

Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 1 A  
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
T 070 333 44 44  
F 070 333 40 33  
www.rijksoverheid.nl

**Onze referentie**  
2013-0000141895

Datum 21 oktober 2013  
Betreft Inspectierapport dienstverlening aan oudere bijstandsgerechtigden

**Bijlagen**  
Rapport "Perspectief voor  
oudere werklozen?"

De Inspectie SZW heeft de dienstverlening door klantmanagers aan oudere (45+) bijstandsgerechtigden onderzocht. Bijgaand bied ik u het rapport daarvan aan: "Perspectief voor oudere werklozen? Dienstverlening aan oudere (45+) bijstandsgerechtigden".

De finale conclusie van de Inspectie luidt dat de dienstverlening aan ouderen in de bijstand effectiever kan. Er zijn verbeteringen mogelijk in de wijze van dienstverlening door de klantmanager. Belangrijkste punten hierbij zijn het stellen van een goede diagnose, het direct onder de aandacht brengen van oudere werklozen bij werkgevers en motiverende en dwingende gesprekken om breder zoekgedrag te stimuleren. Gesteld wordt dat in het algemeen de huidige aanpak ten koste lijkt te gaan van de minder zelfredzame oudere werkloze. Dat leidt tot onnodig gemiste kansen, ook in de huidige ongunstige economische omstandigheden.

Van specifiek beleid voor oudere werklozen bleek slechts bij 16% van de gemeenten sprake, hoewel gemeenten daar beleidsvrijheid in hebben. Het gaat overwegend om aanbodgerichte dienstverlening met inzet van een beperkt aantal standaard re-integratietrajecten zonder maatwerk. Een uitgebreide diagnose komt weinig voor, evenmin als continue herbeoordeling. Klantmanagers richten zich op het ondersteunen van zelfredzaamheid en het aanbod van een sollicitatietraining is vrijwel standaard. Voor klanten met persoonlijke problemen wordt ook gewerkt aan het versterken van het zelfvertrouwen. De ondersteuning neemt af als klanten langer een uitkering hebben. Naast het aanbieden van vacatures – vooral in de lijn van de wensen van de klant - komt verdere vraaggerichte dienstverlening maar weinig voor. In het algemeen maken gemeenten geld vrij voor re-integratietrajecten maar vrijwel niet voor scholingstrajecten.

Ik deel de eindconclusie van de Inspectie dat de dienstverlening aan oudere bijstandsgerechtigden zoals beschreven in het rapport, effectiever kan. De effectiviteit van re-integratie is voor een groot deel afhankelijk van de uitvoering, van de klantmanagers, die dagelijks bezig zijn mensen naar werk te begeleiden. Zij moeten beschikken over de juiste kennis over wat werkt en wat niet en dat kunnen toepassen in de praktijk (methodisch werken). Klantmanagers moeten wel in staat worden gesteld zich die kennis eigen te maken en om bewezen effectieve ondersteuning, ook voor langere termijn, in te zetten. Dit vraagt om een organisatiecultuur en een management dat ruimte geeft aan het binnenhalen en operationaliseren van nieuwe, beproefde inzichten, het delen van ervaringen, ontvangen van feedback en voortdurend kritisch staan tegenover eigen kennis en

handelswijze. Het rapport van de inspectie maakt duidelijk dat die cultuur binnen gemeenten in ieder geval met betrekking tot de dienstverlening aan oudere werkloze bijstandsgerechtigden veelal ontbreekt, terwijl gemeenten wel verantwoordelijk zijn voor een efficiënte én effectieve uitvoering van re-integratie, ook van deze groep. Ik zal het rapport van de inspectie aan de orde stellen in het bestuurlijk overleg met de VNG.

**Datum**

21 oktober 2013

**Onze referentie**

2013-0000141895

Eerder al heb ik het initiatief genomen en middelen beschikbaar gesteld voor een programma dat leidt tot professionalisering van klantmanagers. Het programma 'Vakmanschap' dat Divosa vanaf 2012 uitvoert, voorziet inmiddels in een reeks werkwijzers en in het bevorderen van kennisuitwisseling tussen gemeenten. Er zijn werkwijzers samengesteld over werkgeversbenadering, diagnosestelling, fraude en handhaving en omgaan met klanten met belemmeringen. Daarnaast zijn er regionale bijeenkomsten voor klantmanagers, is er een Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) in oprichting, zijn trainingen in ontwikkeling en is er samenwerking met een HBO-instelling voor de ontwikkeling van competenties.

Het programma zal in 2014 worden voortgezet. Hierbij wordt met name ingezet op implementatie en borging van de ontwikkelde instrumenten op zowel het bestuurlijk niveau als binnen het management en de uitvoering zelf. Het rapport van de Inspectie onderstreept nadrukkelijk de noodzaak van snelle maar goede uitvoering van deze laatste, cruciale fase van het programma Vakmanschap. Ik roep gemeenten op ten volle gebruik te maken van de merites van dit programma en daarmee hun verantwoordelijkheid als werkgever voor de kennis en kunde van hun klantmanagers te tonen. Ik houd de vinger aan de pols en laat begin 2014 een onderzoek uitvoeren naar de stand van het vakmanschap bij klantmanagers van sociale diensten.

Tenslotte: juist in deze tijd van hoge werkloosheid is een vraaggerichte ondersteuning van bijstandsgerechtigden onmisbaar. Dit geldt des te meer voor oudere werklozen vanwege de bekende vooroordelen van werkgevers over deze leeftijdsgroep. Ondersteuning en versterking van de werkzoekende oudere bijstandsgerechtigde die minder goed zelfredzaam is, dient hand in hand te gaan met het benaderen van werkgevers die baanopeningen en werkherstattingskansen bieden of kunnen creëren. Gemeenten en het UWV moeten hier samen intensief in optrekken.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

Jetta Klijnsma