossingen, uitmondend in een lijst met concrete aanbevelingen. Bijlage 1 geeft een overzicht van de deelnemers.

2. Probleemschets

Het centrale probleem van dit moment bij werkgevers is het gebrek aan gekwalificeerd personeel. Dat blijkt duidelijk uit de eerste gespreksronde, waarbij iedereen vanuit zijn eigen praktijk de meest prangende problemen naar voren brengt.

2.1 Eerste inventarisatie

Elling, Bakker Fijnmetaal:

De markt trekt aan, maar er zijn te weinig vakmensen. We hebben last van de vergrijzing.

Geert vd Weide, Next Level:

Wij krijgen geen reacties op vacatures, er zijn te weinig mensen die vakmanschap bezitten. Er zit een gat tussen opleiding en praktijk.

Hans Schelbergen, Philips:

Ons bedrijf is van een industriële naar kennisgeoriënteerde organisatie gegaan. Wij zijn op zoek naar technisch hoogopgeleid personeel. Er is te weinig output van de TU's, te weinig mensen kiezen een bètastudie.

Bor Veen, Meavita Zorg:

Het aanbod gekwalificeerd personeel is te laag. Ook kwaliteit van beschikbare mensen laat te wensen over. De vraag naar zorg neemt toe, maar het aanbod van personeel blijft hooguit hetzelfde.

Margot van Spaandonk, GOM:

Wij zoeken ongeschoolde mensen voor schoonmaakwerk, maar hoe lang kunnen we nog mensen vinden? Er zijn steeds minder laag opgeleiden te vinden en er is bovendien sprake van opkomende vergrijzing..

Leo van Neutegem, SJ Plus:

Er is heel veel aanbod van gemotiveerde 50 plussers. We concentreren ons als bedrijven teveel op jonge talenten.

Carin Wormsbecher, Drukkerij Wedding:

Wij willen een gevarieerde groep mensen, dus we nemen ook 50 plussers aan. Dat geldt voor meer bedrijven in de grafische sector. Wij zien echter dat de uitstroom nihil is, waardoor het moeilijk is om jonge mensen aan te nemen.

Henny Hamers, Drukkerij De Jong:

Wij hebben speciaal gekwalificeerd personeel nodig. De grafische lycea zijn zo ver verwijderd van de praktijk! Het gat tussen opleiding en praktijk is te groot. Steeds meer bedrijven stoppen daarom met het aannemen van stagiairs.

Paul Elenbaas, ASK Kantoorinstallaties:

Het probleem ligt bij het onderwijs. De samenwerking met opleidingsinstituten verloopt stroef. Het onderwijs heeft zijn eigen dogma's.

Carmen van Casteren, KLM:

Wij hebben de universiteiten zelf opgezocht en 2 leerstoelen ingesteld, zo hebben we invloed op de lesstof. Ik denk dat je als werkgever rechtstreeks met het onderwijs om de tafel moet.

Paul Gengler, Koninklijke BDU Holding:

Een probleem is dat mensen blijven zitten. Vooral als het bedrijf goed voor z'n mensen zorgt. Voor onze uitgeverijtak moeten we jonge mensen aannemen om te kunnen blijven innoveren. De wetgeving is niet genoeg gericht op mobiliteit.

Jean-Paul van den Bosch, Randstad HR:

Ik zie het percentage werkloze jongeren dalen en het percentage werkloze ouderen stijgen. De demografische ontwikkeling (vergrijzing) wordt een steeds groter probleem, want de aanwas richt zich op jongeren. Bij reorganisaties gaan 45 plussers eruit en die komen moeilijker aan een baan.

Nico de Groot, Veco Zuivel:

Wij hebben een jong team, dus ook een "jonge manier van werken". Dat maakt het lastiger om ouderen aan te nemen, omdat die niet makkelijk die manier van werken overnemen.

Norma van den Berg, ISS:

45 plussers blijven zitten en willen alleen maar naar boven. Ze doen niet een stapje terug of opzij. Dat is een beetje de cultuur van de werknemers in Nederland. Dat is slecht voor de doorstroming.

Geke Wichems, VION:

Wij hebben veel laagopgeleid personeel in dienst. Die zijn niet flexibel en daardoor niet echt geschikt voor omscholing.

Hans Schelbergen, Philips:

Wij maken medewerkers door opleiding weerbaar voor reorganisaties. Ze weten heel goed dat het hen ook kan treffen.

Irenee Wolfs, Delta Lloyd:

De mobiliteit van medewerkers is een probleem. Een grote groep oudere werknemers is niet gewend om zichzelf aantrekkelijk te houden voor de arbeidsmarkt. Ook de bestaande regelgeving belemmert de doorstroming van personeel.

Edward Keilholz, ICC:

Wij hebben een leerwerktraject opgezet, doorstroming is bij ons geen probleem omdat niemand zijn hele leven auto's wil schoonmaken.

Jan Makenbach, MAS dienstverleners:

Wat doen we er zelf aan, als werkgevers? Ik ben bijvoorbeeld zelf gaan lesgeven op een lbo. Het is leuk om kennis te delen, je kunt mensen klaarstomen voor een arbeidsleven met startkwalificatie.

2.2 De 5 belangrijkste probleemgebieden

Geïnspireerd door de eerste verkenning hebben alle deelnemers de problemen die zij tegenkomen verder uitgewerkt. De 5 belangrijkste probleemgebieden zijn in kaart gebracht.

1. Er is een cultuurprobleem, werknemers nemen onvoldoende verantwoordelijkheid voor hun eigen positie op de arbeidsmarkt. En bij het oplossen van problemen wordt teveel naar anderen gewezen. Dat laatste geldt ook voor werkgevers.
2. Er is een probleem met de regelgeving. Deze is te star en belemmert de mobiliteit op de arbeidsmarkt.
3. Er is een probleem met de scholing en opleiding in Nederland. Deze sluit onvoldoende aan op de praktijk. Dat probleem manifesteert zich vooral bij jongeren die de arbeidsmarkt voor het eerst betreden en bij 45 plussers die de aansluiting met de nieuwe ontwikkelingen dreigen te missen.
4. Er is een probleem bij de uitvoering van het werkgelegenheidsbeleid. De samenwerking tussen UWV, CWI, gemeenten en commerciële dienstverleners kan veel beter. Het CWI werkt te regionaal. En er is nauwelijks interactie tussen de branches.
5. Ten slotte is er nog een specifiek probleem met de onderkant groepen, de laaggeschoolde arbeid. De uitkeringen belemmeren een nieuwe baan, deels vanwege te weinig verschil in loon. De status van het werk is te laag. En ook het niet of onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal is hier een groot probleem.

3. De oorzaken van problemen

De belangrijkste probleemgebieden zijn bepaald. De groep wordt verdeeld in subgroepen en elk groepje gaat dieper in op de oorzaken van het betreffende probleem.

Cultuurprobleem: Hoe kijkt de maatschappij naar de factor arbeid?

- Goed werk leveren is van maatschappelijk belang. Werk is meer dan alleen geld voor jezelf verdienen zodat je leuk kunt leven, maar dat wordt door veel werknemers niet zo gezien.
- Imago demotie. Werknemers zijn niet bereid om stapje terug te doen.
- Nederland kent oude beloningsstructuren. Een ambtelijke groei van salaris in plaats van prestatieloon is hier de gewoonte, ook bij bedrijven. Dat leidt tot minder mobiliteit.
- De VUT, de WAO en de WIA leiden tot een verkeerde mindset bij de medewerker. Hij voelt zich te vroeg oud.
- Er is nog steeds een vangnet voor de groep die niet wil werken; de overheid betaalt.
- Er vindt een verschuiving van regelgeving en verantwoordelijkheden plaats van de overheid naar de werkgever en niet naar de werknemer. Daardoor zijn mensen niet genoodzaakt om na te denken over hun eigen rol en doel in het arbeidsproces.

Starre regelgeving

- Regelgeving is reactief, niet gericht op preventie. Er komt geld vrij als iemand werkloos wordt, maar niet als een werkgever een reorganisatie ziet aankomen.
- Door een systeem van verworven rechten, wordt zitten blijven beloond. Bijvoorbeeld, hoe langer je zit, hoe hoger de uitkering in sociale plannen.
- Regelgeving is onbetrouwbaar omdat de regels vaak veranderen. Als je plannen hebt waar subsidies op zitten, loop je het risico om veel geld kwijt te zijn.
- Administratieve lastendruk belemmert innovatie. Al die administratie kost geld. Een slecht voorbeeld is de Eerstedagsmelding.
- Het ontslagrecht maakt het moeilijk om slecht functionerende werknemers te ontslaan. Dat belemmert de mobiliteit. De starre wetgeving rondom ontslag stimuleert bedrijven te weinig om samenwerkingsverbanden aan te gaan, waardoor er weer minder kans is op de juiste persoon op de juiste plek.
- De werknemer is ontzettend duur door werknemersverzekering en belasting. Met name ouderen worden niet aangenomen, omdat ze te duur worden door belasting/premies/beloningsstructuur. Daarbovenop is er verhoogd risico op uitval.

Gebrekkige aansluiting van opleiding op de praktijk

- Er wordt bij de opleiding onvoldoende rekening gehouden met de vraag werkgevers. De problematiek geldt zowel voor jongeren als voor 45 plussers. Werkgevers hebben te weinig kwalitatief goed personeel.
- Door de verandering in opleidingsstelsel, van specifiek beroepsvoorbereidende naar algemeen vormende opleidingen, zijn er minder vakgeschoolden.
- Als jonge mensen een opleiding kiezen, hebben ze nog geen besef van een toekomstig beroep. Ze kiezen niet praktijkgericht.
- Opleidingen zijn te algemeen geworden, de opleiders hebben te weinig contact met de praktijk.
- Mensen zitten vaak te lang op 1 plek en zijn daardoor niet gewend om te veranderen. Dus hebben ze meer kans op uitval bij een eventuele reorganisatie. Werknemers en werkgevers zijn onvoldoende bezig met bijscholing.

Belemmeringen bij uitvoering

- Het vertrouwen van werkgevers in de uitvoering wordt te vaak geschaad. Het CWI is niet klantvriendelijk genoeg en te traag. Er is bijvoorbeeld vaak sprake van wisselende contactpersonen, die dan helemaal opnieuw de situatie met je willen doornemen.
- Er is sprake van gebrek aan consistentie in het beleid van SZW, wat zich doorvertaalt naar CWI en UWV. Nieuw is niet altijd beter. Meer continuïteit is gewenst.
- Er wordt slecht en laat gecommuniceerd over nieuwe regelgeving. Werkgevers krijgen onvoldoende informatie om goed op nieuwe ontwikkelingen in te kunnen spelen.
- Het werkproces is teveel gestandaardiseerd. Men heeft het over kavels uitkeringsgerechtigden, maar wat mensen nodig hebben is meer flexibiliteit.
- De overgang vanuit een sociaal plan naar uitkeringsituatie is niet optimaal. Er wordt niet proactief gehandeld. De groep die niet aan de slag komt krijgt nu een uitkering. Dat kan beter met maatwerk.
- 3 instanties werken elkaar soms tegen. De opdrachten van de organisaties sluiten niet op elkaar aan. Er is ook sprake van perverse prikkels (bijvoorbeeld relatie WW en WWB).
- Er is een gebrek aan focus, een onduidelijke taakverdeling. Controleren, toetsen en uitvoeren loopt nu door elkaar heen.

Uitval van onderkant groepen, laaggeschoolde arbeid

- Het financiële verschil tussen de uitkering en het loon is te klein;
- De kinderopvang is te duur en de uren sluiten niet aan, waardoor veel ouders (vnl. vrouwen) niet aan de slag gaan.
- Een gelukkige toekomst wordt vooral nagestreefd via geld en status. Iedereen wil een bureaubaan, terwijl ze achter een bureau misschien helemaal niet gelukkig zijn.
- Mensen van buitenlandse afkomst die de taal niet spreken, daar kan een werkgever weinig mee.
- Laaggeschoolde arbeid leidt tot schaamtegevoel; stratenmaker/schoonmaker is niet stoer.
- De opleiding, opvoeding, discipline en sociale vaardigheden van jongeren uit de onderkantgroepen sluiten te weinig aan op de vereisten van de werkvloer.

4. Oplossingen

Op basis van de vastgestelde probleemgebieden zijn mogelijke oplossingen bedacht. De werkgevers zien nadrukkelijk bij de benoemde probleemgebieden ook een eigen verantwoordelijkheid. Het gevoel van urgentie moet ook naar de vakbonden worden overgebracht.

Onderstaand worden de hoofdlijnen voor de oplossingsrichtingen benoemd. Deze hoofdlijnen worden breed gedeeld. Per hoofdlijn worden een aantal concrete suggesties genoemd. Het gaat vooral om verbeterpunten, de deelnemers verwachten niet dat de problemen helemaal weg te nemen zijn. Er is niet gestreefd naar het samenstellen van een samenhangend pakket van maatregelen. Er zijn een paar terugkerende aandachtspunten die met de volgende kernwoorden kunnen worden weergegeven:

- Klantgericht;
- Maatwerk;
- Praktisch uitvoerbaar, check met werkgevers.

Ook is er een positief signaal gegeven door de groep. Het wordt beter, er is een kentering in sociaal beleid die positieve resultaten geeft. De wet Poortwachter wordt bijvoorbeeld als succesvol bestempeld.

4.1 Hoofdlijnen voor de oplossingsrichtingen

1. Kijk nog eens kritisch naar huidige taken

- Maak een duidelijke scheiding in taken. Registreren, het juist en tijdig uitkeren verstrekken zijn andere competenties dan het toeleiden naar werk. CWI/UWV doen de sturing, de markt doet (primair) de uitvoering. UWV heeft inzicht in wie er in aanmerking komt voor een uitkering, de markt moet dit uitvoeren. In dit verband worden er sterke twijfels geuit over het nut van de reïntegratiecoaches van UWV.
- Verbeter de second opinion door UWV. De kwaliteit en de doorlooptijd van de second opinion is onder de maat. Het duurt lang, en als werkgever blijf je betalen.
- Het advies van UWV aan CWI bij ontslag bij zieken kan worden afgeschaft, het voegt niets toe. Waarom 2 partijen? De kwaliteit is onder de maat.

2. Investeer in vraaggericht werken

- Zorg voor de verbinding vraag en aanbod. Dit geldt zowel voor jongeren als voor ouderen (45 plussers).
- Pas de werkwijze van de ROC's aan. Nu hebben de ROC's geen verbinding met het bedrijfsleven (met de vraagkant). Maak de opleidingen maatwerk voor bedrijven. Dat kan niet een beetje, maar is een fundamentele verandering. Nu worden ROC's niet geprikkeld. Hoe breng je dat vraaggestuurde erin?
 - ROC's mogen alleen opleiden als er banen tegenover staan (denk anticyclisch);
 - Werkgevers maken afspraken met ROC's en hebben afnameverplichting. Dat kan bijvoorbeeld op branche- of regionaal niveau worden geregeld.
 - Incentives; belonen als mensen hun opleiding afronden. Werkgeversincentive, bijv. fiscale regeling?
 - Herallocatie van middelen bij opleidingsinstituten. Niet afhankelijk van studentenaanbod, maar van de vraag van de werkgevers. Dwing instellingen om anders met middelen om te gaan.
- Breng de vakgerichtheid terug in onderwijs door middel van kleinschalige projecten. Stimuleer de deelname van het bedrijfsleven in die projecten.
- Stel een budget op maat vast voor iedere uitkeringsgerechtigde. Wat is er op individueel niveau nodig om de werknemer weer aan de slag te krijgen?

- Kinderopvang betaalbaar maken en laten aansluiten op de werktijden door het instellen van een opvangplicht door basisscholen (huisvesting), verzorgd door professionele organisators. Financieel wellicht goedkoper via nieuwe dagopvangregeling.

3. Bevorder de mobiliteit

- Stimuleer het nadenken over eigen mobiliteit en zorg dat verworven rechten niet meer leidend zijn. Bijvoorbeeld door:
 - Vroegtijdige overgangsregeling treffen
 - Tijdelijke aanvulling op salaris, max. 12 maanden
 - Pensioenbeveiliging; mensen kunnen pensioenrechten houden.
 - Geleidelijke overstap naar lager salaris
 - Tijdelijke fiscale voordelen
 - Via “rugzak” oplossing
- Haal zekerheden bij werknemers weg. Zorg dat werknemers zelf nadenken over hun loopbaan en de consequenties. Liever door intrinsieke motivatie, maar ook via beleid. Het ontslagrecht moet worden aangepast en worden gericht op individueel loopbaanbeleid. Als iemand niet wil, dan moet je hem kunnen ontslaan.
Of: na vijf jaar sowieso afscheid van iemand mogen nemen. Zekerheid van altijd bij bedrijf blijven werken vervalft. De denkrichting is: ontslagrecht moet van het slot af.
- Collectieve CAO's moeten worden aangepast aan de individualisering van de maatschappij. Verworven rechten moeten aangepast kunnen worden aan de situatie en niet zonder meer gekoppeld zijn aan een werknemer. Rentabiliteit, productiviteit en continuïteit van een bedrijf kunnen daarbij een basis zijn. De collectieve CAO is niet meer van deze tijd, er staat een overschot aan regelgeving in. Dat is een punt waar niet alleen de overheid, maar ook de eigen werkgeversdelegatie werk van moet maken. In een klein bedrijf zijn afspraken op maat de manier om mensen langer en beter aan de slag te houden. Het moet beter mogelijk worden om met werknemer afspraken te maken, waarbij je af kan wijken van de CAO. Dit is vooral een punt in kleinere organisaties. Dit is moeilijk voor grote organisaties, i.v.m. hoeveelheid personeel en concurrentie.
- WW en bijstand aanpassen aan het principe “uitkering geeft plicht tot werk of maatschappelijke participatie”. Je mag mensen ook inzetten om fysiek werk te doen.
- Stel de sociale dienstplicht in; verplichte maatschappelijke stages in het onderwijs, om arbeidsgerichtheid bij jongeren te stimuleren.

4. Organiseer proactief

- Zorg voor een sluitende aanpak, zorg voor een vloeiende overgang van een sociaal plan naar re-integratie of uitkering. Nu is er eerst outplacement, daarna uitkering, daarna re-integratie. Tussen ontslag en re-integratie zit 9 maanden. Dat is onnodig tijdverlies.
- Stel een budget beschikbaar waar werkgevers gebruik van kunnen maken, als zij voorzien dat werknemers in de WW dreigen te komen.
- Richt een landelijke database in met vacatures en aanbod van (overtollig) personeel, waar werkgevers zelf in kunnen zoeken en in kunnen plaatsen, in plaats van dat het CWI met een aantal voorstellen komt. Zet daar ook mensen in die nog ontslagen gaan worden (bijv. bij reorganisatie). Laat het beheer van de landelijke database over aan de werkgevers.

5. Zorg voor uitvoerbare wet- en regelgeving

- Voer nieuwe wetgeving niet op het laatste moment in. Daar kunnen werkgevers onmogelijk aan voldoen. De administratieve druk op werkgevers bij uitvoering is enorm. Denk aan Eerstedagmeldingen, afspiegelingsprincipe.
- Toets de uitvoering van nieuwe regels vooraf, bijvoorbeeld middels expert sessies, waarbij niet alleen UWV, CWI en gemeentes, maar ook de werkgevers meedoen.
- Zorg voor meer continuïteit, niet continu bijsturen/veranderen (durf het aan om niet alles te willen weten, durf het aan om naar sommige informatie niet te vragen).
- Biedt praktische handvatten voor werkgevers bij de introductie van nieuwe regelgeving. Een goed voorbeeld is Poortwachter. Daarbij is goed naar de werkgever gekeken en zijn goede tools en brochures beschikbaar gesteld.
- Verbeter de communicatie richting werknemer door een eigen loket voor burgers op te zetten dat echt op de hoogte is van regelgeving (beter dan callcenters van UWV of Postbus 51). Dat zal helpen om problemen te voorkomen. Als werknemers snappen hoe het werkt, dan helpt dat de werkgever enorm.

Inhoudelijk verslag SZW burgerpanel werkzoekenden

“Wat helpt echt bij het vinden van werk ?”

31 augustus, 6 en 7 september 2006, Utrecht

Inhoudsopgave

1. Inleiding	17
1.1 Opbouw van dit verslag	17
2. Belemmeringen.....	19
3. Oplossingen.....	21
Bijlage 1: Opsomming van belemmeringen.....	23
Bijlage 2 Opsomming van oplossingsrichtingen	25
Bijlage 3: De deelnemers	29

1. Inleiding

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wil in 2006 de effecten van de uitvoering van beleid op de burgers/klanten in kaart brengen. SZW wil niet alleen via de uitvoeringsorganisaties, maar ook via de klanten deze kennis gericht binnen halen. SZW wil het verhaal achter de cijfers horen. Een mogelijkheid daarvoor is het inzetten van burgerpanels. Besloten is om in 2006 één panel van uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden en één panel van werkgevers te raadplegen. Het ministerie heeft Politiek Online gevraagd om als onafhankelijke moderator deze twee burgerpanels te organiseren.

25 burgers zijn uitgenodigd met concrete aanbevelingen te komen om de match tussen vraag en aanbod en daarmee het traject naar werk zo soepel mogelijk te laten verlopen. Op 31 augustus, 6 en 7 september 2006 heeft het burgerpanel met werkzoekenden plaatsgevonden. De volgende vragen zijn aan de orde gekomen:

Wat gaat er volgens werkzoekenden goed, wat gaat er niet goed, welke belemmeringen ondervinden zij in het zoeken naar en het vinden van werk. Welke ideeën, welke wensen hebben zij? Wat werkt en wat werkt juist niet?

De groep is samengesteld uit werkzoekenden en mensen die net werk gevonden hebben of bezig zijn met het opstarten als zelfstandige. De deelnemers hebben ervaring met een of meer uitkeringen, waaronder WW, WWB, WIA, WAO en Wajong. Er is rekening gehouden met een verdeling tussen ouderen en jongeren, autochtonen en allochtonen en mannen en vrouwen. De werving heeft plaatsgevonden via het internet en via huis-aan-huisbladen. Ongeveer 500 mensen hebben zich als kandidaat gemeld. De uiteindelijke deelnemers zijn benaderd op basis van hun profielschets en motivatie.

Het programma bestond uit drie dagen. Op dag 1 stond de probleemverkenning centraal. Dag 2 stond in het teken van een eerste inventarisatie van mogelijke oplossingen. Op de derde en laatste dag scherpten de deelnemers de belangrijkste oplossingen aan en presenteerden ze de resultaten aan minister de Geus.

1.1 Opbouw van dit verslag

Dit verslag bestaat uit een aantal onderdelen. Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van belemmeringen die werkzoekenden in de praktijk ervaren. Hoofdstuk 3 geeft de belangrijkste oplossingen weer die door de groep zijn voorgesteld. In bijlage 1 wordt een opsomming gegeven van alle belemmeringen die door de deelnemers zijn genoemd. In bijlage 2 worden alle oplossingsrichtingen die tijdens het proces aan de orde zijn gekomen op een rij gezet, inclusief de prioriteitenstelling van de groep. Bijlage 3 geeft een overzicht van de deelnemers.

2. Belemmeringen

De eerste dag staat in het teken van probleemverkenning.

Na aankomst geeft mevrouw Voortman, plaatsvervangend directeur Uitvoeringsbeleid van SZW, uitleg over programma en het doel van het burgerpanel. Hierna volgt een creatief moment om de gedachtevorming op gang te brengen en het ijs te breken.

Vervolgens geven twee deskundigen, de heer Kooiman namens UWV en de heer Heekelaar namens Divosa (directeuren van sociale diensten), een korte presentatie over het stelsel en de uitvoering. De ketensamenwerking wordt uitgelegd aan de hand van stroomschema's.

Met deze kennis gaan de deelnemers in kleine groepjes uiteen om de belemmeringen die zij in de praktijk ondervinden te inventariseren. De resultaten worden plenair teruggekoppeld.

Uit de verschillende werkgroepen komt een behoorlijk consistent beeld naar voren. Bijlage 1 geeft een uitgebreid overzicht. Hieronder wordt volstaan met de bevindingen op hoofdlijnen.

Te weinig kennis en kwaliteit

Te veel medewerkers van uitvoeringsorganisaties hebben een gebrekkige kennis en kwaliteit. Dat komt voor een deel omdat de regels steeds veranderen en omdat casemanagers en arbeidsdeskundigen vanuit een verleden hun baan hebben gekregen en niet zonder meer de juiste persoon op de juiste plek zijn. Het leidt tot willekeur in de uitleg van regels en mogelijkheden en het afschuiven van problemen.

Slechte communicatie

Uitvoeringsorganisaties werken langs elkaar heen. Werkzoekenden moeten keer op keer hetzelfde verhaal doen bij verschillende instanties. Dossieroverdracht binnen de instanties vindt nauwelijks of slecht plaats. Gegeven informatie is niet helder en volledig.

Onlogische regels

De regels frustreren te vaak het zoeken en vinden van werk. Zo wordt bijvoorbeeld tijdelijk werk en vrijwilligerswerk (vanuit WW) ontmoedigd of zelfs bestraft. Er is ook sprake van veel papierwerk om alle instanties over de veranderingen te informeren. Daarnaast is het bijvoorbeeld wel mogelijk om uit te zoeken onder begeleiding van een re-integratiebureau wat je wilt, maar is er vervolgens geen budget voor omscholing of feitelijke jobhunting. En het is mogelijk om in de WW 3 maanden in het buitenland te wonen om een baan te zoeken en in de WWB niet.

Weinig maatwerk en weinig ruimte voor eigen initiatief

De aanpak van CWI, UWV, gemeenten, re-integratiebedrijven is onvoldoende toegesneden op de persoonlijke situatie van een werkzoekende. Er is onvoldoende aandacht voor "rouwverwerking". Er wordt teveel in standaardoplossingen en hokjes gedacht. Zo houdt men bijvoorbeeld vast aan een oud beroep of opleiding zonder te kijken naar de wensen of mogelijkheden van de klant.

Negatieve houding, geen respect voor individu

Werkzoekenden worden op grote schaal geconfronteerd met wantrouwen en discriminatie. Te veel bedrijven maken misbruik van regelingen ten koste van de werkzoekenden. Er is sprake van discriminatie op grond van uiterlijk (hoofddoek), geloofsovertuiging en leeftijd. De algemene negatieve houding bij zowel de uitvoeringsorganisaties als bij bedrijven werkt demotiverend.

Proces staat centraal in plaats van einddoel

Er is onvoldoende focus op het einddoel, het verkrijgen van passend werk. Dat geldt voor alle uitvoerders, maar zeker ook voor veel re-integratiebureau's. Die begeleiden je tot werk en niet tot en met werk. Sommigen zijn zelfs meer met hun eigen bestaansrecht bezig dan met hun klanten.

3. Oplossingen

De tweede dag begint met een terugkoppeling van de moderator. De belemmeringen van de vorige dag zijn in categorieën gerubriceerd. Deze indeling wordt aan de groep voorgelegd met de vraag of dit herkend wordt en of er aanvullingen zijn.

In kleine groepjes wordt per categorie gewerkt aan oplossingen. Hierbij is de vraag om te komen tot concrete adviezen, dus niet alleen benoemen wat er moet veranderen, maar ook hoe dit kan gebeuren.

De resultaten worden gepresenteerd aan een panel van deskundigen die vanuit hun praktijk aangeven of het idee al bestaat of dat er nog aanvullende gedachtesrichtingen zijn. Het panel bestaat uit: mevrouw Dümig namens het AKO (algemeen ketenoverleg), de heer Laurier namens de Landelijke cliëntenraad en de heer Kamminga namens het Poortwachtercentrum.

De derde dag start met een terugkoppeling van de categorisering van oplossingen. Daarna besteden de deelnemers deze laatste dag aan het verwerken van de feedback van het panel, het aanscherpen van de adviezen en het verwerken van de adviezen in een presentatie. Eind van de middag worden de resultaten gepresenteerd aan minister De Geus van SZW.

Hieronder wordt de presentatie aan de minister uiteen gezet. Het gaat hier om de belangrijkste oplossingsrichtingen die door de groep zijn gekozen en nader uitgewerkt. In bijlage 2 wordt een volledige opsomming gegeven van de oplossingen die door de individuele deelnemers ingebracht zijn.

Uitgangspunten bij het zoeken naar oplossingen

De onderstaande oplossingen zijn gebaseerd op een aantal uitgangspunten. Het gaat hier niet om een samenhangend beleidsplan. De eventuele haalbaarheid van de voorstellen moeten door anderen worden getoetst. Wel zijn de voorstellen gericht op ervaringsdeskundigheid. En ze zijn gericht op het einddoel, het vinden van passend werk. Een rode draad die door alle voorstellen heenloopt is de noodzaak van meer maatwerk.

Randvoorwaarden

Een aantal voorstellen zijn te vatten onder de noemer 'randvoorwaarden'. Het gaat hier om fundamentele keuzes die gemaakt moeten worden.

- 1 Om tot maatwerk te kunnen komen, moet een individueel plan van aanpak worden opgesteld. Dat gebeurt al met het IRO en dat zou voor alle uitkeringen moeten gebeuren. Het gebruik maken van ondersteuning bij het maken van het plan van aanpak is een keuze.
- 2 Op basis van een individueel plan van aanpak moet een persoonsgebonden budget worden vastgesteld.
- 3 De computersystemen moeten worden aangepast
 - Maak een systeem waarin een profielschets van de werkzoekende opgenomen is. Hierin staan de competenties en motivatie van de klant centraal.
 - Koppel de systemen van UWV, CWI, gemeenten, belastingdienst en stadsbank. In dit systeem staan alle gegevens van de klant bij elkaar. Iedere instantie krijgt een autorisatie voor dat deel van de informatie waar het bij moet kunnen. De klant heeft recht op inzage. Privacy is dan geen issue meer en mag goede informatie-uitwisseling niet in de weg staan.
- 4 Stel een ombudsman voor klachten in. Dit moet een onafhankelijke instantie zijn die klachten over de uitvoering behandelt en terugkoppelt naar alle betrokkenen.
- 5 Stel re-integratieregelingen gelijk voor alle soorten uitkeringen.

Eén aanspreekpunt

Het vinden van werk wordt bevorderd als de werkzoekende te maken heeft met één contactpersoon. Dat moet een vertrouwenspersoon zijn die niet tegelijkertijd beslist over de uitkering.

- 6 Zorg voor een scheiding tussen uitkering en re-integratie.
- 7 Zorg voor één contactpersoon voor het re-integratieproces. Deze persoon is onafhankelijk van de uitkeringsinstantie.

- 8 Het moet mogelijk zijn om te switchen van contactpersoon.
- 9 Wetgeving moet flexibel toegepast kunnen worden. Hierdoor kan de contactpersoon maatwerk leveren. Er moet geëvalueerd worden of contactpersonen de ruimte die ze krijgen ook daadwerkelijk nemen.

Kennis en kwaliteit verbeteren

Kennis en kwaliteit van zowel de medewerkers bij uitvoeringsorganisaties als van de werkzoekende zelf moeten verbeterd worden om de kans op het vinden van werk te vergroten.

- 10 Werkzoekende moet eerst zijn eigen situatie leren accepteren. Dit kan bijvoorbeeld door een cursus of training.
- 11 Er moet een mentaliteitsverandering komen bij de medewerkers van de uitvoeringsinstanties. Stappen hierin kunnen zijn: aanpassen van de functieomschrijvingen, aanbieden van cursussen sociale vaardigheden en communicatie en het hierop toetsen van toekomstige medewerkers en er op letten bij sollicitaties.
- 12 Rollenspellen kunnen gebruikt worden om goed en fout gedrag inzichtelijk en herkenbaar te maken. Hiervoor kan de medewerking van klanten gevraagd worden.
- 13 Of de medewerkers alle nieuwe regelgeving en het doel ervan begrijpen kan getoetst worden in rollenspellen waarin geoefend wordt met de uitvoering van de regels.
- 14 Dossieroverdracht moet zorgvuldig gebeuren. Hierop moet worden toegezien door de contactpersoon.
- 15 De mondigheid en kennis van de cliënt moet vergroot worden door alle rechten en plichten ook mondeling bij de cliënt onder de aandacht te brengen.
- 16 Implementatie van verbeteringen vindt plaats door de uitvoeringsinstanties, maar met de hulp van ervaringsdeskundigen (uitkeringsgerechtigden).

Communicatie en houding

De slechte communicatie en negatieve houding heeft voor een belangrijk deel te maken met de onzekerheid die er is bij de medewerkers bij uitvoeringsorganisaties. En ook hier geldt de wederkerigheid: ook cliënten moeten zich duidelijk uiten.

- 17 Meer kennis en vaardigheden bij de uitvoerder leidt tot meer zelfvertrouwen en betere communicatie. Hiertoe kan een rollenspel een vast onderdeel worden van de opleiding/nascholing bij de instanties. Ook het bijbrengen van 'normen en waarden' bij de uitvoerder moet leiden tot het bijbrengen van de juiste houding en integriteit.
- 18 Verbetering van de schriftelijke communicatie door het gebruik van helder en simpel Nederlands.
- 19 Cliënt moet de Nederlandse taal beheersen. Wellicht kan het geld dat nu uitgegeven wordt aan de vertaling van materiaal gestoken worden in het geven van een cursus Nederlands aan de klanten die dat nodig hebben.
- 20 Door een karakter- en motivatieselectie voor huidige en nieuwe medewerkers wordt gezorgd voor de juiste persoon op de juiste plek.
- 21 Door het aanstellen van één contactpersoon verbetert de communicatie.

Vervolgstep (écht naar werk)

Uiteindelijk moeten alle bovenstaande voorstellen leiden tot het einddoel, een baan. De onderstaande voorstellen stimuleren juist de vervolgstap, niet alleen tot een baan maar tot en met een baan.

- 22 Omdat netwerken de grootste kans op een baan geeft zou het fijn zijn als de vraag op de arbeidsmarkt bekend is bij CWI en gemeenten. Zij moeten daartoe ook gegevens uitwisselen. Ook kan het netwerk van klanten geactiveerd worden middels een cursus.
- 23 Scholing en cursussen zouden gekoppeld moeten worden aan een stage of zelfs een baan bij het goed afronden van de opleiding. Hiertoe zou een convenant met werkgevers gesloten kunnen worden.
- 24 Re-integratiebureaus moeten door de overheid geëvalueerd worden op hun inzet in 'active search' en bij het niet voldoen aan criteria moeten er sanctiemogelijkheden zijn.
- 25 Een deel van het persoonsgebonden budget moet vrijgemaakt worden voor de banenjacht.
- 26 Er moet aandacht zijn voor de omstandigheden die ervoor zorgen dat iemand ook echt aan het werk kan. Hierbij valt te denken aan ondersteuning bij kinderopvang, mobiliteit, huursubsidie, aanpassen van de belasting en dergelijke. Zo nodig zelfs buiten de grenzen, in de EU.
- 27 40 plus en 50 plus moeten niet afgeschreven worden!

Bijlage 1: Opsomming van belemmeringen

Te weinig kennis en kwaliteit	
1	Gebrek aan kennis over steeds veranderende regels bij medewerkers van uitvoeringsorganisaties.
2	Inburgerings-/taal cursus niet voldoende.
3	De intake is onvoldoende. Er wordt te weinig gekeken naar waarom iemand niet wil of kan werken.
4	Machteloosheid vanuit casemanagers en arbeidsdeskundigen.
5	Re-integratiebedrijven hebben vaak te weinig kwaliteit.
6	Willekeur van de casemanager (het individu bepaalt). Zit in slechte opleiding en verkeerde mentaliteit.
7	Uitvoering van regels wordt niet door alle partijen op de gelijke manier uitgelegd.
8	Elke medewerker achter elk loket heeft een ander verhaal
9	Verkeerde voorlichting en afschuiven van het probleem. Niet oplossingsgericht denken.
10	De werkgever komt ermee weg dat hij op oneigenlijke gronden bepaalde regelingen toepast. Werkgever komt weg met slechte re-integratie-inspanning
11	Strafkorting bij niet meewerken aan het vinden van een baan wordt niet altijd even streng gehanteerd.
12	Onvoldoende inhoudelijke kennis (bijv. bij ziekte)
13	UWV komt met oplossingen die, als je ze opvolgt, geen oplossing blijken te zijn.

Slechte communicatie	
14	Verschillende instanties werken langs elkaar heen, met name slechte communicatie tussen WIA/WAO enerzijds en WW/WWB anderzijds.
15	Weinig informatie over mogelijkheden voor kinderopvang.
16	CWI/gemeenten geven te weinig informatie over mogelijkheden (instrumenten) en situatie.
17	Standaard brieven zijn negatief en aanmatigend van toon.
18	Instanties werken langs elkaar heen

Onlogische regels	
19	Geen (financiële) ondersteuning voor opleiding
20	ANW (algemene nabestaanden wet) doet niets aan re-integratie
21	Wettelijk kader doorstart eigen bedrijf uit WW is minimaal
22	Beperkt budget voor re-integratie
23	Uitzoeken onder begeleiding van re-integratiebureau wat je wilt, vervolgens is er geen budget voor omscholing voor droomberoep. Dit is een contradictie in de wetgeving. Wel laten uitzoeken wat je wilt, maar dan geen follow-up geven
24	Gefaseerde overgang WAO naar WW niet aanwezig. Geldt ook bij ziekte tijdens WW, geen mogelijkheid om langzaam te herstellen en toch enkele uren per dag te werken.
25	Geen flexibele mogelijkheid om je te oriënteren op re-integratie
26	Tijdelijk werk (vanuit WW) wordt ontmoedigd/bestraft door lagere uitkering na opnieuw werkloos worden
27	Geen duidelijkheid in regels
28	CWI wil je niet inschrijven als je al een baan hebt, alleen vanuit een uitkeringspositie.
29	In de bijstand geen vergoeding voor reiskosten, waardoor geen mobiliteit, waardoor solliciteren op afstand onmogelijk is
30	Soms achteruitgang in inkomen als je gaat werken. Bijvoorbeeld door schuiven tussen verschillende uitkeringen. Met name bij deeltijdbanen geldt dit. Kan ook door het wegvallen van bijvoorbeeld huursubsidie
31	Geen financiële prikkel en steun om aan het werk te komen
32	Discriminatie door onderscheid WAO/WIA
33	Verplicht solliciteren naar 'lagere' functie dan je opleidingsniveau, dan word je niet aangenomen.

Weinig maatwerk en weinig ruimte voor eigen initiatief	
34	Gebrek aan invoelingsvermogen bij instanties. De uitzonderingen zitten op persoonsniveau, niet in het systeem.
35	Geautomatiseerd systeem laat geen ruimte voor menselijke inbreng.
36	Fysieke beperkingen zorgen voor beperkte werkmogelijkheden. Banen die daarmee rekening houden bestaan bijna niet.
37	Te groot niveauverschil tussen medecursisten tijdens training van re-integratiebedrijven.
38	De aanpak van CWI, UWV, gemeenten, re-integratiebedrijven is onvoldoende toegesneden op persoonlijke situatie.
39	Instanties houden vast aan oud beroep of opleiding.
40	Weinig stimulans voor eigen initiatief of ideeën.
41	Er worden keuzes voor je gemaakt. Instanties dwingen je een bepaalde kant op.
42	Er wordt teveel in standaardoplossingen en hokjes gedacht
43	Geen mogelijkheid om met behoud van uitkering, WWB, in het buitenland een baan te zoeken. Als je in de WW zit kan het wel.
44	Bij wil om te verhuizen naar een regio met betere arbeidskansen is er geen vergoeding voor verhuiskosten

Negatieve houding, geen respect voor individu	
45	Arbeidsomstandigheden worden niet aangepast. Er wordt niet gekeken naar je belastbaarheid. Achter je rug om worden afspraken gemaakt die niet in overeenstemming zijn met je belastbaarheid.
46	Bedrijven worden niet gecontroleerd op bonafide intenties. Er wordt misbruik gemaakt van regelingen.
47	Arrogantie vanuit casemanagers en arbeidsdeskundigen. Uitgangspunt van UWV is wantrouwen, geen positieve instelling.
48	Feitelikheden rond je persoon worden in correspondentie door uitvoerders negatief gepresenteerd. Dit werkt negatief op de motivatie van de klant
49	Discriminatie op grond van uiterlijk (hoofddoek) en geloofsovertuiging
50	Leeftijdscriminatie en discriminatie op achternaam, vanwege afkomst, soms ook binnen Nederland
51	Geen mogelijkheid voor direct telefonisch contact. Er wordt met helpdesks gewerkt.
52	Het gevoel van druk vanuit de sociale dienst (al dan niet terecht)
53	Dienstverlening is gedepersonificeerd. Als klant kan je op het matje geroepen worden, maar als je onvolkomenheden in hun werk ziet kun je niemand aanspreken.
54	Discriminatie op de arbeidsmarkt en bij re-integratiebureaus
55	Eindeloos wachten

Proces staat centraal in plaats van einddoel	
56	Uitstroom staat niet centraal. Vanuit de gedachte 'als de klant maar bezig is'
57	UWV is niet happig op opleiding/omscholing.
58	Onvoldoende focus UWV voor passend werk
59	Enorme papierwinkel
60	Bij IRO ligt het accent niet op jobhunt, het lijkt meer op een veredelde sollicitatiecursus
61	Veel regels, geen individuele benadering
62	Hoge kosten voor verkeerde reïntegratie
63	Reïntegratiebureau zijn meer met hun eigen bestaansrecht bezig dan met de klant

Bijlage 2 Opsomming van oplossingsrichtingen

In het onderstaande overzicht staan alle oplossingen die door het burgerpanel zijn aangedragen op de tweede dag. Deze lijst is de basis geweest voor het uitwerken van de oplossingen en het maken van de presentatie op dag drie. Deze uitgewerkte oplossingen vindt u terug in hoofdstuk 3.

De vet gedrukte oplossingen zijn de oplossingen die door het burgerpanel zijn aangemerkt als zaken die het meest effect hebben op het vinden van passend werk.

Het cijfer achter de oplossingen geeft het aantal malen aan dat deze oplossing door de deelnemers als prioriteit is aangegeven. Alle deelnemers hebben tien stickers gekregen die ze achter die oplossingen moesten plakken waarvan zij dachten dat deze hen het meest zou helpen in de zoektocht naar werk.

OPLOSSINGEN

	Proces staat centraal in plaats van einddoel	Aantal maal geprioriteerd
1.	Eerst eigen situatie aanvaarden → Bij arbeidsongeschiktheid revalidatie- en acceptatiecursus, bij WW acceptatiecursus, bij WWB motivatiecursus.	5
2.	Aanmelding via uitkeringsinstantie bij maatschappelijk werk; <i>helpt ook om situatie te accepteren.</i>	
3.	<i>Weten waar je naartoe gaat</i> (bijv. baan van 40 uur, parttime, etc.) → Samen met casemanager doel bepalen, mogelijkheid om van casemanager te switchen bij geen klik.	6
4.	<i>Hoe weten waar je naartoe gaat?</i> → Gaan zoeken naar passend werk via trefwoordenregister ("Googlen")	
5.	Cursussen aanbieden en geven naar niveau en kennis. Kost misschien meer, maar is belangrijk voor passend werk. Daaraan gekoppeld stageplaatsen. Voor netwerken, arbeidsethos, etc. Meer cursussen met baangarantie (voor motivatie)	8
6.	Tijdens cursussen regelmatig feedback met lotgenoten.	1
7.	Leren omgaan met beperkingen en van daaruit proces starten	2
8.	Eerst einddoel bepalen, werken naar mogelijkheden en capaciteit in werk	8
9.	Proces moet zijn om einddoel te bereiken	1
10.	Re-integratie niet <u>tot</u> werk, maar <u>tot en met</u> werk. Met begeleiding na aanvang werk op persoonlijk en financieel gebied.	7
11.	Mogelijkheden op financieel gebied en praktisch om cursussen te volgen en te solliciteren (reiskosten, kinderopvang, mobiliteitsaanpassingen); je moet wel die juiste cursus kunnen volgen, vaak levert dat problemen op. Ook financiële situatie moet toereikend zijn om te solliciteren. Als jij problemen hebt met zithouding, zou stoel geregeld moeten worden, bijvoorbeeld.	4

	Onlogische en te veel regels	Aantal maal geprioriteerd
12.	Een loket	
13.	Geef openheid in regels en mogelijkheden; weinig mensen weten wat de mogelijkheden zijn. Geen juridisch taalgebruik, begrijpelijk Nederlands	6
14.	Maak regels inzichtelijk	1
15.	Deskundigheid bij casemanager; te veel op grote lijnen, te weinig op individueel	2
16.	Passend werk en deeltijdbanen belonen op maat (wordt nu als het ware bestraft), zo kun je er ook achter komen of het bij je past. Deeltijdwerk of tijdelijk werk levert zo veel moeilijkheden op, dat het niet aantrekkelijk is en uitkering houden is makkelijker.	6
17.	Casemanager meer bevoegdheden voor het nemen van beslissingen, nu moeten ze vaak verantwoording afleggen aan leidinggevende, maar ze moeten eigenlijk op maat van de cliënt beslissingen kunnen nemen. Minder stress voor beide partijen.	
18.	Re-integratie naar werk d.m.v. opleiding moet doorlopende lijn zijn van begin (oriëntatie) tot eind (werk), door één persoon. 1 loket dat samen met jou de weg ingaat.	4
19.	Je moet verplicht solliciteren naar "lage functies". Uitkeringsinstantie moet rekening houden met het niveau, omdat niet-passend werk niet duurzaam is.	3

	Weinig maatwerk, weinig ruimte voor eigen initiatief & creativiteit	Aantal maal geprioriteerd
20.	Geef eigenschappen als empathisch vermogen en creativiteit meer nadruk in de functieomschrijving van medewerkers van UWV/CWI. Pas de scholing erop aan; cursus sociale vaardigheden voor medewerker UWV/CWI voor meer inlevingsvermogen. Ze hebben goede wil, maar ook de bagage om dit te vertalen naar de praktijk?	6
21.	Pas re-integratieproces aan: creëer budget en wetgeving voor mentale begeleiding tussen ontslag/AO en reïntegratieproces. Want als je AO/ontslag → rouwproces. Toch moet je direct de boer op, geen oog voor verwerkingsproces, waardoor moeilijk positieve houding die nodig is voor nieuwe baan. Fase 1 is te kort.	3
22.	Creëer meer ruimte in de wetgeving voor maatwerk. IRO is nu enige maatwerk. Maak dat IRO+; zet deur meer open. Budget is op tegen de tijd dat je klaar bent voor een baan.	10
23.	Budget gaat alleen naar re-integratiebureau. Het is te krap tegen huidige inkoop en dienstenaanbod om hele traject tot en met werk te financieren. Dat moet flexibeler, stel dat je een verkeerde keuze hebt gemaakt, dan is het geld direct op. Zeker voor ouderen heel belangrijk. Cliënten zijn zich bewust van eigen verantwoordelijkheid cliënt, maar wetgeving moet zodanig flexibel zijn dat eigen verantwoordelijkheid handen en voeten kan krijgen.	4
24.	Meetbaar maken van (tussentijdse) resultaten van re-integratie(bureau). No cure, no pay; misschien ook voor uitvoeringsinstanties. Meer structuur is nodig om te kunnen meten. Bovendien betere communicatie met gemeenten, werkgevers etc.	3
25.	Ruimer budget voor scholing en andere individuele wensen (bijv. t.b.v. mobiliteit)	
26.	Aanpassing ICT; gegevens uitwisselen tussen instanties. Wat in ieder geval verbetering behoeft: andere zoekcriteria en dus definitie van passend werk. Niet alleen kijken naar : wat is iemand geweest, maar hoe is iemand nu? Voor timmerman is niet alleen timmeren passend werk. Staat nu als bouwvakker te boek, maar kan veel meer.	7
27.	Leesbaar spelregelboekje rechten en plichten. Is heel belangrijk; ook casemanager kan die soms niet goed uitleggen. Folders verbeteren.	6
28.	Stel een ombudsorganisatie in voor klachten en UWV/CWI/gemeenten etc. (niet dossierinhoudelijk, maar meer beoordelen behandeling) Onafhankelijke rol, reactie laat minder lang op zich wachten. Ombudsorganisatie moet gericht zijn op verbetering van de processen door het ontwikkelen van een soort 'jurisprudentie'	7

	Te weinig kennis en kwaliteit	Aantal maal geprioriteerd
29.	Regelmatig terugkerende werkgroep van medewerkers uitvoerende instantie (op kantoor-/vestigingsniveau) met uitkeringsgerechtigden om de uitvoering te evalueren en verbeteren. Dus in samenwerking met elkaar werken aan verbetering.	2
30.	Van wantrouwen naar vertrouwen als basis. Dat betekent een mentaliteitsverandering en in acht nemen van de fatsoensnormen. Dit d.m.v. trainingen en rollenspelen waarbij uitkeringsgerechtigden meespelen en waarbij de rollen worden omgedraaid. Dit moet door de hele keten heen gebeuren. Dus te beginnen bij het departement.	6
31.	Kennis vergroten van de regels, niet alleen door kennisoverdracht, maar toetsing door rollenspel waarbij uitkeringsgerechtigde 'zichzelf speelt'.	
32.	Computersystemen van de uitvoeringsinstanties aan elkaar koppelen. Bijvoorbeeld a.d.h.v. sofinummer. Lost ook communicatieproblemen op.	7
33.	In de intake moeten taalvaardigheid en computervaardigheid getoetst worden. Vervolgens, indien van toepassing, op training sturen. Hierdoor hebben alle uitkeringsgerechtigden zelf de mogelijkheid om te zoeken in het systeem (het gekoppelde systeem op een afgeschermd deel) en op internet.	
34.	Direct toewijzen van een arbeidsadviseur die inhoudelijk op de hoogte is en verantwoordelijk is voor zijn advies en door alle lagen en instanties dezelfde blijft. Daardoor kunnen mensen beter beoordeeld worden op hun prestaties en je kan ze zelf ook aanspreken.	1
35.	Nauwere samenwerking met kleinere re-integratiebureaus waar je sneller naar doorverwezen wordt. Kleinschaliger en persoonlijker begeleiding (maatwerk) is dan mogelijk. Leidt tot diepgaande intake waarbij het contact met de cliënt centraal staat. UWV linkt bijvoorbeeld zelf nu op z'n site alleen naar bureaus die grote groepstrajecten doen.	1
36.	Uitvoeringsorganisaties moeten de werkgevers beter informeren over de voordelen van bepaalde regels.	1
37.	Juiste persoon op de juiste plek. Mensen moet werken met liefde voor hun vak.	4
38.	Invoeren van duobanen voor medewerkers van uitvoerende instanties. Twee weten meer dan een. Ook heb je dan altijd back-up bij ziekte of vakantie.	
39.	Organisatie moet aansluiten bij de cliënt i.p.v. andersom. Dit kan doordat de overheid zelf ook stageplaatsen aanbiedt.	5
40.	De uitvoeringsorganisaties moeten zich meer profileren als hulpverleners dan als controleurs.	3
41.	Second opinion.	

	Negatieve houding, geen respect voor individu	Aantal maal geprioriteerd
42.	Vast contactpersoon, die jouw persoonlijke verhaal kent. Met deze persoon kun je een relatie opbouwen. Deze persoon behandelt je integer	9
43.	Bij problemen mogelijkheid tot aanvragen ander contactpersoon	1
44.	Vloeiende, goede overdracht van dossier met aandacht voor menselijke verhaal en persoonlijke toelichting	3
45.	Feitelijke gespreksverslagen en rapporten over jezelf <u>alleen</u> in persoonlijk dossier opnemen nadat de verslagen en rapporten zijn gezien en becommentarieerd door de persoon in kwestie	2
46.	Cultuuromslag > klant staat centraal, dienstverlening. Richt je op ontmoeting met je klanten en hoor wat ze echt beweegt. Dit geeft een positieve spiraal door actie en reactie	6
47.	Psychologisch en sociaal vermogen bij UWV/CWI etc. Hoe? Door scholing en aannamebeleid	1
48.	“we” in plaats van “ik en jij”; samenwerken	2
49.	Scholing voor contactpersonen uitkeringsinstanties met nadruk op verplaatsing/inlevingsvermogen van de klanten	1
50.	Scheiden van personen die beslissen over uitkering en integratie. Hier zit een belangenverstreming die kan leiden tot machtspeletjes.	9
51.	Meer bevoegdheden van de begeleiders leidt tot creatievere oplossingen	3
52.	Tussentijds informeel contact, voor meer betrokkenheid. Hoe? Kort telefonisch contact, interesse tonen voor klant. E-mail adres van je contactpersoon hebben kan al helpen	4
53.	Communicatie positiever, bijv. feliciteren bij gevonden baan. En vriendelijker toon van standaardbrieven.	6
54.	Communicatie toegankelijker (waar mogelijk), bijv: “helaas moeten wij u korten....	

Bijlage 3: De deelnemers

Naam, voorletters:	Wat is uw huidige situatie met betrekking tot recht op uitkering?	Toen ik een uitkering had, viel ik onder de volgende regeling(en).	Eventuele opmerkingen	Ik val onder de volgende regeling(en).
Ezerman, I.C.	Ik heb een uitkering gehad, maar ben weer aan het werk	Wet Werk en Bijstand (WWB)		
Hermanson, M.	Ik heb een uitkering			Werkloosheidswet (WW) Werkloosheidswet (WW) Ik ben uitkeringsgerechtigd, maar ik heb een eigen bedrijf opgestart
Vlaming, H. de	Ik heb een uitkering			Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Rozing R.	Ik heb een uitkering			
Cramer, T.F.	Ik heb een uitkering Ik heb een uitkering gehad, maar ben weer aan het werk	Wet Werk en Bijstand (WWB)	<i>Ik had een ANW uitkering</i>	
Boon, G.	Ik heb een uitkering gehad, maar ben weer aan het werk	Wet Werk en Bijstand (WWB)		
Suurd, P.	Ik heb een uitkering gehad, maar ben weer aan het werk	Wet Werk en Bijstand (WWB)		
Paauw, J. de	Ik heb een uitkering			Ik ben uitkeringsgerechtigd, maar ik heb een eigen bedrijf opgestart of ben daarmee bezig. Werkloosheidswet (WW) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Werkloosheidswet (WW) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Veltmaat, M.	Ik heb een uitkering			Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Jurkiewicz, G.M.K.	Ik heb een uitkering			Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Kwerreveld, A.	Ik heb een uitkering			Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Hurkmans, F.	Ik heb een uitkering			Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Tanasijin, M.	Ik heb een uitkering			Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Ward, K.P.	Ik heb een uitkering			Wet Werk en Bijstand (WWB)
Besselink, O.F.	Ik heb een uitkering			Wet Werk en Bijstand (WWB)
Ooms, L.J.	Ik heb een uitkering			Wet Werk en Bijstand (WWB)
Kayen, I.C.L.	Ik heb een uitkering			Wet Werk en Bijstand (WWB)
Palinckx, K.C.	Ik heb een uitkering			Wet Werk en Bijstand (WWB) Werkloosheidswet (WW) Werkloosheidswet (WW) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Nijp E.A.	Ik heb een uitkering			Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
Boegborn, W	Ik heb een uitkering			Werkloosheidswet (WW)
Lachmansingh, A.	Ik heb een uitkering gehad, maar ben weer aan het werk	Ik was uitkeringsgerechtigd, maar ik heb een eigen bedrijf opgestart of ben daarmee bezig.		
Muhumed Hussein, F.	Ik heb een uitkering			Wet Werk en Bijstand (WWB)

Resultaten van het toetsend onderzoek van het SZW burgerpanel
werkzoekenden

“Wat helpt echt bij het vinden van werk ?”

September 2006

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	32
1. Inleiding	33
2. Belangrijke aanvullende thema's uit de enquête	35
2.1 Stimuleer eigen initiatief en zelfredzaamheid	35
2.2 Verbeter de positie van de oudere op de arbeidsmarkt.....	35
3. Kwantitatieve uitkomsten van de vragenlijst	37
3.1 De top-10	37
3.2 De vragenlijst met inleiding en scores	37

1. Inleiding

Meer dan 500 mensen hebben zich aangemeld voor het burgerpanel voor werkzoekenden. Uit die groep zijn 25 deelnemers geselecteerd. De overige mensen zijn benaderd om via een e-mail enquête een reactie te geven op het verslag van het burgerpanel. Elke respondent is gevraagd om aan te geven wat volgens hem of haar de tien beste oplossingsrichtingen van het burgerpanel zijn. Ook konden ze desgewenst een aanvullend advies geven.

Ongeveer 150 mensen hebben de moeite genomen om op de enquête te reageren. De reacties zijn over het algemeen positief tot zeer positief. Twee voorbeelden daarvan:

“Ik vind de uitkomsten zeer bewonderenswaardig. Het blijkt dat mensen met een uitkering duidelijk kunnen aangeven, wat belangrijk voor hen is. Houd de moed op het vinden van een baan erin!”

“Het was een moeilijke keuze om er tien uit te halen. Het liefst wil ik ze allemaal een tien geven, maar ja dat gaat niet.”

Ongeveer 10% van de reacties was veel minder positief of ronduit teleurgesteld in het niveau van het verslag. Een voorbeeld daarvan:

“Na ontvangst van uw onderzoek, kan ik alleen maar erg blij zijn dat ik niet heb mee gedaan met dit panel. De resultaten zijn m.i. beneden peil.”

De respondenten hebben eerst middels het toekennen van punten aangegeven welke voorstellen van het burgerpanel hen het meest aanspreken. Deze waardering is in het volgende hoofdstuk terug te vinden. Vervolgens was er nog ruimte om een aanvullende suggestie te doen. Ongeveer de helft van de 150 respondenten heeft van die mogelijkheid gebruik gemaakt. De meeste reacties waren persoonlijke verhalen die ter illustratie dienen voor het belang van de voorstellen van het burgerpanel.

Een aantal respondenten gaf aan dat de oplossingen wel goed waren, maar dat een echte oplossing een veel fundamenteelere aanpak vereist. Onderstaande reactie is daarvan een voorbeeld.

“Het burgerpanel is een goed en gewaagd initiatief, waarmee, getuige het conceptverslag, een stevig aantal vingers op de zere plekken is gelegd en ook een aantal goede suggesties voor oplossingen zijn gekomen. Maar het blijven oplossingen in de marge. Naar mijn idee moet het hele sociale verzekeringsstelsel moet op de schop. Het huidige systeem houdt de werkloosheid in stand. Hoe moet het dan wel?”

- 1 uitkering, met één naam, voor alle ongemakken.
- Een uitkering die wél verschillende uitkeringspercentages in zich heeft om voldoende differentiatie voor cliëntgebonden maatwerk mogelijk te maken.
- Een uitkering die vrij beschikbaar is om ‘om te ploegen’ en gedeeltelijk ingezet kan worden om werkgevers te prikkelen om, onder voorwaarden, stageplaatsen en tijdelijke arbeidscontracten aan te gaan. Ik zou overal, zonder al te grote beperkingen, binnen willen stappen, mijn licht op willen steken, snuffelen en uitproberen, ‘de handen laten wapperen’, om aldus actief te blijven, mijn weg te vinden, relaties op te bouwen en te onderhouden en zo ook potentiële werkgevers de gelegenheid te bieden om op een veilige manier kennis te maken met mij als even-potentiële kandidaat-werknemer.
- 1 uitkeringsinstantie, dicht bij huis
- 1 voldoende gekwalificeerde re-integratiecoach, met ruime bevoegdheden en voldoende tijd om zich meer in de persoon van de cliënt te verdiepen en die het vermogen heeft om respectvol en zorgzaam met hem of haar om te gaan. Dicht bij huis en direct te benaderen per telefoon of email. Of desnoods om even ‘een bakkie’ te doen.”

Twee thema’s springen er duidelijk uit waar volgens veel respondenten te weinig aandacht voor was in het verslag van het burgerpanel. Het eerste betreft het stimuleren van de zelfredzaamheid van werkzoekenden en het tweede betreft het verbeteren van de positie van ouderen op de arbeidsmarkt. Deze thema’s met betreffende reacties zetten we hieronder op een rij.

2. Belangrijke aanvullende thema's uit de enquête

De onderstaande passages zijn de letterlijke teksten van respondenten. Het gaat hier om niet meer dan een impressie van de belangrijkste aanvullingen die door de respondenten naar voren zijn gebracht.

2.1 Stimuleer eigen initiatief en zelfredzaamheid

Ik lees erg veel adviezen hoe uitkeringsinstanties hun processen kunnen verbeteren, terwijl de oplossing naar mijn mening ligt in het versterken van de klant zelf. Pas als een klant het vertrouwen in zichzelf en zijn kunnen terugvindt, zal de weg naar een duurzaam resultaat succesvol zijn.

Eigen initiatief van werkzoekenden stimuleren door stageplaatsen, proefplaatsingen, vrijwilligerswerk, deeltijdwerk, tijdelijk werk, werkervaringsplaatsen aan te moedigen i.p.v. afstraffen door rigide sollicitatieplicht.

Een betere koppeling tussen belonen van werkende mensen en niet belonen/ straffen van mensen die gewoonweg aangeven niet voor € 25,- te willen gaan werken. Ook voor een uitkering, die je krijgt, zal je een inspanning moeten leveren!

Op vrijwillige basis nemen hoger opgeleide 40 plussers wekelijks deel aan bijeenkomsten, waarbij zij elkaar ondersteunen tijdens het sollicitatieproces. Netwerken vormt hierbij het belangrijkste onderdeel.

Uitkeringsgerechtigden moeten zelf meer aan de slag. Laat niet alles over aan het leger ondersteuners die tegen een flink salaris vaak weinig concrete resultaten voor je boeken. Verminder de bureaucratie bij CWI en laat alleen een kleine staf over voor controle op misbruik en fraude, voorlichting en eerlijke toekenning van uitkeringen.

Zet WAO/WW-ers in voor deskundige uitleg en begeleiding in hun eigen vakgebied.

Geef uitkeringsgerechtigden de mogelijkheid om – zelf – in contact te komen met anderen die in dezelfde situatie zitten zodat zij met vragen, onduidelijkheden en onderlinge steun een eigen netwerk op kunnen zetten. Bijvoorbeeld middels een vraag-en-aanbodwebsite. Immers, uitkeringsgerechtigden hebben veelal een langdurige werkervaring en kunnen ook onderling elkaar van dienst zijn. Niet alles hoeft via een re-integratiebedrijf te lopen; die weten het vaak ook niet en doen ook maar wat ze het beste lijken.

Aan het einde van de loopbaan is menig een betrokken bij vrijwilligerswerk, bestuurlijke functies e.d. Het is toch vreemd dat bij het ingaan van een WW-uitkering het UWV deze vrijwilligerstaken moet toetsen en goedkeuren. Dit is een betutteling welke niet past in de beoogde zelfredzame samenleving.

De minister van Sociale Zaken zou een x aantal keer per jaar met - telkens een ander groepje - uitkeringsgerechtigden om de tafel moeten gaan zitten om knelpunten boven tafel te krijgen. De minister moet zich realiseren: *“Wat zijn nou daadwerkelijk de gevolgen van ‘mijn’ beleid?”*

2.2 Verbeter de positie van de oudere op de arbeidsmarkt

Wat ik mis in de uitkomsten zijn oplossingsrichtingen voor de ervaren discriminatie. Deze wordt wel genoemd in de inventarisatie, maar niet verder uitgewerkt. Ik doel dan op bevorderende maatregelen die het bv aantrekkelijk maken om ook ouderen in dienst te nemen!

Ik pleit voor speciale aandacht voor ouderen in organisaties. Er is voldoende wetenschappelijk onderzoek beschikbaar om een betere aanpak van de oudere werknemer te bewerkstelligen. Zo is bijvoorbeeld bekend dat bij ouderen het zelfvertrouwen weer afneemt. Wat betekent dit voor zijn\haar functie vervulling en hoe moet de werkgever of het UWV\CWI hierop inspelen?

Ik mis aandacht voor de vereiste mentaliteitsomslag van *werkgevers*. Vanuit mijn perspectief als 55 plus werkzoekende in een bijstandssituatie, zou ik vooral meer aandacht voor en maatregelen ter bestrijding van leeftijdsdiscriminatie willen zien. De overheid preekt "iedereen aan het werk", maar hanteert als *werkgever* ook een maximale leeftijdsgrens bij werving en selectie van personeel.

Er dient een financiële tegemoetkoming te komen voor werkgevers die bereid zijn een oudere (50 plusser) in dienst te nemen voor langer dan een jaar met uitzicht op vast dienstverband.

Netwerken met werkgevers speciaal voor de doelgroep 40/45 plussers. Deze groep potentiële arbeidskrachten zijn kansloos op de arbeidsmarkt als zij alleen maar volstaan met een sollicitatiebrief. Het is belangrijk dat de casemanager werkgevers in persoonlijk contact brengt met potentiële geschikte kandidaten voor vacante functies door bijeenkomsten te organiseren waarin beide partijen elkaar treffen. Ik verwacht een proactievere rol om het opgebouwde netwerk ook daadwerkelijk in te zetten voor deze groep werklozen. De banenmarkten zijn leuk maar te vrijblijvend, vooral voor werkgevers.

Ik heb de indruk dat mijn leeftijd en werkervaring door werkgevers, m.n. door de beoogde chef, nogal eens als 'bedreigend' worden ervaren. Proefplaatsing en begeleiding zouden de beoogde chef meer vertrouwen kunnen geven in het slagen van de verbintenis.

Voor ouderen is de flexwet belemmerend bij het vinden van werk. Geef meer ruimte voor individuele afwijkingen

Werkgevers vrezen voor een hoog risico op arbeidsongeschiktheid bij het aannemen van een 45 plusser. Neem als overheid dit risico geheel of gedeeltelijk over.

Normaal geldt een periode van 6 maanden zelf zoeken, voordat professionele hulp (IRO's) beschikbaar komen. Ouderen hebben geen tijd te verliezen, schaf deze wachttijd voor 45 plussers af.

Pensioenfondsen discrimineren ouderen. Vooral belemmeringen vanuit deze fondsen vormen voor goedwillende werkgevers een opstakel om afspraken te maken. Advies: compenseer de fondsen, zodat negatieve effecten voor anderen (reeds aangesloten werknemers) uitblijven bij het aanmenen van oudere werkzoekenden.

Het zou goed zijn als de uitvoeringsorganisaties klip en klaar erkennen dat het als oudere zeer ingewikkeld tot onmogelijk is via sollicitatie op advertenties tot een baan te komen. In die zin is verplichte sollicitatie een belachelijke situatie. Voor wat betreft de oudere zou ik veel meer aandacht willen geven aan het ondersteunen van mogelijkheden om voor zichzelf of freelance te gaan werken, omdat ik weinig vertrouwen heb in een culturomslag in denken over de arbeidsproductiviteit van ouderen.

3. Kwantitatieve uitkomsten van de vragenlijst

In dit hoofdstuk vindt u de vragenlijst met inleiding zoals die verspreid is naar ongeveer 500 personen die zich aangemeld hadden, maar niet voor het burgerpanel geselecteerd waren. Er zijn ongeveer 150 reacties gekomen waarvan een aantal de lijst niet of onjuist ingevuld hebben. In totaal zijn 108 reacties verwerkt.

In de rechter kolommen zijn de totale score van een oplossing en de plaats in de top tien genoemd. Deze kolommen zijn uiteraard toegevoegd na verwerking van de resultaten en niet in eerste instantie meegestuurd.

Als eerste ziet u de tien oplossingsrichtingen waarop door de ondervraagden het hoogst gescoord is. De oplossingsrichting met de hoogste score staat bovenaan.

3.1 De top-10

1. Cursussen aanbieden en geven naar niveau en kennis. Kost misschien meer, maar is belangrijk voor passend werk. Daaraan gekoppeld stageplaatsen. Voor netwerken, arbeidsethos, etc. Meer cursussen met baangarantie (voor motivatie)
2. Passend werk en deeltijdbanen belonen op maat (wordt nu als het ware bestraft), zo kun je er ook achter komen of het bij je past. Deeltijdwerk of tijdelijk werk levert nu veel moeilijkheden op, zodat het niet aantrekkelijk is en uitkering houden is makkelijker.
3. Geef openheid in regels en mogelijkheden; weinig mensen weten wat de mogelijkheden zijn. Geen juridisch taalgebruik, begrijpelijk Nederlands
4. Ruimer budget voor scholing en andere individuele wensen (bijv. t.b.v. mobiliteit)
5. Re-integratie niet tot werk, maar tot en met werk. Met begeleiding na aanvang werk op persoonlijk en financieel gebied.
6. Van wantrouwen naar vertrouwen als basis. Dat betekent een mentaliteitsverandering en in acht nemen van de fatsoensnormen. Dit d.m.v. trainingen en rollenspelen waarbij uitkeringsgerechtigden meespelen en waarbij de rollen worden omgedraaid. Dit moet door de hele keten heen gebeuren. Dus te beginnen bij het departement.
7. Je moet verplicht solliciteren naar een functie onder je niveau. Niet passend werk is niet duurzaam, daarom moeten uitkeringsinstanties rekening houden met het niveau.
8. Pas re-integratieproces aan: creëer budget en wetgeving voor mentale begeleiding tussen ontslag/arbeidsongeschiktheid (AO) en re-integratieproces. Want als je AO/ontslag meemaakt moet je door een 'rouwproces'. Nu moet je direct de boer op, geen oog voor verwerkingsproces, waardoor het moeilijk is om de positieve houding te krijgen die nodig is voor een nieuwe baan.
9. Cultuuromslag → klant staat centraal, dienstverlening. Richt je op ontmoeting met je klanten en hoor wat ze echt beweegt. Dit geeft een positieve spiraal door actie en reactie
10. Re-integratie naar werk d.m.v. opleiding moet doorlopende lijn zijn van begin (oriëntatie) tot eind (werk), door één persoon. 1 loket dat samen met jou de weg ingaat.

3.2 De vragenlijst met inleiding en scores

Wat vindt u van de uitkomsten van het burgerpanel SZW?

Geachte heer/mevrouw,

Enige tijd geleden hebt u zich aangemeld voor deelname aan het burgerpanel 'Wat helpt echt bij het vinden van werk?' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Helaas behoorde u niet tot de groep van 25 deelnemers, maar uw mening is natuurlijk net zo waardevol!

Daarom stellen we u in de gelegenheid om te reageren op de oplossingsrichtingen zoals het burgerpanel die verwoord heeft. Ook kunt u een aanvullend advies geven, als u vindt dat dit ontbreekt in onderstaande lijst.

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

U mag in onderstaande lijst 10 adviezen uitkiezen waarvan u denkt die u het meest waardevol vindt. Deze 10 adviezen mag u een cijfer geven van 1 t/m 10. De tien punten kent u toe aan het beste advies, negen punten op het op één na beste advies, etc.

NB: U kunt elk cijfer maar één keer geven en er mogen niet meer dan 10 cijfers op de lijst staan

Er is dus ook een aantal adviezen dat u geen cijfer geeft.

Nadat alle inzendingen binnen zijn maken wij een overzicht van oplossingen die door u het belangrijkste worden gevonden.

Naam:

		U kunt hier uw cijfer invullen	Totale score	Plaats in de top-10
	Proces staat centraal in plaats van einddoel			
3.	<i>Eerst eigen situatie aanvaarden</i> → Bij arbeidsongeschiktheid revalidatie- en acceptatiecursus, bij WW acceptatiecursus, bij WWB motivatiecursus.		106	
4.	Aanmelding via uitkeringsinstantie bij maatschappelijk werk; <i>helpt ook om situatie te accepteren.</i>		1	
3.	<i>Weten waar je naartoe gaat</i> (bijv. baan van 40 uur, parttime, etc.) → Samen met casemanager doel bepalen, mogelijkheid om van casemanager te switchen bij geen klik.		76	
4.	<i>Hoe weten waar je naartoe gaat?</i> → Gaan zoeken naar passend werk via trefwoorden op competentie en niet op oud beroep ("Googlen")		99	
5.	Cursussen aanbieden en geven naar niveau en kennis. <i>Kost misschien meer, maar is belangrijk voor passend werk.</i> Daaraan gekoppeld stageplaatsen. <i>Voor netwerken, arbeidsethos, etc.</i> Meer cursussen met baangarantie (<i>voor motivatie</i>)		319	1
6.	Tijdens cursussen regelmatig feedback met lotgenoten		50	
7.	Leren omgaan met beperkingen en van daaruit proces starten		50	
8.	Eerst einddoel bepalen, werken naar mogelijkheden en capaciteit in werk		68	
9.	Proces moet zijn om einddoel (passend werk) te bereiken		109	
10.	Re-integratie niet <u>tot</u> werk, maar <u>tot en met</u> werk. Met begeleiding na aanvang werk op persoonlijk en financieel gebied.		199	5
11.	Mogelijkheden op financieel en praktisch gebied om cursussen te volgen en te solliciteren (reiskosten, kinderopvang, mobiliteitsaanpassingen); je moet wel die juiste cursus kunnen volgen, vaak levert dat problemen op. Ook financiële situatie moet toereikend zijn om te solliciteren. Als jij problemen hebt met zithouding, zou stoel geregeld moeten worden, bijvoorbeeld.		135	
	Onlogische en te veel regels			
12.	Een loket		52	
13.	Geef openheid in regels en mogelijkheden; weinig mensen weten wat de mogelijkheden zijn. Geen juridisch taalgebruik, begrijpelijk Nederlands		226	3
14.	Maak regels inzichtelijk		88	
15.	Deskundigheid bij casemanager; te veel op grote lijnen, te weinig op individueel		62	
16.	Passend werk en deeltijdbanen belonen op maat (wordt nu als het ware bestraft), zo kun je er ook achter komen of het bij je past. Deeltijdwerk of tijdelijk werk levert nu veel moeilijkheden op, zodat het niet aantrekkelijk is en uitkering houden is makkelijker.		301	2
17.	Casemanager meer bevoegdheden voor het nemen van beslissingen, nu moeten ze vaak verantwoording afleggen aan leidinggevende, maar ze moeten eigenlijk op maat van de cliënt beslissingen kunnen nemen. Minder stress voor beide partijen.		67	
18.	Re-integratie naar werk d.m.v. opleiding moet doorlopende lijn zijn van begin (oriëntatie) tot eind (werk), door één persoon. 1 loket dat samen met jou de weg ingaat.		150	10
19.	Je moet verplicht solliciteren naar een functie onder je niveau. Niet passend werk is niet duurzaam, daarom moeten uitkeringsinstanties rekening houden met het niveau.		161	7

	Weinig maatwerk, weinig ruimte voor eigen initiatief & creativiteit			
20.	Geef eigenschappen als empathisch vermogen en creativiteit meer nadruk in de functieomschrijving van medewerkers van UWV/CWI. Pas de scholing erop aan; cursus sociale vaardigheden voor medewerker UWV/CWI voor meer inlevingsvermogen. Ze hebben goede wil, maar ook de bagage om dit te vertalen naar de praktijk?		109	
21.	Pas re-integratieproces aan: creëer budget en wetgeving voor mentale begeleiding tussen ontslag/arbeidsongeschiktheid (AO) en re-integratieproces. Want als je AO/ontslag meemaakt moet je door een 'rouwproces'. Nu moet je direct de boer op, geen oog voor verwerkingsproces, waardoor het moeilijk is om de positieve houding te krijgen die nodig is voor een nieuwe baan.		153	8
22.	Creëer meer ruimte in de wetgeving voor maatwerk. IRO is nu enige maatwerk. Maak dat IRO+; zet deur meer open. Budget is op tegen de tijd dat je klaar bent voor een baan.		131	
23.	Budget gaat alleen naar re-integratiebureau. Het is te krap tegen huidige inkoop en dienstenaanbod om hele traject tot en met werk te financieren. Dat moet flexibeler, stel dat je een verkeerde keuze hebt gemaakt, dan is het geld direct op. Zeker voor ouderen heel belangrijk. Cliënten zijn zich bewust van hun eigen verantwoordelijkheid, maar de wetgeving moet zodanig flexibel zijn dat eigen verantwoordelijkheid handen en voeten kan krijgen.		149	
24.	Meetbaar maken van (tussentijdse) resultaten van reïntegratie(bureau). No cure, no pay; misschien ook voor uitvoeringsinstanties. Meer structuur is nodig om dit te kunnen meten. Bovendien betere communicatie met gemeenten, werkgevers etc.		138	
25.	Ruimer budget voor scholing en andere individuele wensen (bijv. t.b.v. mobiliteit)		214	4
26.	Aanpassing ICT; gegevens uitwisselen tussen instanties. Wat in ieder geval verbetering behoeft: andere zoekcriteria en dus definitie van passend werk. Niet alleen kijken naar : wat is iemand geweest, maar hoe is iemand nu? Voor timmerman is niet alleen timmeren passend werk. Staat nu als bouwvakker te boek, maar kan veel meer.		75	
27.	Maak een leesbaar spelregelboekje rechten en plichten. Is heel belangrijk; ook casemanager kan die soms niet goed uitleggen. Folders verbeteren.		67	
28.	Stel een ombudsorganisatie in voor klachten en UWV/CWI/gemeenten etc. (niet dossierinhoudelijk, maar meer beoordelen behandeling) Onafhankelijke rol, reactie laat minder lang op zich wachten. Ombudsorganisatie moet gericht zijn op verbetering van de processen door het ontwikkelen van een soort 'jurisprudentie'		121	
Te weinig kennis en kwaliteit				
29.	Regelmatig terugkerende werkgroep van medewerkers uitvoerende instantie (op kantoor-/vestigingsniveau) met uitkeringsgerechtigden om de uitvoering te evalueren en verbeteren. Dus in samenwerking met elkaar werken aan verbetering.		64	
30.	Van wantrouwen naar vertrouwen als basis. Dat betekent een mentaliteitsverandering en in acht nemen van de fatsoensnormen. Dit d.m.v. trainingen en rollenspelen waarbij uitkeringsgerechtigden meespelen en waarbij de rollen worden omgedraaid. Dit moet door de hele keten heen gebeuren. Dus te beginnen bij het departement.		199	6

31.	Kennis vergroten van de regels, niet alleen door kennisoverdracht, maar toetsing door rollenspel waarbij uitkeringsgerechtigde 'zichzelf speelt'.		7	
32.	Computersystemen van de uitvoeringsinstanties aan elkaar koppelen. Bijvoorbeeld a.d.h.v. sofinummer. Lost ook communicatieproblemen op.		69	
33.	In de intake moeten taalvaardigheid en computervaardigheid getoetst worden. Vervolgens, indien van toepassing, op training sturen. Hierdoor hebben alle uitkeringsgerechtigden zelf de mogelijkheid om te zoeken in het systeem (het gekoppelde systeem op een afgeschermd deel) en op internet.		12	
34.	Direct toewijzen van een arbeidsadviseur die inhoudelijk op de hoogte is en verantwoordelijk is voor zijn advies en die door alle lagen en instanties dezelfde blijft. Daardoor kunnen mensen beter beoordeeld worden op hun prestaties en je kan ze zelf ook aanspreken.		120	
35.	Nauwere samenwerking met kleinere re-integratiebureaus waar je sneller naar doorverwezen wordt. Kleinschaliger en persoonlijker begeleiding (maatwerk) is dan mogelijk. Leidt tot diepgaande intake waarbij het contact met de cliënt centraal staat. UWV linkt bijvoorbeeld zelf nu op z'n site alleen naar bureaus die grote groepstrajecten doen.		117	
36.	Uitvoeringsorganisaties moeten de werkgevers beter informeren over de voordelen van bepaalde regels.		94	
37.	Juiste persoon op de juiste plek. Mensen moet werken met liefde voor hun vak.		95	
38.	Invoeren van duobanen voor medewerkers van uitvoerende instanties. Twee weten meer dan een. Ook heb je dan altijd back-up bij ziekte of vakantie.		31	
39.	Organisatie moet aansluiten bij de cliënt i.p.v. andersom. Dit kan als de overheid zelf ook stageplaatsen aanbiedt.		51	
40.	De uitvoeringsorganisaties moeten zich meer profileren als hulpverleners dan als controleurs.		68	
41.	Second opinion kunnen aanvragen		21	
	Negatieve houding, geen respect voor individu			
42.	Vast contactpersoon, die jouw persoonlijke verhaal kent. Met deze persoon kun je een relatie opbouwen. Deze persoon behandelt je integer		147	
43.	Bij problemen mogelijkheid tot aanvragen ander contactpersoon		37	
44.	Vloeiende, goede overdracht van dossier met aandacht voor menselijke verhaal en persoonlijke toelichting		42	
45.	Feitelijke gespreksverslagen en rapporten over jezelf <u>alleen</u> in persoonlijk dossier opnemen nadat de verslagen en rapporten zijn gezien en commentariseerd door de persoon in kwestie		48	
46.	Cultuuromslag → klant staat centraal, dienstverlening. Richt je op ontmoeting met je klanten en hoor wat ze echt beweegt. Dit geeft een positieve spiraal door actie en reactie		153	9
47.	Psychologisch en sociaal vermogen bij UWV/CWI etc. Hoe? Door scholing en aannemebeleid		55	
48.	Mentaliteit bij uitvoeringsinstanties moet zijn: "we" in plaats van "ik en jij"; samenwerken		40	
49.	Scholing voor contactpersonen uitkeringsinstanties met nadruk op verplaatsing/inlevingsvermogen van de klanten		43	
50.	Scheiden van personen die beslissen over uitkering en integratie. Hier zit een belangenverstremgeling die kan leiden tot machtspeletjes.		92	
51.	Meer bevoegdheden van de begeleiders leidt tot creatievere oplossingen		30	

52.	Tussentijds informeel contact, voor meer betrokkenheid. Hoe? Kort telefonisch contact, interesse tonen voor klant. E-mail adres van je contactpersoon hebben kan al helpen		28	
53.	Communicatie positiever, bijv. feliciteren bij gevonden baan. En vriendelijker toon van standaardbrieven.		41	
54.	Communicatie toegankelijker (waar mogelijk)		50	