

# **Evaluatie Werkplaza**

*Resultaten en oordeel van de betrokken partners*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>De resultaten</b>	<b>4</b>
1.2.1	Stap 1: eerste controle op rechtmatigheid uitkering bij CWI	4
1.2.2	Stap 2: uitgebreide controle op rechtmatigheid uitkering bij BNK	4
1.2.3	Stap 3: intensieve begeleiding richting werk	5
1.2.4	Vergelijking tussen A- en B-klienten	5
1.2.5	Conclusie m.b.t. resultaten	6
<b>1.3</b>	<b>Oordeel over Werkplaza-concept</b>	<b>7</b>
<b>1.4</b>	<b>Oordeel over hoe Werkplaza loopt</b>	<b>7</b>
<b>1.5</b>	<b>Oordeel over of en hoe Werkplaza moet worden voortgezet</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Aanleiding voor en opzet van de evaluatie</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Aanleiding voor de evaluatie</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>De onderzoeksvragen</b>	<b>13</b>
<b>2.3</b>	<b>De onderzoeksopzet</b>	<b>13</b>
<b>2.4</b>	<b>Uitvoering van de evaluatie</b>	<b>14</b>
<b>2.5</b>	<b>Opzet verslag</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>De resultaten</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>17</b>
<b>3.2</b>	<b>Wat heeft de strenge handhaving opgeleverd?</b>	<b>17</b>
3.2.1	Resultaat controle op rechtmatigheid bij CWI	17
3.2.2	Resultaat controle op rechtmatigheid bij BNK	18
<b>3.3</b>	<b>Wat heeft de intensieve begeleiding naar werk opgeleverd?</b>	<b>19</b>
3.3.1	Resultaat begeleiding bij het zoeken naar werk door CWI	19
3.3.2	Resultaat intensieve reïntegratietrajecten bij RIB's	20
3.3.3	Resultaten per RIB	21
3.3.4	Resultaten van R <sup>2</sup>	21
<b>3.4</b>	<b>Vergelijking tussen A- en B-klienten</b>	<b>22</b>
<b>3.5</b>	<b>Factoren van invloed op de resultaten</b>	<b>23</b>
3.5.1	De instroom van A-klienten	24
3.5.2	De economische ontwikkeling	25
3.5.3	De samenwerking tussen CWI en BNK	25
3.5.4	De samenwerking tussen BNK en RIB's	26
3.5.5	Intensiteit van de trajecten	29
3.5.6	Inhoud van de trajecten	30
3.5.7	Balans tussen snel en passend plaatsen	30
3.5.8	Betrokkenheid werkgevers	31
3.5.9	Nieuwe afspraken met Uitzicht	31
<b>3.6</b>	<b>Conclusies</b>	<b>32</b>

<b>4</b>	<b>Werkplaza verder verbeteren of een andere aanpak?</b>	<b>37</b>
4.1	Inleiding	37
4.2	Algemeen oordeel over Werkplaza	37
4.3	Verbeterpunten m.b.t. het werkproces	38
4.4	Aanpassingen in de Werkplaza-aanpak	39
4.4.1	Intensiveren van samenwerking	39
4.4.2	Werkplaza-aanpak combineren met een Work First-aanpak	40
4.5	Conclusies	40

# 1 Samenvatting

## 1.1 Inleiding

Per 1 januari 2005 is het experiment Werkplaza van start gegaan. Doel van dit experiment is dat er geen onnodige instroom in de bijstand plaatsvindt en dat de duur van de bijstand beperkt wordt. Op jaarbasis zouden er via Werkplaza circa 600 nieuwe klanten met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt (A-klanten) intensief richting werk begeleid worden.

In 2005 heeft de raad besloten dat Werkplaza tot juli 2006 loopt en dat in april 2006 een evaluatie moet worden afgerond, om te kunnen bepalen of het experiment al dan niet moet worden voortgezet. In dit rapport vindt u een verslag van deze evaluatie.

Het gaat bij Werkplaza om een nieuwe aanpak voor nieuwe WWB-klanten, die bestaat uit een combinatie van:

- *streng handhaving* (streng controle op het recht op een WWB-uitkering en streng volgen of de klant bij het zoeken naar werk voldoende inzet toont);
- en *intensieve begeleiding bij het zoeken naar werk voor A-klanten*.

Een meer uitgebreide beschrijving van de Werkplaza-aanpak is opgenomen in paragraaf 2.1.

Bij Werkplaza zijn de volgende partijen betrokken:

- het CWI (eerste controle van de gegevens nodig voor het aanvragen van een WWB-uitkering; begeleiding richting werk voor de nieuwe A1-klanten<sup>1</sup>);
- Bureau Nieuwe Klanten van de afdeling Werk en Inkomen (controle van de rechtmatigheid van de WWB-uitkering; doorverwijzing van nieuwe A2-klanten<sup>2</sup> naar reïntegratiebedrijven voor korte, intensieve reïntegratietrajecten);
- drie reïntegratiebedrijven, namelijk Alexander Calder, SagEnn en Randstad Rentree (in het kader van Werkplaza heeft de gemeente contracten met deze bedrijven afgesloten voor het uitvoeren van de reïntegratietrajecten voor de nieuwe A2-klanten);
- Bureau Uitzicht van de afdeling Werk en Inkomen (in de loop van of na afloop van de reïntegratietrajecten kunnen de A2-klanten via Uitzicht op een werkervaringsbaan geplaatst worden).

Doel van de evaluatie is:

- een beeld geven van de resultaten van Werkplaza en van factoren die daarop van invloed zijn geweest;
- achterhalen hoe de betrokken partijen over Werkplaza oordelen: wat vindt men van de Werkplaza-aanpak, hoe loopt het project op dit moment, wat kan er verbeterd worden en heeft men ideeën voor een alternatieve aanpak?

Voor de evaluatie van Werkplaza zijn vanaf half maart 2006 drie stappen ondernomen:

- bij de betrokken partijen zijn cijfers over de resultaten verzameld;

---

<sup>1</sup> Klanten van wie verwacht wordt dat ze binnen drie maanden werk kunnen vinden.

<sup>2</sup> Klanten van wie verwacht wordt dat ze niet binnen drie maanden, maar wel binnen een half jaar werk kunnen vinden.

- er zijn gesprekken gevoerd met leidinggevenden en medewerkers van alle betrokken partijen;
- via een online enquête onder klantmanagers van Bureau Nieuwe Klanten is aanvullende informatie verzameld.

Hieronder zijn de belangrijkste bevindingen van de evaluatie opgenomen. Een uitgebreid verslag van alle bevindingen staat in de hoofdstukken 3 en 4.

In de tekst staan de volgende afkortingen:

- CWI = Centrum voor Werk en Inkomen;
- BNK = Bureau Nieuwe Klanten van de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen;
- RIB/RIB's = reïntegratiebedrijf/reïntegratiebedrijven.

Het CWI werkt onder meer met *adviseurs*, BNK met *klantmanagers* en de RIB's met *reïntegratieconsulenten*. Deze functies zijn vaak in de tekst genoemd. Soms gaat het ook over andere functies, bijvoorbeeld over jobhunters.

## 1.2 De resultaten

De Werkplaza-aanpak bestaat uit verschillende stappen. Hieronder is per stap aangegeven wat de resultaten zijn.

### 1.2.1 Stap 1: eerste controle op rechtmatigheid uitkering bij CWI

Werklozen, die zich voor een WWB-uitkering bij het CWI melden, worden daar gewezen op hun rechten en plichten richting werk. Verder wordt hen duidelijk gemaakt wat voor informatie ze voor het aanvragen van de uitkering moeten aanleveren. Bij het CWI vindt vervolgens een eerste controle van de aangeleverde bescheiden plaats. Van de betreffende personen dient 46% *geen* aanvraag voor een WWB-uitkering in oftewel de WWB-preventiequote bij het CWI ligt op 46%. Het streefpercentage was 45%. Ook in de jaren vóór Werkplaza lag de preventiequote tussen de 45 en 50%. Sinds begin april 2006 zijn enkele BNK-medewerkers bij het CWI geplaatst om ondersteuning te geven bij de eerste controle van de gegevens voor de uitkeringsaanvraag. Men verwacht dat dat *in totaal* tot een hogere preventiequote leidt<sup>3</sup>.

### 1.2.2 Stap 2: uitgebreide controle op rechtmatigheid uitkering bij BNK

Van de 2513 in 2005 bij BNK ingediende WWB-aanvragen is 74% toegekend (WWB-preventiequote bij BNK: 26%). Volgens betrokkenen heeft de aanpak voor strenge handhaving binnen BNK in de afgelopen maanden duidelijker vorm gekregen en werpt deze steeds meer vruchten af. Op grond van bestandsanalyse en dossieronderzoek heeft BNK nu meer inzicht in signalen voor fraude. Daardoor kunnen er gerichter huisbezoeken gedaan worden om de rechtmatigheid van de uitkering te controleren. Voorlopige cijfers over de eerste maanden van 2006 wijzen erop dat de preventiequote gestegen is.

---

<sup>3</sup> Wanneer de BNK-medewerkers bij het CWI ervoor zorgen dat er minder WWB-aanvragen in behandeling worden genomen, kan het zijn dat de WWB-preventiequote bij het CWI licht daalt, terwijl tegelijk de WWB-preventiequote bij BNK (zie paragraaf 1.2.2) stijgt. Het gaat echter om het *totaalresultaat* van de strenge handhaving.

### 1.2.3 *Stap 3: intensieve begeleiding richting werk*

Onderdeel van de Werkplaza-aanpak is dat A-klienten intensief richting werk begeleid worden.

Het CWI begeleidt de A1-klienten oftewel de klienten van wie verwacht wordt dat ze binnen drie maanden werk kunnen vinden. De doelstelling voor het CWI is dat 55% van de begeleidde A1-klienten naar werk uitstroomt. Van de 162 A1-klienten, die in 2005 een uitkering toegekend kregen, ontving 60% eind november 2005 geen uitkering meer. Maar niet bekend is welk deel van hen vanwege het vinden van werk is uitgestroomd.

Bij de begeleiding door het CWI van A1-klienten wordt, meer dan bij de begeleiding van A2-klienten door de RIB's, uitgegaan van de zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid van de klienten. Niet alle A1-klienten maken evenveel gebruik van de adviseurs en faciliteiten bij het CWI.

A2-klienten (de klienten van wie verwacht wordt dat ze niet binnen drie, maar wel binnen zes maanden werk kunnen vinden) worden door BNK doorverwezen naar RIB's voor korte en intensieve reïntegratietrajecten. De doelstelling is dat deze in 65% van de gevallen tot duurzame uitstroom naar werk leiden. Deze doelstelling hebben de RIB's nog niet gehaald. De *tussenstand* eind 2005 was dat 48% van de 256 trajectdeelnemers werk gevonden had, *maar dat is inclusief uitzendwerk en banen voor minder dan een half jaar*. Nog niet alle trajecten zijn afgerond. Eind 2005 waren er 90 trajecten afgerond; in 48% van de gevallen waren de trajectdeelnemers uitgestroomd naar werk. Omdat de economie aan het aantrekken is, verwachten de RIB's een *eindstand* in de buurt van de 65% te kunnen halen.

Opvallend is dat het begrip "plaatsing" in de contracten, die de gemeente in het kader van Werkplaza met de RIB's afgesloten heeft, niet op dezelfde manier is vastgelegd. Het is niet in alle contracten duidelijk wanneer een plaatsing in werk als een duurzame plaatsing gerekend wordt en of de plaatsing in werk al dan niet uitkeringsbeëindigend moet zijn. Ook op een ander punt verschillen de contracten. De trajectdeelnemers moeten 20 uur per week met het traject bezig zijn, maar de RIB's stellen verschillende eisen als het gaat om welk deel van die 20 uur de trajectdeelnemers op de locatie van het RIB aanwezig moeten zijn.

### 1.2.4 *Vergelijking tussen A- en B-klienten*

De Werkplaza-aanpak houdt in dat nieuwe A-klienten intensief richting werk begeleid worden. De nieuwe B-klienten (oftewel de nieuwe klienten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt) komen bij Uitzicht terecht om te kijken of een werkervaringsbaan iets voor hen is of kunnen via de wijkbureaus van Werk en Inkomen op activeringstrajecten of minder intensieve reïntegratietrajecten bij de RIB's geplaatst worden. Dus zou verwacht kunnen worden dat nieuwe A-klienten sneller uit de uitkering stromen. Daarom is een vergelijking tussen deze beide klantgroepen interessant.

Voor de nieuwe A- en B-klienten, die in 2005 bij BNK een uitkering aanvroegen, is bekend hoeveel er geen uitkering toegekend kregen en hoeveel er binnen korte tijd weer uit de uitkering stroomden (zie tabel 1).

Tabel 1: resultaten voor de A-klienten in Werkplaza versus de resultaten voor de B-klienten (tot eind november 2005)

	A1-klienten	A2-klienten	totaal A-klienten	B-klienten	TOTAAL
aantal aanvragen WWB bij BNK (1)	218	457	675	1838	2513
aantal toegekende aanvragen	162	325	487	1385	1872
WWB-preventiequote bij BNK (in %)	26%	29%	28%	25%	26%
aantal uitbetaalde uitkeringen in november 2005	64	164	228	835	1063
percentage van de WWB-aanvragers in 2005 dat in november 2005 geen uitkering ontving	71%	64%	66%	55%	58%

(1) Bij de A-klienten gaat het om door het CWI overgedragen klanten; bij de B-klienten gaat het vooral om door het CWI overgedragen klanten en daarnaast onder meer om klanten die rechtstreeks bij bureau Bijzondere Doelgroepen van Werk en Inkomen binnenkwamen.

Tabel 1 laat het volgende zien: de Werkplaza-aanpak heeft eraan bijgedragen dat 66% van de 675 A-klienten, die in 2005 een WWB-aanvraag indienden, niet in de uitkering kwam of na korte tijd weer uit de uitkering stroomde. Van de 1838 nieuwe B-klienten is 55% niet in de uitkering gekomen of na korte tijd weer uitgestroomd. Wetende dat er extra geïnvesteerd is in de intensieve begeleiding van A-klienten, die een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt hebben, lijkt dit verschil in uitstroom tussen de A- en B-klienten beperkt. Anderzijds zijn het vooral B-klienten, die via Uitzicht in gesubsidieerd werk terecht kunnen komen, en zijn er behalve A2-klienten ook B-klienten op intensieve reïntegratietrajecten bij RIB's geplaatst. Verder hebben we onvoldoende inzicht in de redenen van uitstroom voor de A- en B-klienten om harde conclusies te kunnen trekken; het is namelijk niet bekend hoeveel A- en B-klienten er precies naar werk zijn uitgestroomd (zie ook paragraaf 2.4).

De verwachting was dat op jaarbasis 600 A-klienten intensieve begeleiding richting werk zouden krijgen. In 2005 hebben 487 nieuwe A1- en A2-klienten een WWB-uitkering gekregen. Er komen dus minder A-klienten binnen dan verwacht. Ten gevolge van de aantrekkende economie is de instroom van A-klienten begin 2006 verder afgenomen.

#### 1.2.5 Conclusie m.b.t. resultaten

In de afgelopen maanden heeft de strenge handhaving binnen Werkplaza duidelijker vorm gekregen. De eerste cijfers voor 2006 wijzen erop dat dit leidt tot het minder vaak toekennen van een WWB-uitkering.

De streefpercentages voor de uitstroom naar werk bij de intensief begeleide A-klienten waren eind 2005 nog niet gehaald. Dit had te maken met de lange aanloopperiode van Werkplaza, de beperkte ruimte op de arbeidsmarkt en een nog niet strak genoeg georganiseerde samenwerking tussen de betrokken partijen.

Gezien de verbeteringen, die in de afgelopen maanden in de Werkplaza-aanpak zijn doorgevoerd (zie ook paragraaf 1.4), en gezien ook de aantrekkende economie, mag verwacht worden dat Werkplaza in 2006 betere resultaten gaat boeken dan in 2005.

Er zijn afzonderlijke streefcijfers voor de strenge handhaving en voor de uitstroom naar werk. Maar uiteindelijk gaat het om wat de *combinatie van strenge handhaving en intensieve begeleiding richting werk* voor nieuwe klanten oplevert: hoeveel klanten, die zich in eerste instantie bij het CWI voor een bijstandsuitkering melden, komen uiteindelijk niet in de WWB terecht of stromen door de intensieve begeleiding richting werk snel weer uit. Om hier een goed beeld van te kunnen schetsen is eigenlijk een cliëntvolgsysteem "over de keten heen" nodig. De nu beschikbare cijfers geven geen compleet beeld (zie paragraaf 2.4).

### 1.3 Oordeel over Werkplaza-concept

- Alle betrokken partijen zijn in grote lijnen positief over het Werkplaza-concept, want nieuwe klanten worden gedwongen intensief bezig te blijven met het zoeken naar werk. Daardoor wennen ze al aan een arbeidsritme.  
Er mogen geen gaten vallen in het proces van activering en arbeidstoeleiding. Het is niet goed voor de kansen van werklozen als ze een langere periode weinig ondernemen om aan werk te komen. Dit vraagt om korte doorlooptijden vanaf het moment dat werklozen zich bij het CWI voor een WWB-uitkering melden.
- Positief is ook het streven naar een goede balans tussen handhaving en bemiddeling. De aanpak moet streng maar rechtvaardig zijn: streng bij de controle op het recht op een uitkering en streng bij het volgen of de klant zich voldoende inzet om werk te vinden; rechtvaardig in de zin van welwillende klanten zo veel mogelijk proberen te helpen, met als doel dat ze duurzaam en zo veel mogelijk op hun eigen niveau aan de slag raken.
- Binnen Werkplaza is de begeleiding naar werk voor nieuwe A-klanten verdeeld tussen het CWI (A1-klanten) en de RIB's (A2-klanten). Daardoor kunnen er meer nieuwe klanten dan voorheen intensief richting werk begeleid worden.

### 1.4 Oordeel over hoe Werkplaza loopt

- Het CWI en de gemeente zijn de samenwerking m.b.t. de handhaving en bemiddeling naar werk goed aan het opbouwen. Voorwaarde voor een effectieve samenwerking is dat de communicatie tussen beide partijen goed loopt, en dat is op dit moment het geval.
- Meer dan de doorsnee klantmanager bij de wijkbureaus van Werk en Inkomen zijn de klantmanagers van BNK gericht op strenge handhaving en hebben ze kennis van zaken m.b.t. arbeidstoeleiding.
- Vanwege de werkdruk bij BNK is de combinatie rechtmatigheid (strenge controle op het recht op een uitkering) en doelmatigheid (mensen helpen bij het snel werk vinden) soms lastig voor de klantmanagers.

- In de afgelopen maanden is een aantal nieuwe werkafspraken tussen de bij Werkplaza betrokken partijen gemaakt, met als doel de samenwerking te verbeteren, doorlooptijden zo veel mogelijk te beperken en effectiever te kunnen werken. Sinds begin april 2006 zijn enkele BNK-medewerkers bij het CWI geplaatst om te ondersteunen bij de controle van de gegevens voor de uitkeringsaanvraag. Verder is er een nieuwe procedure voor het maken van afspraken voor intakegesprekken bij de RIB's. En A2-klienten worden vanuit de reïntegratietrajecten eerder naar Uitzicht doorverwezen om te kijken of een werkervaringsbaan iets voor hen is.
- Opvallend is dat de RIB's verschillend oordelen over hun samenwerking met BNK. Alexander Calder en SagEnn geven aan dat de samenwerking tussen de reïntegratieconsulenten en de klantmanagers in het algemeen goed is, terwijl Randstad Rentree aangeeft dat de klantmanagers regelmatig niet snel, niet accuraat en niet consequent handelen. Hierbij aansluitend oordeelt een aantal klantmanagers vooral positief over de eerste twee bedrijven en minder positief over Randstad Rentree. Inmiddels hebben BNK en Randstad Rentree de knelpunten besproken. In de komende tijd zal moeten blijken of de samenwerking beter gaat lopen. Overigens hadden de RIB's gerekend op meer A-klienten dan er nu via BNK binnenkomen. De verwachtingen m.b.t. het aantal nieuwe A-klienten binnen Werkplaza waren te hoog.
- Diverse partijen wijzen op het belang van goede contacten met werkgevers. In de afgelopen periode zijn bij enkele betrokken partijen meer uren beschikbaar gekomen voor het uitbouwen van het bedrijvensnetwerk en het werven van vacatures.
- Al met al begint de ketenaanpak gericht op beperking van de instroom in de WWB steeds beter te functioneren. De lijnen tussen de betrokken partijen zijn over het algemeen kort.
- Geleidelijk aan brengt Werkplaza een cultuuromslag teweeg. Er is nu meer waardering voor de strakke aanpak van nieuwe werklozen dan bij de start van Werkplaza.

### **1.5 Oordeel over of en hoe Werkplaza moet worden voortgezet**

- Alle betrokken partijen vinden dat Werkplaza voortgezet moet worden, maar vinden wel dat er aanpassingen of verdere verbeteringen nodig zijn.
- Het werkproces kan nog strakker georganiseerd worden. Voorbeelden van hoe dat kan, staan in paragraaf 4.3.
- Bij de beoordeling van welke instrumenten er voor de nieuwe werklozen ingezet worden, kan intensiever door de betrokken partijen samengewerkt worden. Het CWI pleit ervoor om minder te gaan werken vanuit het onderscheid tussen A- en B-klienten. Bij een aantrekkende economie, waar alle partijen signalen van zien, zullen A-klienten gemakkelijker zelf werk kunnen vinden en zullen ook B-klienten via begeleiding aan werk geholpen kunnen worden. Daarom zou in de komende tijd meer vanuit de beschikbare activerings- en bemiddelingsinstrumenten geredeneerd moeten worden: d.w.z. dat het CWI en BNK meer samen kijken naar wat voor

nieuwe klanten zich aandienen, naar welke instrumenten het CWI en de gemeente ter beschikking heeft en naar hoe dit het beste gematched kan worden. Ook enkele andere partijen pleiten voor een meer intensieve en ook bredere samenwerking bij de beoordeling wat de beste weg is om nieuwe werklozen vooruit te helpen.

- Niet alleen het CWI, maar ook andere partijen vinden dat een deel van de A2-klanten voldoende zelfredzaam en zelfwerkzaam is om het traject richting werk meer *zelf* vorm te geven, zeker nu de economie aan het aantrekken is. Verder is de instroom van nieuwe A-klanten aan het afnemen. Dus lijkt er ruimte om meer nieuwe B-klanten op trajecten te plaatsen. Dit vraagt wel om aanpassingen in de huidige intensieve reïntegratietrajecten. In de ogen van de RIB's zijn deze namelijk alleen geschikt voor (nieuwe) klanten, bij wie er geen serieuze belemmeringen voor het zoeken naar werk spelen.
- Er zou nog meer energie gestoken moeten worden in het betrekken van werkgevers bij het snel aan de slag helpen van nieuwe werklozen.
- Mogelijk kan Werkplaza gecombineerd worden met een Work First-aanpak (werklozen moeten in ruil voor een uitkering verplicht aan de slag), maar dan moet er wel voldoende werk geboden kunnen worden. Het CWI wijst daarbij op het risico dat de balans te ver kan doorslaan richting het moeten accepteren van werk, dat volledig losstaat van wat iemand wil en kan. Als dat gebeurt, kan er een grote groep kwetsbare jonge werklozen ontstaan, die het werk weigert en uit het zicht van de instanties raakt. De samenleving kan veel last van een dergelijke groep krijgen.

## 2 Aanleiding voor en opzet van de evaluatie

### 2.1 Aanleiding voor de evaluatie

Per 1 januari 2005 is het experiment Werkplaza van start gegaan. Doel van dit experiment is dat er geen onnodige instroom in de bijstand plaatsvindt en dat de duur van de bijstand beperkt wordt. Op jaarbasis zouden er via Werkplaza circa 600 nieuwe klanten met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt (A-klanten) intensief richting werk begeleid worden.

In 2005 heeft de raad besloten dat Werkplaza tot juli 2006 loopt en dat in april 2006 een evaluatie moet worden afgerond, om te kunnen bepalen of het experiment al dan niet moet worden voortgezet.

#### De huidige Werkplaza-aanpak

In grote lijnen ziet de Werkplaza-aanpak er op dit moment als volgt uit:

- Werklozen, die zich voor een WWB-uitkering bij het CWI melden<sup>4</sup>, worden daar gewezen op hun rechten en plichten richting werk. Verder wordt hen duidelijk gemaakt wat voor informatie ze voor het aanvragen van de uitkering moeten aanleveren. Bij het CWI vindt vervolgens een eerste controle van de aangeleverde bescheiden plaats, inmiddels met ondersteuning van enkele BNK-medewerkers.
- Als de benodigde informatie voor het aanvragen van de WWB-uitkering compleet is, worden de klanten doorverwezen naar Bureau Nieuwe Klanten (BNK) van de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen. Daar wordt streng gecontroleerd of men recht op een uitkering heeft.
- De naar BNK doorverwezen personen, van wie gedacht wordt dat ze binnen drie maanden werk kunnen vinden (A1-klanten), worden door het CWI bij het zoeken naar werk begeleid.
- De overige naar BNK doorverwezen personen, die als relatief kansrijk op de arbeidsmarkt worden beschouwd (A2-klanten), worden via BNK verwezen naar reïntegratiebedrijven (RIB's), waar ze op korte, intensieve reïntegratietrajecten worden geplaatst. Hiervoor heeft de gemeente met drie reïntegratiebedrijven contracten afgesloten: Alexander Calder, SagEnn en Randstad Rentree.
- De naar BNK doorverwezen personen, bij wie de inschatting is dat ze vanwege serieuze belemmeringen bij het zoeken naar werk een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben (B-klanten), worden in eerste instantie doorverwezen naar Uitzicht. Daar wordt bekeken of ze geplaatst kunnen worden op een werkervaringsbaan (WEB).

Als een werkervaringsbaan geen optie is, komt men terecht bij één van de wijkbureaus van Werk en Inkomen (Bureau Dukenburg, Midden, Oost of Zuid) of bij Bijzondere Doelgroepen. De klantmanagers van die bureaus kunnen verschillende instrumenten inzetten om klanten te activeren en hun afstand tot de arbeidsmarkt

---

<sup>4</sup> Bij het CWI melden zich daarnaast onder meer ook mensen die recht op een WW-uitkering hebben en mensen zonder recht op een uitkering die op zoek naar (ander) werk zijn. Het CWI is het eerste trefpunt voor werkzoekenden en werkgevers. Werkgevers kunnen bij CWI terecht voor personeelsbemiddeling en informatie over de arbeidsmarkt. Werkzoekenden kunnen bij CWI terecht voor het vinden van werk of het aanvragen van een WW- of bijstandsuitkering. Daarnaast verleent CWI ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen, en geeft het arbeidsrechtelijke informatie.

te verkleinen, bijvoorbeeld activeringstrajecten, minder intensieve reïntegratietrajecten of scholing.

Nieuw in de Werkplaza-aanpak is:

- de manier waarop het CWI en de gemeente (Werk en Inkomen) gezamenlijk vorm geven aan de combinatie rechtmatigheid (controleren van het recht op een uitkering) en doelmatigheid (nieuwe werklozen begeleiden bij het zoeken naar werk, zodat ze zo snel mogelijk naar werk uitstromen); onder meer dat een deel van de A-klienten (de A2-klienten) niet door het CWI zelf naar werk begeleid wordt, maar via de gemeente naar reïntegratiebedrijven verwezen wordt.
- de oprichting van Bureau Nieuwe Klienten (BNK) binnen Werk en Inkomen om de combinatie van rechtmatigheid en doelmatigheid efficiënt vorm te kunnen geven;
- de keuze dat kansrijke werklozen intensiever dan voorheen bij het zoeken naar werk begeleid worden door het snel inzetten van korte, intensieve reïntegratietrajecten bij RIB's;
- het onderscheid tussen korte, intensieve reïntegratietrajecten voor de meer kansrijke werklozen en minder intensieve reïntegratietrajecten voor personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt;
- de nieuwe indicatiestelling voor werklozen: onderscheid in drie categorieën (A1-, A2- en B-klienten) in plaats van vier (fase 1 t/m 4).

#### Veranderingen sinds de start van Werkplaza

Om diverse redenen heeft Werkplaza een trage start gemaakt. Zo duurde het veel langer dan verwacht voor het CWI en Werk en Inkomen overeenstemming hadden over hoe de samenwerking tussen de beide instellingen precies zou moeten verlopen. Ook meldden zich bij het CWI minder kansrijke werklozen (A1- en A2-klienten) dan verwacht.

Aanvankelijk was de verwachting dat in 2005 1000 "nieuwe" kansrijke werklozen via Werkplaza in begeleiding genomen zouden worden. Het daaraan gekoppelde streefcijfer was dat jaarlijks 700 "nieuwe" werklozen binnen zes maanden betaald werk zouden vinden. In de loop van 2005 zijn deze verwachtingen bijgesteld. De schatting van het aantal "nieuwe" kansrijke personen, dat via Werkplaza richting werk begeleid zou moeten worden, werd teruggebracht naar 600 op jaarbasis. Verder is geëxperimenteerd met korte, marktgerichte trajecten voor B-klienten. Deze trajecten zijn bij Randstad Rentree ingekocht.

Omdat de resultaten van Werkplaza tegenvielen, werd in 2005 in de nota "Herijking Werkdeel" de vraag gesteld of het experiment tot de geplande einddatum (1 januari 2007) zou moeten doorlopen. De overweging dat de eerste periode van het project door de lange aanloop niet representatief zou zijn voor de periode daarna, leidde tot het raadsbesluit om Werkplaza tot juli 2006 voort te zetten. Tegelijk werd besloten om in april 2006 een evaluatie van het experiment af te ronden, om te kunnen bepalen of Werkplaza al dan niet moet blijven bestaan.

De laatste maanden zijn er diverse aanpassingen in het Werkplaza-werkproces doorgevoerd. Informatie daarover is opgenomen in hoofdstuk 3.

## 2.2 De onderzoeksvragen

Werkplaza kwam pas in de loop van 2005 goed op stoom. En in de afgelopen maanden werden nog enkele aanpassingen in het werkproces doorgevoerd. Om een oordeel te vormen over Werkplaza kunnen we ons bij de evaluatie daarom het beste richten op hoe het project in de afgelopen periode gedraaid heeft en op hoe het op dit moment loopt. Uiteraard moeten we ook een beeld geven van de resultaten tot nu toe.

Werkplaza kan als een succes worden gezien als:

- a. de strenge handhaving ertoe leidt dat er vaker en eerder ontdekt wordt, dat nieuwe werklozen geen recht op een WWB-uitkering hebben;
- b. de intensieve begeleiding naar werk ertoe leidt dat nieuwe A-klienten met een WWB-uitkering vaker en eerder werk vinden.

Of dat het geval is, kunnen we echter niet hard maken. Een belangrijke reden daarvoor is dat we de Werkplaza-resultaten niet kunnen vergelijken met de resultaten bij een controlegroep, voor wie er geen Werkplaza-aanpak is gehanteerd. Wel zijn er diverse cijfers, die een globaal beeld geven van wat de strenge handhaving bij nieuwe werklozen en de aanpak om kansrijke klienten zo snel mogelijk naar werk te leiden hebben opgeleverd. Om deze cijfers beter te kunnen duiden, kunnen we aan de bij Werkplaza betrokken partijen vragen naar factoren die van invloed zijn geweest op de resultaten.

In overleg met de Directie Inwoners en de wethouder voor sociale zaken zijn daarom in maart 2006 de volgende hoofdvragen voor de evaluatie vastgesteld:

- Wat zijn de resultaten van Werkplaza? Hoeveel personen in het project zijn er naar werk uitgestroomd? Hoe verhoudt zich dat tot de volgende doelstellingen:
  - 55% uitstroom voor de A1-klienten, die door het CWI begeleid worden;
  - 65% uitstroom voor de A2-klienten, die via het BNK op korte, intensieve reïntegratietrajecten bij reïntegratiebedrijven (RIB's) terechtkomen.
- Wat voor factoren zijn volgens de betrokken partijen in de afgelopen periode van invloed geweest op de resultaten? En hoe oordelen de partijen in het algemeen over de resultaten, rekening houdend met die factoren?
- Vinden de betrokken partijen dat het experiment Werkplaza moet worden voortgezet?  
Indien ja: wat zou er verbeterd moeten worden aan Werkplaza?  
Indien nee: heeft men ideeën voor een andere aanpak?

## 2.3 De onderzoeksopzet

Door de aanloopproblemen en aanpassingen binnen Werkplaza en de nieuw geformuleerde onderzoeksvragen was de oorspronkelijke evaluatieopzet van de afdeling Onderzoek en Statistiek (O&S) uit januari 2005 niet meer goed bruikbaar. Daarom heeft O&S in maart 2006 een nieuwe opzet voor een beknopte evaluatie voorgesteld, die samen met de onderzoeksvragen met de Directie Inwoners en de wethouder voor sociale zaken besproken is.

De evaluatie bestaat uit drie onderdelen:

- via de bij Werkplaza betrokken partijen - CWI, BNK, SagEnn, Alexander Calder, Randstad Rentree en Uitzicht - verzamelt de onderzoeker informatie over de resultaten van Werkplaza;
- de onderzoeker voert gesprekken met leidinggevenden van de betrokken partijen;
- via klantmanagers van BNK en reïntegratieconsulenten van de RIB's verzamelt de onderzoeker aanvullende informatie.

Aan het begin van de gesprekken met de leidinggevenden geeft de onderzoeker aan, dat de evaluatie zich vooral richt op hoe Werkplaza in de afgelopen maanden gedraaid heeft en op hoe het experiment op dit moment loopt. In de gesprekken stelt de onderzoeker diverse factoren aan de orde, die van invloed kunnen zijn op de resultaten van Werkplaza:

- kenmerken van de klanten;
- de ontwikkeling van de (lokale) economie en de aansluiting tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt;
- de intensiteit en inhoud van de begeleiding bij het zoeken naar werk;
- de betrokkenheid van werkgevers bij het project;
- organisatorische factoren;
- de aanpak van de handhaving (controle van de rechtmatigheid van de uitkering; ingrijpen als mensen de plichten verbonden aan de WWB onvoldoende nakomen; uitvoering van het maatregelenbeleid, het toepassen van sancties).

Uiteraard mogen de leidinggevenden ook andere factoren naar voren brengen.

Aan het slot van de gesprekken vraagt de onderzoeker naar een algemeen oordeel over Werkplaza, naar verbeterpunten en naar eventuele ideeën voor een alternatieve aanpak.

Als er na de gesprekken met de leidinggevenden behoefte is aan aanvullende informatie van klantmanagers of reïntegratieconsulenten, zal hen gevraagd worden om een online enquête in te vullen.

## 2.4 Uitvoering van de evaluatie

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode half maart - half april 2006.

Via Werk en Inkomen, het CWI en de RIB's is informatie over de resultaten van Werkplaza verzameld. Sommige cijfers riepen vragen op. Deze zijn voorgelegd aan de betrokken partijen.

Op een aantal punten zitten er tekortkomingen in de gegevens. Enkele belangrijke tekortkomingen zijn de volgende:

- het is niet duidelijk hoeveel A1-klanten er door de begeleiding van het CWI duurzaam naar werk zijn uitgestroomd;
- het is *voor een deel* duidelijk hoeveel A2-klanten via de RIB's naar werk zijn uitgestroomd, maar er is geen goed overzicht van hoeveel plaatsingen in werk via de RIB's *duurzaam* en *uitkeringsbeëindigend* zijn;
- van de A-klanten binnen Werkplaza is bekend hoeveel er uit de uitkering zijn gestroomd, maar er is geen goed overzicht van de verschillende redenen waarom men niet meer in de uitkering zit;
- we kunnen nog niet met cijfers hard maken dat de strenge handhaving binnen Werkplaza beter werkt dan eerdere werkwijzen en samenwerkingsverbanden tussen het CWI en de gemeente gericht op "hoogwaardig" handhaven.

De problemen met het kunnen leveren van goede cijfers over de uitstroom naar werk spelen niet alleen in Nijmegen, maar ook bij andere sociale diensten in Nederland. Verder geven enkele betrokken partijen aan dat het in de praktijk heel lastig is om vast te stellen of klanten al dan niet duurzaam naar werk uitstromen.

Er zijn gesprekken gevoerd met de leidinggevenden van alle zes de betrokken partijen. Bij vier van de zes partijen is met 2 of 3 personen gesproken.

Bij twee van de drie RIB's namen er ook consultants aan het gesprek deel. Bij het derde RIB heeft de leidinggevende aan de reïntegratieconsultanten gevraagd om op een verslag van het gesprek te reageren. Het bleek vervolgens niet nodig om nog een aparte online enquête voor de consultants van de RIB's op te stellen.

De klantmanagers van BNK zijn wél benaderd met het verzoek om een korte online enquête in te vullen. Deze ging onder meer over hun ervaringen met de drie RIB's. Zeven van de elf benaderde klantmanagers hebben de vragenlijst ingevuld. Enkelen van hen gaven aan nog niet zo lang bij BNK te werken of dat ze tot voor kort vooral met B-klanten werkten. Zij gaven aan nog niet goed over de RIB's te kunnen oordelen.

## **2.5 Opzet verslag**

In hoofdstuk 3 is beschreven wat de resultaten van Werkplaza zijn en welke zaken daar volgens de betrokken partijen op van invloed zijn geweest.

In hoofdstuk 4 is beschreven wat het totaaloordeel van de betrokken partijen over Werkplaza is en wat er volgens hen aan Werkplaza verbeterd kan worden.

## 3 De resultaten

### 3.1 Inleiding

Werkplaza moet leiden tot een beperking van de instroom in de WWB. Daartoe wordt een tweedelige aanpak gevolgd:

- strenge handhaving bij nieuwe werklozen (controle op de rechtmatigheid van de uitkering; ingrijpen als nieuwe klanten met een WWB-uitkering niet aan hun plichten m.b.t. het zoeken van werk voldoen);
- intensieve begeleiding bij het zoeken naar werk voor nieuwe klanten met een WWB-uitkering, die een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt hebben (A-klanten).

In deze paragraaf is geschetst wat die aanpak heeft opgeleverd en welke zaken daar volgens de betrokkenen allemaal een rol in hebben gespeeld.

### 3.2 Wat heeft de strenge handhaving opgeleverd?

De controle of nieuwe werklozen in aanmerking komen voor een WWB-uitkering, verloopt in twee stappen:

1. Het CWI wijst de nieuwe werklozen, die zich daar voor een WWB-uitkering melden, op hun rechten en plichten richting werk en vertelt hen wat voor informatie ze moeten aanleveren als ze een WWB-uitkering willen aanvragen. Bij de personen, die vervolgens besluiten een uitkering aan te vragen, controleert het CWI de aanvraagformulieren met bijbehorende bescheiden voor de eerste keer. Bij een deel van de nieuwe werklozen komt het niet tot een aanvraag voor een WWB-uitkering, bijvoorbeeld omdat men er geen recht op heeft, omdat men zelf snel werk vindt of vanwege de druk die er op het snel vinden van werk wordt gezet. In dit verband wordt gesproken van een "preventiequote": het aandeel dat zich bij het CWI voor een WWB-uitkering meldt, maar deze vervolgens binnen een bepaalde periode niet aanvraagt.
2. De rest van de nieuwe klanten voor een WWB-uitkering draagt het CWI over aan BNK. Daar wordt de uitkeringsaanvraag nauwgezet gecontroleerd. Bij een deel wordt de uitkering niet toegekend. Ook voor het effect van de strenge handhaving bij BNK wordt de term "preventiequote" gehanteerd.

Hieronder is beschreven wat deze stappen opleveren.

#### 3.2.1 Resultaat controle op rechtmatigheid bij CWI

In een door het CWI aangeleverd overzicht vinden we dat de "preventiequote WWB" bij het CWI op 46% ligt (t/m week 42 van 2005). Het CWI hanteert daarbij de definitie van het ministerie<sup>5</sup>. Het streefcijfer was om 45% te halen.

In het gesprek met het CWI is het volgende opgemerkt over de rol van het CWI bij de handhaving.

---

<sup>5</sup> De preventiequote heeft betrekking op de klantgroep "met werkloosheid bedreigd en sollicitatieplichtig". In grote lijnen wordt deze als volgt berekend: het gaat om het aandeel van alle werkzoekenden met "indicering WWB" en geen lopende uitkering, dat binnen 23 dagen na de "indicering WWB" niet aan de gemeente overgedragen is. Indien men na 23 dagen alsnog aan de gemeente wordt overgedragen, wordt dat niet meegerekend.

- De preventiequote ligt al enige jaren rond de 50% en is de afgelopen jaren nooit lager geweest dan 45%.
- Het komt voor dat mensen, die wel recht op een uitkering lijken te hebben, toch afzien van het aanvragen ervan. Er is geen inzicht in de motieven daarvoor.
- “Hoogwaardig handhaven” gebeurt al langer. De lijnen met de personen, die bij de gemeente aan fraudepreventie werken, waren altijd al kort. De manier waarop handhaving in het huidige Werkplaza-model georganiseerd is, kan gezien worden als een variant op eerdere vormen van samenwerking tussen het CWI en de gemeente.
- Mocht er door strenge controle en handhaving in het kader van Werkplaza minder instroom in de WWB zijn, dan heeft dat niet zozeer met de eerste schifting door het CWI te maken, maar meer met de verscherpte aanpak bij BNK.
- De personen, die een aanvraag voor een WWB willen indienen, leveren het aanvraagformulier met bijbehorende bescheiden aan bij het CWI. Tot voor kort werd de aangedragen informatie door CWI-medewerkers gecontroleerd en vervolgens overgedragen aan BNK. Met ingang van 1 april 2006 krijgt het CWI daarbij ondersteuning van enkele bij het CWI geplaatste BNK-medewerkers. Op die manier is meer gegarandeerd dat de eerste preventieronde goed werkt en dat er snel een beslissing over de rechtmatigheid van de uitkering genomen kan worden.

### 3.2.2 *Resultaat controle op rechtmatigheid bij BNK*

In een overzicht van de gemeente staat dat in 2005 bij 26% van de aanvragen voor een WWB-uitkering, die bij BNK worden gecontroleerd, geen uitkering werd toegekend (preventiequote WWB ná de aanvraag is 26%).

In de afgelopen maanden heeft het “hoogwaardig handhaven” duidelijker vorm gekregen. Op grond van bestandsanalyse en dossieronderzoek is er nu meer inzicht in signalen voor fraude. Daardoor kunnen er gericht huisbezoeken gedaan worden om de rechtmatigheid van de uitkering te controleren. Voorlopige cijfers over de eerste maanden van 2006 wijzen erop dat de preventiequote gestegen is.

Het komt ook voor dat ná de toekenning van de uitkering (en de doorverwijzing naar een RIB) alsnog wordt ontdekt dat men er geen recht op heeft.

In het gesprek met BNK is het volgende opgemerkt over de handhaving door BNK:

- De manier waarop BNK handhaaft is streng. De medewerkers zijn heel alert op fraude. De mogelijkheden voor het verrichten van huisbezoeken zijn toegenomen. Het middel huisbezoek kan eerder worden ingezet dan vóór Werkplaza. De huisbezoeken worden ook meer gericht gedaan op grond van risicoprofielen en fraudescorekaarten, die op basis van bestandsanalyse en dossieronderzoek zijn opgesteld. Gevolg is dat het de laatste tijd vaker voorkomt dat uitkeringsaanvragen buiten behandeling worden gesteld.  
Verder loopt er een pilot om steekproefsgewijs nieuwe klanten extra te controleren waar het gaat om de rechtmatigheid van de uitkering.  
De strenge aanpak geldt niet alleen voor BNK, maar is zich aan het verbreden naar andere bureaus binnen Werk en Inkomen.
- Bij BNK werkt een ander type klantmanager dan bij de wijkbureaus. De BNK-klantmanager is sterker gericht op strenge handhaving, maar heeft óók oog voor de belangen van de klanten. De ideale klantmanager is streng, duidelijk, sociaal en gedreven.
- Door de plaatsing van BNK-medewerkers bij het CWI per 1 april 2006 zal de eerste controle op het recht op een uitkering beter verlopen.

De klantmanagers van BNK zijn allemaal tevreden over de manier waarop binnen BNK gehandhaafd wordt. Één van de klantmanagers merkt daarover op: *"We zijn op dit moment met veel nieuwe dingen bezig waar ik helemaal achter sta en die van positieve invloed zullen zijn."*

### 3.3 Wat heeft de intensieve begeleiding naar werk opgeleverd?

De A1-klienten onder de nieuwe werklozen - de personen van wie verwacht wordt dat ze binnen drie maanden werk kunnen vinden - worden door het CWI bij het zoeken naar werk begeleid. De A2-klienten - de overige personen met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt - worden via BNK naar RIB's doorverwezen voor intensieve reïntegratietrajecten.

#### 3.3.1 Resultaat begeleiding bij het zoeken naar werk door CWI

Het doel van de begeleiding van A1-klienten door het CWI in het kader van Werkplaza is dat 55% van hen binnen een half jaar naar werk uitstroomt. Om na te gaan of dat lukt, kan naar de "uitstroomquote WWB" gekeken worden<sup>6</sup>. Deze lag aan het einde van week 42 in 2005 op 59%. Echter, de "uitstroomquote WWB" geeft een beeld van de *totale* uitstroom en niet alleen van de uitstroom wegens het vinden van werk.

De overzichten van Werk en Inkomen laten het volgende zien (zie tabel 2 op pagina 23). Tot november 2005 zijn de WWB-aanvragen van 218 A1-klienten via het CWI bij BNK terechtgekomen. Bij 162 van hen is een WWB-uitkering toegekend (74%). Niet duidelijk is hoeveel van die A1-klienten vervolgens vanwege het vinden van werk uitgestroomd zijn. Wel is bekend dat eind november 2005 64 A1-klienten een uitkering ontvingen (= 29% van alle aan BNK overgedragen A1-klienten). De overige 98 kunnen om verschillende redenen zijn uitgestroomd (vinden van werk, verhuizing, een partner met werk, er wordt alsnog ontdekt dat er geen recht op de uitkering is, enzovoorts). Voor A1-klienten *tot 23 jaar* heeft het CWI in 2005 een apart overzicht gemaakt. In totaal waren er tot 1 november 2005 60 jonge A1-klienten overgedragen aan BNK; 21 van hen zaten op 1 november in de uitkering (35%). Niet bekend is hoeveel jongeren er wegens het vinden van werk zijn uitgestroomd.

In het gesprek met het CWI is het volgende opgemerkt over de begeleiding naar werk door het CWI:

- De klienten moeten vooral veel zélf doen om werk te vinden. Ze verwachten vaker wat anders, namelijk dat het CWI werk kan bieden. Bij het eerste gesprek wordt de klient gewezen op zijn rechten en plichten richting werk, onder meer op feit dat hij/zij zich actief moet opstellen. En er wordt gekeken of de klient te matchen is met vacatures, die op dat moment openstaan.
- Het CWI maakt gebruik van het kwadrantenmodel. Dit is een analysemodel, waarbij de voor de klient beschikbare vacatures en zijn/haar sollicitatiegedrag gecombineerd

---

<sup>6</sup> De uitstroomquote WWB heeft betrekking op de klientgroep "met werkloosheid bedreigd en sollicitatieplichtig", die op het moment van overdracht naar de gemeente fase 1-klient (= A1-klient) of die bij het registreren van de lopende WWB-uitkering fase 1 zijn. In grote lijnen wordt deze als volgt berekend: het gaat om het aandeel van de betreffende groep dat binnen 6 maanden na de "indicering WWB" of de registratie van de lopende WWB-uitkering uit de uitkering is.

worden: waar biedt de arbeidsmarkt ruimte voor de betreffende klant en in hoeverre is de klant zelfwerkzaam/zelfredzaam. Op grond daarvan stelt het CWI een profiel van de klant op.

- De A1-klanten hebben vaak al een redelijk CV, evenals een behoorlijke mate van zelfwerkzaamheid/zelfredzaamheid. In de eerste 8 weken wordt via de vacaturewinkel van het CWI bijgehouden of er passende vacatures binnenkomen. Ook kan de klant zelf op "werkpunt.nl" en in de Mariënbeurs naar werk zoeken. In een workshop van één dagdeel wordt de klant op weg geholpen met solliciteren. Verder kan men 's ochtends in de workshopruimte of in de hal met het zoeken naar werk aan de slag gaan.  
Iedere klant heeft een vaste CWI-adviseur. Daar kan hij/zij steeds overleg mee zoeken.  
Het gebruik maken van de adviseur en de faciliteiten bij het CWI wisselt per klant.

### 3.3.2 *Resultaat intensieve reïntegratietrajecten bij RIB's*

Het doel van de intensieve reïntegratietrajecten voor de A2-klanten bij de RIB's was dat 65% van hen naar werk zou uitstromen.

De overzichten van Werk en Inkomen laten het volgende zien (zie tabel 2 op pagina 23). Tot november 2005 zijn er 457 A2-klanten door het CWI aan BNK overgedragen. Bij 325 van hen is een WWB-uitkering toegekend (71%). BNK moest deze mensen naar RIB's doorverwijzen voor deelname aan intensieve reïntegratietrajecten. In 2005 heeft BNK 350 personen naar de RIB's verwezen. Dat waren niet alleen A2-klanten; er zijn - vooral in het derde kwartaal van 2005 - ook B-klanten doorverwezen. Veel B-klanten werden weer terugverwezen (zie paragraaf 3.5.1), waardoor uiteindelijk in 2005 256 trajecten van start gingen; 123 personen werden er in werk geplaatst (48%), maar dit cijfer behoeft nuancering. Bij de percentages plaatsingen, die de RIB's aan Werk en Inkomen doorgeven, zijn niet-duurzame plaatsingen meegerekend (mensen die voor minder dan een half jaar werk gevonden hebben en mensen die met uitzendwerk begonnen zijn). Deels kunnen die niet-duurzame plaatsingen alsnog duurzaam worden. Behalve de vraag of men wel of niet duurzaam geplaatst is, speelt ook dat het vinden van werk niet altijd tot beëindiging van de uitkering leidt. Het kan zijn dat men door het aantal contracturen in combinatie met het uurloon recht op een aanvullende uitkering heeft. In de overzichten van Werk en Inkomen over de resultaten van de RIB's zou het onderscheid "wel of niet uitkeringsbeëindigend" ingebouwd moeten worden. Dan zou er beter zicht ontstaan op de financiële voordelen van de inspanningen van de reïntegratiebedrijven.

In een overzicht van Werk en Inkomen vinden we totaalcijfers over de mate waarin de afgeronde trajecten bij de drie RIB's tot uitstroom uit de uitkering hebben geleid: eind december 2005 waren bij de drie RIB's in totaal 90 intensieve reïntegratietrajecten afgerond. Bij 43 van die 90 was de WWB-uitkering beëindigd vanwege uitstroom naar werk, 9 personen waren om een andere reden uit de WWB gestroomd en de overige personen ontvingen nog een WWB-uitkering. Voor de afgeronde intensieve trajecten bij de RIB's lag het percentage uitstroom naar werk op dat moment dus op 48%. Dit is een tussenstand, want veel trajecten liepen nog.

We kunnen dus nog geen eindstand geven voor de duurzame uitstroom naar werk via de intensieve reïntegratietrajecten bij de RIB's. Wel is bekend dat 161 van de 325 A2-klanten, die na de controle door BNK een uitkering toegekend kregen, in november geen

uitkering meer ontvingen (zie tabel 2 op pagina 23). In hoeverre deze personen om andere redenen dan het vinden van werk uitgestroomd zijn, is niet bekend. Via de reïntegratiebedrijven hebben in 2005 123 personen werk gevonden, maar dat is inclusief (nog) niet-duurzame plaatsingen en plaatsingen die (nog) niet uitkeringsbeëindigend zijn.

In het gesprek met BNK kwam naar voren dat BNK over het algemeen tevreden is over de intensieve reïntegratietrajecten bij de RIB's. Over de trajecten bij Randstad Rentree was men wat minder tevreden, maar andersom had Randstad Rentree ook kritiek op het functioneren van BNK (zie volgende paragraaf). In maart 2006 is onderling overleg gevoerd met als doel om de samenwerking tussen BNK en Randstad Rentree strakker te laten verlopen.

### 3.3.3 Resultaten per RIB

Volgens de gemeente is de Werkplaza-doelstelling voor de RIB's dat 65% van de A2-klienten, die met een intensief reïntegratietraject van start gaan, duurzaam naar werk uitstroomt. Maar als we de met de RIB's afgesloten Werkplaza-contracten bekijken, valt op dat er geen uniforme definitie van het begrip "plaatsing" is gehanteerd. Niet in alle contracten is even duidelijk geformuleerd wanneer een plaatsing duurzaam is. Duidelijk is wel dat het streven gericht is op trajectdeelnemers voor langere tijd werk aan de slag helpen; het is alleen niet uniform vastgelegd.

Bij de gegevens over het aantal plaatsingen, die de RIB's aan Werk en Inkomen doorgeven, zijn de (nog) niet-duurzame plaatsingen en plaatsingen in uitzendwerk meegerekend.

Bij SagEnn zijn in 2005 59 intensieve trajecten in het kader van Werkplaza van start gegaan (twaalf andere personen zaten eind 2005 nog in de intakefase). SagEnn wist in 2005 26 personen te plaatsen (44% van de 59). Bij Alexander Calder zijn in die periode 104 van dergelijke trajecten van start gegaan en werden er 50 personen geplaatst (48%). En bij Randstad Rentree zijn 93 trajecten van start gegaan en werden er 47 personen geplaatst (51%). Dit laatste bedrijf merkt op dat het in Nijmegen een gemiddeld resultaat boekt: er zijn steden waar Randstad Rentree hogere plaatsingspercentages haalt, maar er zijn ook steden waar de resultaten slechter zijn.

De plaatsingspercentages van de drie bedrijven mogen we niet met elkaar vergelijken. Zo verwees BNK de meest kansrijke A2-klienten in het begin van 2005 door naar Randstad Rentree. Verder kiezen klantmanagers bij een deel van de klienten specifiek voor een bepaald reïntegratiebedrijf, omdat ze denken dat de daar gehanteerde aanpak het beste bij de klient past. SagEnn staat bijvoorbeeld bekend om een meer op het individu gerichte benadering. Dus hebben de reïntegratiebedrijven in 2005 geen vergelijkbare groepen klienten toegewezen gekregen.

Volgens BNK worden de A2-klienten op dit moment meer evenredig over de drie RIB's verdeeld.

### 3.3.4 Resultaten van R<sup>2</sup>

In het kader van Werkplaza heeft in 2005 nog een apart experiment plaatsgevonden. Onder meer omdat de instroom van nieuwe A-klienten lager was dan verwacht, werd in de loop van 2005 besloten om voor B-klienten een ander soort korte en intensieve

trajecten te gaan inzetten. Randstad Rentree kreeg de opdracht voor circa 50 korte, marktgerichte trajecten voor B-kanten. De trajecten begonnen met een intensieve training van vier weken. Als klanten de afspraken in die periode niet nakwamen, zou de uitkering meteen stopgezet worden. De betere kandidaten zouden zo snel mogelijk naar de uitzendtak van Randstad doorgeleid worden, zodat ze snel aan de slag konden gaan. Vandaar de naam R(Randstad)<sup>2</sup>(kwadraat).

Volgens Randstad Rentree is het project zijn doel voorbij geschoten: tot de klanten, die door BNK naar R<sup>2</sup> doorverwezen werden, behoorden veel moeilijk plaatsbare klanten, voor wie een dergelijke aanpak niet geschikt was. De trajectdeelnemers, die Randstad Rentree naar haar uitzendtak doorverwijst, moeten aan een bepaald niveau voldoen. De bedrijven, die klant van Randstad Uitzendbureau zijn, moeten erop kunnen vertrouwen dat ze goede uitzendkrachten krijgen. Hierdoor zijn er minder R<sup>2</sup>-trajecten van start gegaan dan de bedoeling was (15). De trajecten, die wel van start gingen, leidden tot een beperkt aantal plaatsingen (3). Vanwege de tegenvallende resultaten is de R<sup>2</sup>-aanpak stopgezet.

### 3.4 Vergelijking tussen A- en B-kanten

Voor de A-kanten bestaat de Werkplaza-aanpak uit een combinatie van strenge handhaving en intensieve begeleiding naar werk. Wat betekent die combinatie voor de beperking van de instroom in de WWB? We krijgen daar meer inzicht in als we de beschikbare cijfers voor de A-kanten binnen Werkplaza vergelijken met die voor de B-kanten. Voor de B-kanten, oftewel de klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, geldt eveneens dat de controle op het recht op een uitkering streng is, maar het was niet de bedoeling dat zij op intensieve reïntegratietrajecten terecht zouden komen. De nieuwe B-kanten komen bij Uitzicht terecht om te kijken of een werkervaringsbaan iets voor hen is of kunnen via de wijkbureaus van Werk en Inkomen op activeringstrajecten of minder intensieve reïntegratietrajecten geplaatst worden. Toch zijn in de loop van 2005 ook B-kanten voor intensieve reïntegratietrajecten naar RIB's verwezen, vooral in het derde kwartaal. Dat had te maken met twee zaken. Ten eerste kwamen er minder A2-kanten dan verwacht bij het CWI binnen. En ten tweede waren er in de eerste maanden van Werkplaza te weinig klanten naar de RIB's verwezen vanwege de aanloopperikelen binnen het project. Veel van de naar de RIB's verwezen B-kanten zijn overigens - na een intakegesprek bij een RIB - niet in een traject geplaatst en weer terugverwezen naar BNK.

Uit een overzicht van Werk en Inkomen blijkt het volgende: tot eind november 2005 zijn de WWB-aanvragen van 675 A-kanten via het CWI bij BNK terechtgekomen. Bij 487 van hen is een WWB-uitkering toegekend (72%). De preventiequote WWB ná de aanvraag bij BNK is dus 28% voor de A-kanten tegenover 26% voor de B-kanten (zie tabel 2).

Tabel 2: resultaten voor de A-klienten in Werkplaza versus de resultaten voor de B-klienten (tot eind november 2005)

	A1-klienten	A2-klienten	totaal A-klienten	B-klienten	TOTAAL
aantal aanvragen WWB bij BNK (1)	218	457	675	1838	2513
aantal toegekende aanvragen	162	325	487	1385	1872
WWB-preventiequote bij BNK (in %)	26%	29%	28%	25%	26%
aantal uitbetaalde uitkeringen in november 2005	64	164	228	835	1063
percentage van de WWB-aanvragers in 2005 dat in november 2005 geen uitkering ontving	71%	64%	66%	55%	58%

(1) Bij de A-klienten gaat het om door het CWI overgedragen klanten; bij de B-klienten gaat het vooral om door het CWI overgedragen klanten en daarnaast onder meer om klanten die rechtstreeks bij bureau Bijzondere Doelgroepen van Werk en Inkomen binnenkwamen.

Bij 228 van de 487 A-klienten, bij wie de uitkering werd toegekend, werd deze eind november 2005 uitbetaald. De overige 259 kunnen om diverse redenen zijn uitgestroomd:

- men heeft werk gevonden;
- men is om een andere reden dan het vinden van werk uitgestroomd;
- men bleek bij nadere controle geen recht op een uitkering te hebben.

Uiteindelijk is 66% van de 675 A-klienten binnen Werkplaza uit de uitkering. Voor de B-klienten ligt dat percentage op 55%. Lastig in deze vergelijking is dat er niet alleen A-klienten, maar ook "betere" B-klienten op intensieve reïntegratietrajecten bij RIB's terechtgekomen zijn. Bovendien komen vooral B-klienten via Uitzicht op werkervaringsbanen terecht.

Het is moeilijk om op grond van deze cijfers een conclusie te trekken. Wetende dat er extra geïnvesteerd is in de intensieve begeleiding van A-klienten, die een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt hebben, lijkt het verschil in uitstroom tussen de A- en B-klienten beperkt. We hebben echter onvoldoende inzicht in de redenen van uitstroom voor de A- en B-klienten om harde conclusies te kunnen trekken.

### 3.5 Factoren van invloed op de resultaten

Aan de bij Werkplaza betrokken partijen is gevraagd naar factoren die volgens hen van invloed zijn geweest op de resultaten. Daarbij is opgemerkt dat we in deze evaluatie vooral op zoek wilden naar factoren die in de afgelopen maanden een rol gespeeld hebben, omdat het verhaal van de lange aanloopperiode van Werkplaza reeds voldoende bekend is. Hieronder volgt een overzicht van wat men allemaal genoemd heeft.

### 3.5.1 De instroom van A-klienten

De meeste partijen wijzen erop dat zich bij het CWI minder A-klienten aandienden dan waar rekening mee gehouden was. De verwachting was dat in 2005 1000 nieuwe A-klienten in de WWB intensief richting werk begeleid zouden worden. Het CWI heeft van het begin af aan aangegeven dat er daarvoor te weinig nieuwe A-klienten zouden binnenkomen.

Het streefcijfer was dat 700 van die 1000 klienten naar werk zouden uitstromen. In de loop van 2005 werden de verwachtingen bijgesteld. In één jaar tijd zouden er 600 A-klienten via Werkplaza richting werk begeleid worden. Uiteindelijk werd tot eind november 2005 bij 487 A-klienten een WWB-uitkering toegekend, waaronder 162 A1-klienten en 325 A2-klienten.

Op grond van de eerste verwachtingen over het aantal klienten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, hadden de RIB's elk het idee dat ze vanuit BNK in één jaar tijd meer dan 200 klienten aangemeld zouden krijgen. Het werkelijke aantal aanmeldingen was duidelijk lager (350 aanmeldingen in 2005 voor de drie RIB's samen). Dat had niet alleen met de lagere instroom van A2-klienten te maken, maar ook met het effect van de strenge handhaving. Want 28% van de 457 door het CWI aan BNK overgedragen A2-klienten bleek na controle door BNK geen recht op een WWB-uitkering te hebben. Ook is het vaker voorgekomen dat een klient na de doorverwijzing naar een RIB alsnog geen uitkering kreeg toegekend of dat de uitkering op grond van nadere controle werd stopgezet. Omdat de reïntegratietrajecten intensief zijn en de trajectdeelnemers vaak op de kantoren van de reïntegratiebedrijven aanwezig moeten zijn, is de kans extra groot dat de reïntegratieconsulenten die werken bij de RIB's fraude signaleren.

Gezien het bovenstaande is de oorspronkelijke doelstelling dat circa 70% van de begeleide A-klienten *naar werk* zou moeten uitstromen nogal verwarrend. Het gaat bij Werkplaza immers niet alleen om intensieve begeleiding naar werk, maar om wat de combinatie van strenge handhaving en intensieve begeleiding oplevert. De achterliggende doelstelling van Werkplaza is namelijk het beperken van de instroom in de WWB. Het gaat erom dat veel nieuwe werklozen, die zich bij het CWI voor een WWB uitkering melden, niet in de uitkering terechtkomen dan wel snel weer uit de uitkering stromen.

Onder meer omdat de instroom van nieuwe A-klienten lager was dan verwacht, zijn er - vooral in het derde kwartaal van 2005 - ook B-klienten bij de RIB's aangemeld. Deze bleken vaak niet geschikt voor de intensieve trajecten, omdat er te veel belemmeringen speelden om snel aan het werk te kunnen gaan. Ze werden dan weer terugverwezen naar BNK. Een klientmanager van BNK is van mening dat de snelle terugverwijzing van klienten met medische beperkingen niet altijd terecht is.

Bij het in 2005 gestarte R<sup>2</sup>-experiment om "betere" B-klienten via Randstad Rentree snel aan (uitzend)werk te helpen, speelde hetzelfde. De aangemelde klienten hadden vaak een te grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Op dit moment verwijst BNK zowel A2-klienten als "betere" B-klienten door naar de RIB's. Veel van die klienten komen uit de WW. Sommigen van hen hebben al via het UWV op een traject gezeten.

Opvallend is dat de bedenkers van Werkplaza eigenlijk een ander idee voor ogen hadden. Zij wilden de toen gehanteerde fase-indeling m.b.t. de afstand tot de arbeidsmarkt (fase 1 t/m 4) loslaten. De eerste 1000 nieuwe klienten zouden de A-klienten zijn, ongeacht hun afstand tot de arbeidsmarkt. De klienten die daarna zouden

binnenkomen, vormden dan de B-stroom. Bij de implementatie van Werkplaza is dat veranderd in 1000 relatief kansrijke A-klienten versus B-klienten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

### 3.5.2 *De economische ontwikkeling*

Alle betrokken partijen merken dat de economie voorzichtig aan het aantrekken is. De eerste aanwijzing daarvoor is de groeiende vraag naar uitzendkrachten. Maar ook de vraag naar personeel is aan het groeien, waarbij het vaak nog wel om flex- of tijdelijke contracten gaat. Niet alleen de hoeveelheid, maar ook de spreiding van de vacatures neemt toe. Op dit moment zit met name de zakelijke dienstverlening in de lift, maar er zijn tekenen dat de vraag in andere sectoren aan het toenemen is. En BNK constateert dat de instroom van jongeren in de WWB aan het afnemen is.

In 2005 waren de omstandigheden om mensen te kunnen plaatsen moeilijker.

Medewerkers van de RIB's kregen regelmatig te horen dat ze over een half jaar nog maar eens moesten terugbellen.

SagEnn geeft aan dat de aantrekkende economie extra ruimte biedt voor proefstages<sup>7</sup> en proefplaatsingen<sup>8</sup>.

Overigens lag het aantal openstaande vacatures in 2005 niet op een dieptepunt. In de jaren daarvoor was de situatie nog minder gunstig.

Voor de komende periode verwachten de RIB's en het CWI dat meer Werkplaza-klienten werk zullen vinden. Randstad Rentree plaatst daarbij de volgende kanttekening: een aantrekkende economie wil niet meteen zeggen dat het plaatsen van klienten veel gemakkelijk wordt. De relatie tussen RIB's en de bedrijven in hun netwerken is een vertrouwensrelatie. De bedrijven verwachten dat de RIB's goede kandidaten aanleveren, terwijl de kwaliteit van de Werkplaza-klienten en de manier waarop ze zich presenteren wisselend is. Bij veel functies is het belangrijk hoe iemand over komt. Maar er is ook eenvoudig werk, waarbij dat minder belangrijk is.

Alexander Calder geeft aan dat de eisen die werkgevers stellen op dit moment nog hoog liggen.

### 3.5.3 *De samenwerking tussen CWI en BNK*

De laatste tijd loopt de samenwerking rondom Werkplaza tussen leidinggevendenden bij het CWI en de gemeente goed. De samenwerking op uitvoerend niveau loopt al vanaf begin 2005 goed. En ook in de periode daarvoor waren de lijnen tussen de uitvoerendenden kort, bijvoorbeeld tussen de CWI-adviseurs en de gemeentelijke fraudebestrijders.

Het CWI en BNK zijn het samenspel bij de handhaving en de bemiddeling naar werk goed aan het opbouwen. In de afgelopen periode zijn afspraken gemaakt over enkele verbeteringen. Zo bieden medewerkers van BNK per 1 april 2006 op het CWI-kantoor ondersteuning bij de eerste controle van de informatie, die mensen voor het aanvragen van een uitkering moeten indienen. Maar er zijn meer verbeteringen nodig:

- Wanneer de A1-klienten er binnen drie maanden niet in slagen om werk te vinden, moet het CWI dat snel na afloop van die periode aan BNK doorgeven. Dan kunnen

---

<sup>7</sup> Maximaal 3 maanden met behoud van uitkering.

<sup>8</sup> Maximaal 2 maanden met behoud van uitkering, met de intentie dat bij een geslaagde proefplaatsing een contract voor minimaal een half jaar wordt aangeboden.

deze personen bijvoorbeeld alsnog op trajecten bij RIB's geplaatst worden. Volgens BNK draagt het CWI de betreffende personen niet altijd op tijd aan BNK over.

- Volgens het CWI kan de overdrachtsrapportage m.b.t. A1-klienten, die binnen drie maanden geen werk vinden, beter. BNK krijgt wel de informatie over de belemmeringen die er bij de A1-klienten spelen, maar er moet consequenter en beter gerapporteerd worden over het door het CWI opgestelde profiel van de klant<sup>9</sup> en over wat de klant in de eerste drie maanden bij het zoeken naar werk heeft laten zien.

Het CWI is van mening dat samenwerking tussen CWI en gemeente m.b.t. handhaving en bemiddeling meer oplevert dan wanneer de taken meer gescheiden zouden worden uitgevoerd (d.w.z. de ene partij beoordeelt de rechtmatigheid van de uitkering en de andere partij doet de bemiddeling naar werk). Een voorwaarde is wel dat de communicatie tussen beide partijen op zowel leidinggevend als uitvoerend niveau goed blijft verlopen.

BNK vindt dat de samenwerking met het CWI verbeterd is, maar wil een aantal zaken nog strakker organiseren.

#### 3.5.4 De samenwerking tussen BNK en RIB's

De drie reïntegratiebedrijven en BNK wijzen op het belang van een snelle communicatie tussen de klantmanagers van BNK en de reïntegratieconsulenten van de RIB's, zodat er geen pauzes vallen in de zoektocht naar werk en de begeleiding daarbij. De gedachte is dat het slecht voor de kansen van de klant is, als deze een tijdje minder met het zoeken van werk bezig is.

Op de volgende momenten is snel handelen van belang:

- Bij de controle op de rechtmatigheid van de uitkering en de doorverwijzing naar de RIB's (nadeel is dat het soms voorkomt dat klienten naar RIB's worden doorverwezen, terwijl het nog niet helemaal duidelijk is of ze recht op een uitkering hebben; het gevolg is dat gestarte reïntegratietrajecten soms moeten worden afgebroken).
- Wanneer blijkt dat de trajectdeelnemer niet of te weinig komt opdagen en/of slecht gemotiveerd met het reïntegratietraject bezig is (bij problemen met het traject moet de reïntegratieconsulent de klantmanager snel inlichten; als dat nodig blijkt, moet er snel een driegesprek tussen de klantmanager, de consulent en de trajectdeelnemer georganiseerd worden en moeten er snel maatregelen genomen kunnen worden).
- Bij het terugverwijzen naar BNK van de personen, bij wie de trajecten niet succesvol worden afgerond (als een reïntegratietraject bij een klant niet succesvol wordt afgesloten, moet BNK de klant snel naar Uitzicht of de wijkbureaus kunnen verwijzen; daar kunnen dan snel vervolgstappen genomen worden om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen).
- Als één van de partijen het idee heeft dat bepaalde zaken niet goed lopen.

Twee van de drie reïntegratiebedrijven vinden dat er in de regel snel gehandeld wordt. Het derde bedrijf is daar minder positief over (zie hieronder onder a, b en c).

---

<sup>9</sup> Het CWI maakt gebruik van het kwadrantenmodel. Dit is een analysemodel, waarbij de voor de klant beschikbare vacatures en zijn/haar sollicitatiegedrag gecombineerd worden: waar biedt de arbeidsmarkt ruimte voor de betreffende klant en in hoeverre is de klant zelfwerkzaam/zelfredzaam. Op grond daarvan stelt het CWI een profiel van de klant op.

Behalve dat er snel gecommuniceerd wordt, is het ook van belang dat de klantmanagers goed volgen hoe de reïntegratietrajecten verlopen. Omdat BNK nu meer administratieve ondersteuning heeft dan bij de start van Werkplaza, hebben de klantmanagers hier meer tijd voor gekregen. Uit informatie van de klantmanagers van BNK blijkt dat men door werkdruk toch niet altijd voldoende aandacht aan het volgen van de trajecten bij de RIB's kan besteden. De contacten over de trajecten vinden deels meer op initiatief van de reïntegratieconsulenten bij de RIB's plaats, en deels meer op initiatief van de klantmanagers bij BNK.

Twee van de drie reïntegratiebedrijven zijn over het algemeen positief over hoe de klantmanagers de reïntegratietrajecten volgen. Het derde bedrijf is daar minder positief over (zie hieronder).

#### a. De samenwerking tussen Alexander Calder en BNK

Alexander Calder is over het algemeen tevreden over de samenwerking met de klantmanagers van BNK en andersom geldt dat ook zo. Van het begin af aan zijn de contacten meestal goed geweest.

Het bedrijf merkt dat BNK de laatste tijd meer stuurt op het beperken van doorlooptijden, wat ook nodig was. Zo was er bij Alexander Calder onvrede over de vertraging die de procedure voor het doorverwijzen van klanten opleverde. BNK gaf de namen van de klanten door. Alexander Calder stuurde hen een uitnodigingsbrief voor een intakegesprek, maar circa 60% kwam niet opdagen. Klanten gaven aan de brief niet ontvangen te hebben of wilden dat eerst de uitkeringsaanvraag helemaal rond was. Inmiddels is met BNK afgesproken dat de klantmanagers bij het doorverwijzen van een klant naar een RIB zelf meteen een afspraak voor een intakegesprek bij het betreffende RIB maken.

De doorverwijzing van klanten door BNK loopt de laatste tijd goed; de meesten van hen zijn geschikt voor een intensief reïntegratietraject. Er speelt niet veel stevige problematiek, alhoewel er in de loop van een traject vaak toch wel kleinere belemmeringen naar boven komen. Er hoeven - in tegenstelling tot in het derde kwartaal van 2005 - niet veel klanten terugverwezen te worden.

#### b. De samenwerking tussen SagEnn en BNK

Ook SagEnn is tevreden over de samenwerking met de klantmanagers van BNK. Enkele klantmanagers van BNK geven aan dat die samenwerking in het afgelopen jaar verbeterd is. SagEnn constateert dat de belangstelling bij BNK over de werkwijze van het bedrijf is toegenomen. Er vindt nu meer overleg plaats tussen klantmanagers en reïntegratieconsulenten om ervaringen en ideeën uit te wisselen ("meer intervisie"). De klantmanagers bij BNK nemen meer de regie dan de klantmanagers bij de wijkbureaus. Ze zijn betrokken, weten meer van de inhoud van reïntegratietrajecten, dragen mogelijkheden aan en staan open voor nieuwe ideeën en instrumenten. Ze nemen de expertise van de reïntegratieconsulenten mee in hun besluitvorming. Indien nodig, wordt er snel een driegesprek tussen trajectdeelnemer, consulent en klantmanager geregeld.

Er is meer uniformiteit in hoe de BNK-klantmanagers handelen dan bij de klantmanagers van de wijkbureaus. Dat geldt bijvoorbeeld voor de aanpak van trajectdeelnemers, die fraude plegen of niet goed aan het traject deelnemen.

In tegenstelling tot bij Alexander Calder waren er de laatste tijd bij SagEnn geen problemen met het regelen van intakegesprekken voor de reïntegratietrajecten. In het begin van Werkplaza - toen de gesprekken nog in de Mariënbeurs moesten plaatsvinden - was dat wel het geval. Maar daarna is SagEnn het als volgt gaan aanpakken: met de aangemelde klanten wordt meteen telefonisch contact opgenomen en een afspraak

gemaakt. Deze afspraak wordt schriftelijk bevestigd. De intakegesprekken vinden op het kantoor van SagEnn plaats, zodat mensen meteen een indruk krijgen van hoe de trajecten daar worden uitgevoerd. De aanpassing dat de klantmanager van BNK bij de doorverwijzing van een klant naar een RIB meteen zelf een afspraak voor het intakegesprek maakt, vindt SagEnn op zich prima, maar niet echt nodig. Het niveau van de door BNK naar SagEnn doorverwezen klanten is toegenomen, maar er blijven ook minder kansrijke B-klanten binnenkomen. Voor deze groep verricht BNK meer inspanningen dan de bedoeling was (oftewel dan beschreven is in het door de gemeente met SagEnn afgesloten contract). Bij hen wordt extra tijd geïnvesteerd in diagnostiek, sturing en intern overleg over het traject. SagEnn pleit voor een nog wat strengere selectie bij de doorverwijzing van klanten naar de RIB's. Dat wil zeggen: de WWB-uitkering moet geregeld zijn en geen mensen doorsturen met te veel belemmeringen om snel werk te kunnen vinden. Dan kan de aandacht bij de intensieve trajecten in kader van Werkplaza nog sterker gericht zijn op het concreet bezig zijn met het zoeken van werk.

#### c. De samenwerking tussen Randstad Rentree en BNK

Randstad Rentree is kritischer over de samenwerking met BNK. Andersom is ook een aantal klantmanagers van BNK niet tevreden over Randstad Rentree (slechte communicatie naar de klantmanager; klanten melden dat ze te weinig begeleid worden; een trage start van de trajecten). Randstad Rentree geeft aan dat de communicatie in diverse opzichten niet goed verlopen is:

- De klantmanagers reageren niet altijd snel en adequaat als reïntegratieconsulenten melden dat trajectdeelnemers niet komen opdagen of ongemotiveerd aan het traject deelnemen. Daardoor vallen er trajecten stil, terwijl het in de opzet van Werkplaza juist de bedoeling is om pauzes in het zoeken naar werk te voorkomen. De klantmanagers reageren verschillend wanneer zich problemen met een traject voordoen, terwijl juist een uniforme aanpak nodig is. Bij problemen kan een driegesprek tussen de trajectdeelnemer, de consulent en de klantmanager georganiseerd worden, maar in de praktijk gebeurt dat te weinig. Verder hoort Randstad Rentree niet altijd terug wat voor maatregelen BNK tegen de weigerende trajectdeelnemers neemt.
- Soms verschillen de klantmanagers en reïntegratieconsulenten van mening over wat "passend" werk is. Sinds de invoering van de WWB is het zo dat al het werk dat zich aandient, geaccepteerd moet worden. Maar klantmanagers vinden soms dat bepaalde banen te ver van de capaciteiten van klanten afstaan of dat het geboden contract voor te weinig uur en/of te korte duur is. Randstad Rentree vindt dat de klanten en klantmanagers niet te kritisch moeten zijn, want solliciteren vanuit werk werkt beter dan solliciteren vanuit werkloosheid.
- Omdat BNK in korte tijd twee keer een nieuw bureauhoofd gekregen heeft en omdat er in het afgelopen jaar nieuwe klantmanagers bijgekomen zijn, is de opbouw van een helder werkproces met horten en stoten verlopen. Daardoor is het niet altijd goed duidelijk geweest hoe het werkproces precies in elkaar steekt en wat er van de klantmanagers en reïntegratieconsulenten verwacht mocht worden.
- Soms wordt pas na het intakegesprek bij Randstad Rentree of na de start van het reïntegratietraject duidelijk dat iemand geen recht op een uitkering heeft. Deels is dat inherent aan de opzet van Werkplaza: snel controleren of iemand recht op een uitkering heeft en zo ja, dan zo snel mogelijk een traject inzetten. Maar soms heeft het ook te maken met een te trage werkwijze bij BNK.

Dat de samenwerking tussen BNK en Randstad Rentree niet altijd even vlot liep, had niet alleen met de klantmanagers te maken. Ook de reïntegratieconsulenten van Randstad Rentree hebben niet altijd snel en goed gecommuniceerd. Inmiddels zijn er met het nieuwe bureauhoofd van BNK afspraken over verbeteringen in het werkproces gemaakt. Voor de toekomst is het belangrijk dat de knelpunten die BNK en Randstad Rentree in de samenwerking ervaren snel op tafel worden gelegd. Een open communicatie is van groot belang voor een effectieve samenwerking. Net als bij de andere reïntegratiebedrijven is de aanmelding van klanten bij Randstad Rentree door BNK in 2005 grillig verlopen. In het derde kwartaal waren er meer aanmeldingen dan daarvoor, onder wie veel B-klanten. Veel van die klanten werden weer terugverwezen. In het vierde kwartaal 2005 waren er weer minder aanmeldingen, maar wel betere. Begin 2006 zijn er erg weinig aanmeldingen binnengekomen, waardoor Randstad Rentree op dit moment bij de intensieve trajecten niet met groepen kan werken. Normaal doet Randstad Rentree dat wel.

### 3.5.5 *Intensiteit van de trajecten*

In het met Alexander Calder afgesloten contract staat dat de klant in de eerste trajectfase (diagnose en training) meteen al 20 uur per week met het traject bezig moet zijn. Voor de tweede fase (bemiddeling en plaatsing) geldt een *verplichte aanwezigheid op het reïntegratiecentrum van het bedrijf van 20 uur per week*.

In het met SagEnn afgesloten contract staat dat de tijdsinvestering voor het traject gemiddeld 20 uur per week bedraagt, maar er staat niet vermeld dat men gedurende (een deel van) het traject 20 uur per week op het kantoor van SagEnn met het traject bezig moet zijn.

In het met Randstad Rentree afgesloten contract staat dat de klant 20 uur per week met het traject bezig moet zijn en dat 8 van die 20 uur uit huiswerk bestaat. In de bemiddelingsfase moet men naast dat huiswerk 4 uur per week zelf op pad. Bij Alexander Calder lijken de aanwezigheidseisen voor de trajectdeelnemers dus het hoogst te liggen. De klantmanagers van BNK horen deze verschillen terug in de verhalen van hun klanten. Diverse klanten hebben aangegeven dat ze bij Randstad Rentree te veel aan hun lot worden overgelaten. Naar aanleiding van signalen van klantmanagers dat de trajecten bij Randstad Rentree minder goed liepen, heeft BNK onlangs een gesprek met Randstad Rentree gevoerd. In dat gesprek zijn ook de in de vorige paragraaf vermelde knelpunten in de samenwerking tussen de klantmanagers en de reïntegratieconsulenten besproken. Na het gesprek heeft Randstad Rentree voor de klantmanagers van BNK een presentatie over de aanpak van de intensieve reïntegratietrajecten verzorgd. De klantmanagers bleken niet goed op de hoogte van de inhoud van het met Randstad Rentree afgesloten contract. Zo werd door de klantmanagers betwijfeld of de trajectdeelnemers 20 uur per week bij Randstad Rentree aanwezig waren, terwijl de afspraak is dat de trajectdeelnemers 20 uur per week bij Randstad Rentree, thuis of elders met het traject bezig moeten zijn.

De A2-klanten die op intensieve reïntegratietrajecten zitten, zijn dus verplicht om regelmatig op het kantoor van het RIB aanwezig te zijn. Bij de A1-klanten, die door het CWI begeleid worden, wordt meer uitgegaan van zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid. Het CWI stelt een profiel van hen op, helpt hen op weg bij het zoeken naar werk en houdt in de gaten of er geschikte vacatures zijn. Verder kunnen de A1-klanten op eigen initiatief gebruik maken van CWI-adviseurs en van faciliteiten bij het CWI. In de praktijk gebeurt dat wisselend.

Uit de gesprekken met de andere bij Werkplaza betrokken partijen blijkt dat deze niet veel zicht hebben op de inhoud en intensiteit van de begeleiding door het CWI.

Niet alleen het CWI, maar ook BNK en de RIB's zien dat een deel van de A1-klienten meer zelfredzaam/zelfwerkzaam is of zou moeten zijn. Dat geldt met name voor A1-klienten met een MBO-opleiding of hoger. Het CWI is van mening dat voor een deel van de A2-klienten geen intensief traject nodig is. Zeker nu de economie aan het aantrekken is, zullen de meer zelfredzame en zelfwerkzame A-klienten ook met minder intensieve begeleiding werk kunnen vinden. BNK vindt dat hoger opgeleide klienten meer ruimte moeten krijgen om hun trajecten richting werk zelf in te vullen. En SagEnn meldt dat zich groepen trajectdeelnemers hebben gevormd, die ook buiten de trajecten om ervaringen m.b.t. arbeidsmarktoriëntatie, netwerken en solliciteren uitwisselen.

### 3.5.6 *Inhoud van de trajecten*

Aan de reïntegratiebedrijven is gevraagd welke onderdelen of instrumenten binnen de reïntegratietrajecten naar hun mening goed en minder goed werken. Uit de antwoorden blijkt dat de inhoud van de trajecten zowel intern als in overleg met de gemeente en (groepen) klantmanagers regelmatig geëvalueerd wordt. Het nadenken over en invoeren van nieuwe methoden is een continu proces. Bij SagEnn bijvoorbeeld is sinds begin 2005 het volgende veranderd:

- Er zijn nieuwe jobhunters aangenomen om het aantal contacten met werkgevers uit te breiden.
- Trajectdeelnemers belanden vaker dan voorheen op proefplaatsingen en proefstages. Een proefplaatsing houdt in dat men maximaal 2 maanden met behoud van uitkering bij een bedrijf aan de slag gaat, met de intentie dat men voor minimaal een half jaar een contract aangeboden krijgt als de proefplaatsing goed verloopt. Een proefstage duurt maximaal 3 maanden (met behoud van uitkering). De ervaring leert dat mensen, die op deze manier geplaatst worden, relatief vaak regulier werk vinden.
- Sinds kort draait er een pilot met CV-video: er worden video's van trajectdeelnemers gemaakt en op cd-rom gezet, waarop ze zichzelf aanprijzen.
- Er worden drie zoekrichtingen bepaald, om te voorkomen dat trajectdeelnemers vooraf te strikt afbakenen binnen welke sector ze willen werken. Als men in de eerste zoekrichting geen baan kan vinden, kan men overstappen naar de tweede en vervolgens de derde zoekrichting.

De intensieve trajecten bestaan uit drie fases: 1. diagnose en training, 2. bemiddeling en plaatsing en 3. nazorg. Gezien het doel om mensen zo snel mogelijk naar de arbeidsmarkt te leiden, lopen fase 1 en fase 2 vaak door elkaar heen.

### 3.5.7 *Balans tussen snel en passend plaatsen*

Bij de uitvoering van de trajecten willen de RIB's graag een goede balans vinden tussen trajectdeelnemers snel aan werk helpen en trajectdeelnemers aan "passend" werk helpen. Met "passend" werk wordt zeker niet alleen werk dat aansluit bij het opleidingsniveau bedoeld. De RIB's zien het als een veel breder begrip. Het gaat erom dat de trajectdeelnemer op langere termijn meer kans maakt op een duurzame aanstelling in een voor hem/haar interessante functie. Bij "passend" werk kan het ook gaan om een baan binnen sectoren, waar de trajectdeelnemer in eerste instantie niet

aan denkt. Enerzijds geldt dat de kans op een niet-duurzame plaatsing niet groot is, als het werk te ver van de capaciteiten van de trajectdeelnemer afstaat. Anderzijds moet de trajectdeelnemer zich niet te beperkt op de arbeidsmarkt oriënteren en snel bereid zijn werk te accepteren, want werkervaring vergroot al snel de kans op meer en duurzaam werk.

Het CWI denkt op dezelfde manier. Alle bij Werkplaza betrokken partijen moeten duidelijk kenbaar maken dat het solliciteren vanuit werk veel beter werkt dan het solliciteren vanuit werkloosheid en dat werk onder het eigen niveau en in een andere richting dan waarin men is opgeleid uiteindelijk toch tot interessant en duurzaam werk kan leiden. Anderzijds moet het werk dat je mensen biedt niet volledig losstaan van wat iemand wil en kan.

Volgens Alexander Calder is er landelijk sprake van een groeiende aandacht voor duurzaam plaatsen: proberen werklozen zodanig aan de slag te helpen, dat ze zich kunnen ontwikkelen, scholen en kwalificeren, om daarna duurzaam aan de slag te raken. Als de economie verder aantrekt, zullen hier meer mogelijkheden voor komen.

### **3.5.8** *Betrokkenheid werkgevers*

In alle gesprekken met de bij Werkplaza betrokken partijen wordt het belang van de rol van de werkgevers onderstreept. De RIB's geven aan dat een groot bedrijvennetwerk en goede contacten met de bedrijven in dat netwerk van groot belang zijn voor het kunnen plaatsen van trajectdeelnemers. Ze zijn hier in de afgelopen anderhalf jaar steeds meer tijd in gaan steken en werken deels met aparte jobhunters, die geen of minder trajectdeelnemers begeleiden. Volgens BNK moeten de RIB's nog meer met jobhunters aan de slag gaan. Ook Uitzicht heeft sinds driekwart jaar een jobhunter in dienst (zie volgende paragraaf).

Het CWI geeft aan dat de Werkplaza-aanpak goed aansluit bij wat werkgevers willen. Ze willen geen mensen met een groot gat in hun CV, waarvoor deze geen goede verklaring kunnen geven. Ze willen gemotiveerde mensen, die laten zien dat ze bereid zijn om van alles aan te pakken. Bij een verder aantrekkende economie zal de bereidheid bij werkgevers om gemotiveerde krachten snel aan te nemen en zelf bij te scholen toenemen. Dat neemt niet weg dat mensen zich zo goed mogelijk geschoold op de arbeidsmarkt moeten begeven. In het algemeen geldt dat steeds meer werk een behoorlijk opleidingsniveau vraagt (upgrading van arbeid). Het volgen van opleidingen en scholing, het halen van de startkwalificatie en het werken aan de eigen competenties is van heel groot belang.

### **3.5.9** *Nieuwe afspraken met Uitzicht*

Uitzicht heeft het afgelopen jaar circa 250 klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt in werkervaringsbanen (WEB) geplaatst. Op dit moment staan er nog zo'n 60 vacatures voor een WEB open.

Mensen met een werkervaringsbaan zijn in dienst van Uitzicht en krijgen een contract voor één jaar. Dit jaarcontract mag twee keer verlengd worden. Doel is dat de mensen uiteindelijk regulier werk vinden. Inmiddels hebben circa 40 personen met een WEB regulier werk gevonden.

Er zijn werkervaringsbanen bij instellingen en bedrijven. Sinds driekwart jaar is er bij Uitzicht een jobhunter aan de slag. Deze heeft geen eigen klanten en kan zich dus volledig richten op het leggen van contacten met bedrijven en het binnenhalen van

vacatures. De ervaring leert dat de kans dat een WEB overgaat in een reguliere functie groter is bij een werkervaringsbaan in een bedrijf dan bij een werkervaringsbaan bij een instelling.

Uitzicht mag ook brugbanen regelen (banen waarvoor werkgevers loonkostensubsidie krijgen), maar in de praktijk worden vooral werkervaringsbanen gecreëerd.

In maart 2006 zijn er nieuwe afspraken over de rol van Uitzicht binnen Werkplaza gemaakt. Voorheen was het zo dat BNK de klanten, bij wie de intensieve reïntegratietrajecten niet tot plaatsing hadden geleid, doorverwees naar de wijkbureaus van Werk en Inkomen. De klantmanagers van de wijkbureaus konden vervolgens beslissen of het goed was om de betreffende klanten bij Uitzicht aan te melden. Vanuit de gedachte dat nieuwe werklozen actief bezig moeten blijven met het zoeken naar werk en dat de doorlooptijden dus kort moeten zijn, is gekozen voor een andere procedure: als een intensief reïntegratietraject niet tot plaatsing leidt, verwijst BNK de klant meteen door naar Uitzicht. De klant komt niet op de wachtlijst, die er bij Uitzicht is, maar wordt met voorrang in behandeling genomen.

Het is nog te vroeg om te kunnen laten zien wat deze nieuwe procedure heeft opgeleverd.

Inmiddels is er een tweede aanpassing als het gaat om de rol van Uitzicht in Werkplaza. Als A2-klanten op intensieve trajecten binnen vier maanden geen werk gevonden hebben en de kans op het vinden van regulier werk klein lijkt, mogen reïntegratieconsulenten proberen om deze mensen via Uitzicht aan een WEB te helpen. Ook hier betreft het weer een aanpassing om de doorlooptijden zo beperkt mogelijk te houden en mensen zo snel mogelijk aan werk te helpen. Voor zover de klantmanagers bij Uitzicht al contact met de RIB's gehad hebben, verlopen deze goed. De RIB's merken vaker dat er in bepaalde sectoren werk voor trajectdeelnemers is, maar dat instellingen in die sectoren het werk niet kunnen betalen. Met de nieuwe afspraken wordt het beter mogelijk om de trajectdeelnemers dat werk in de vorm van een werkervaringsbaan te laten doen. Een dergelijke plaatsing wordt dan deels als verdienste van het RIB beschouwd en telt mee in het percentage uitstroom naar werk.

Het CWI constateert in dit verband dat veel bedrijven en instellingen werkzaamheden in de sfeer van aanvullende dienstverlening hebben (denk aan een soort baan als een conciërge op school). Als het economisch minder gaat, wordt dit werk vaak het eerste opgeheven. Maar gezien de aantrekkende economie zal er in de komende periode meer werk voor lager opgeleiden in de aanvullende dienstverlening komen. Dit soort werk moet niet te snel in de vorm van gesubsidieerde arbeid worden gegoten. Er zouden meer reguliere banen in de aanvullende dienstverlening moeten komen.

### **3.6 Conclusies**

De Werkplaza aanpak bestaat uit 3 stappen:

1. eerste controle op het recht op een uitkering bij het CWI;
2. uitgebreide controle op het recht op een uitkering bij BNK;
3. intensieve begeleiding richting werk voor de nieuwe A-klanten met recht op een uitkering: A1-klanten, van wie verwacht wordt dat ze binnen 3 maanden werk kunnen vinden, worden door het CWI begeleid; A2-klanten, van wie verwacht wordt dat ze niet binnen 3 maar wel binnen 6 maanden werk kunnen vinden,

worden via BNK op korte, intensieve reïntegratietrajecten bij reïntegratiebedrijven (RIB's) geplaatst.

#### Stap 1

- Van de personen, die zich in 2005 voor een WWB-uitkering bij het CWI hebben gemeld, heeft 46% uiteindelijk geen aanvraag voor een dergelijke uitkering ingediend. Daarmee heeft het CWI het streefcijfer - een preventiequote van 45% - gehaald, maar er was in 2005 op dit vlak nog niet duidelijk sprake van een meerwaarde boven de aanpak uit het verleden. Sinds begin april 2006 zijn enkele BNK-medewerkers bij het CWI geplaatst die ondersteuning geven bij de eerste controle van de gegevens nodig voor de uitkeringsaanvraag. Mogelijk leidt dat *in totaal* tot een hogere preventiequote<sup>10</sup>.

#### Stap 2

- Van de 2513 in 2005 bij BNK ingediende WWB-aanvragen is 74% toegekend (WWB-preventiequote bij BNK: 26%). Volgens betrokkenen heeft de aanpak voor strenge handhaving binnen BNK in de afgelopen maanden duidelijker vorm gekregen en werpt deze steeds meer vruchten af. Op grond van bestandsanalyse en dossieronderzoek heeft BNK nu meer inzicht in signalen voor fraude. Daardoor kunnen er gericht huisbezoeken gedaan worden om de rechtmatigheid van de uitkering te controleren. Voorlopige cijfers over de eerste maanden van 2006 wijzen erop dat de preventiequote gestegen is.

#### Stap 3

- De doelstelling voor het CWI is dat 55% van de A1-klienten, die door het CWI bij het zoeken naar werk begeleid worden, naar werk uitstroomt. Van de 162 A1-klienten, die in 2005 een uitkering toegekend kregen, ontving 60% eind november 2005 geen uitkering meer. Maar niet bekend is welk deel van hen vanwege het vinden van werk is uitgestroomd. Bij de begeleiding door het CWI van A1-klienten wordt meer dan bij de begeleiding van A2-klienten via BNK en de RIB's uitgegaan van de zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid van de klienten. Niet alle A1-klienten maken evenveel gebruik van de faciliteiten en adviseurs bij het CWI.
- De doelstelling voor de RIB's is dat de korte, intensieve reïntegratietrajecten voor A1-klienten in 65% van de gevallen tot duurzame uitstroom naar werk leiden. Deze doelstelling hebben de RIB's nog niet gehaald. De *tussenstand* eind 2005 was dat 48% van de 256 trajectdeelnemers werk gevonden had, *maar dat is inclusief uitzendwerk en banen voor minder dan een half jaar*. Nog niet alle trajecten zijn afgerond. Eind 2005 waren er 90 trajecten afgerond; in 48% van de gevallen waren de trajectdeelnemers uitgestroomd naar werk. Omdat de economie aan het aantrekken is, verwachten de RIB's een *eindstand* in de buurt van de 65% te kunnen halen.

---

<sup>10</sup> Wanneer de BNK-medewerkers bij het CWI ervoor zorgen dat er minder WWB-aanvragen in behandeling worden genomen, kan het zijn dat de WWB-preventiequote bij het CWI licht daalt, terwijl tegelijk de WWB-preventiequote bij BNK stijgt. Het gaat echter om het *totaalresultaat* van de strenge handhaving.

- Opvallend is dat het begrip “plaatsing” in de contracten, die de gemeente in het kader van Werkplaza met de RIB’s afgesloten heeft, niet op dezelfde manier is vastgelegd. Het is niet in alle contracten duidelijk wanneer een plaatsing in werk als een duurzame plaatsing gerekend wordt en of de plaatsing in werk al dan niet uitkeringsbeëindigend moet zijn. Ook op een ander punt verschillen de contracten. De trajectdeelnemers moeten 20 uur per week met het traject bezig zijn, maar de RIB’s stellen verschillende eisen als het gaat om welk deel van die 20 uur men op de locatie van het RIB aanwezig moet zijn.
- De streefpercentages voor de uitstroom naar werk bij de intensief begeleide A-klienten waren eind 2005 dus nog niet gehaald. Dit had te maken met de lange aanloopperiode van het project, de beperkte ruimte op de arbeidsmarkt en een nog niet strak genoeg georganiseerde samenwerking tussen de betrokken partijen. In de afgelopen maanden is een aantal nieuwe werkafspraken tussen de betrokken partijen gemaakt, met als doel de samenwerking te verbeteren, doorlooptijden zo veel mogelijk te beperken en effectiever te kunnen werken. Alle partijen achten het van groot belang dat de klant bezig moet blijven met het zoeken naar werk en dat onnodige pauzes daarin voorkomen moeten worden. Het verbeterproces is nog niet afgerond. Diverse partijen zijn van mening dat de Werkplaza-aanpak nog strakker georganiseerd kan worden.
- De verwachting was dat op jaarbasis 600 A-klienten intensieve begeleiding zouden krijgen. In 2005 hebben 487 nieuwe A1- en A2-klienten een WWB-uitkering gekregen en zijn er behalve A2-klienten ook B-klienten op korte, intensieve reïntegratietrajecten geplaatst. Er komen dus minder A-klienten binnen dan verwacht. Ten gevolge van de aantrekkende economie is de instroom van A-klienten begin 2006 verder afgenomen. Diverse bij Werkplaza betrokken partijen zijn van mening dat een deel van de A-klienten - met name de hoger opgeleiden onder hen - goed in staat is om het traject richting werk meer zelf vorm te geven, zeker nu er tekenen van een aantrekkende economie zijn. Dit alles zou kunnen betekenen dat er meer ruimte komt om B-klienten op intensieve reïntegratietrajecten te plaatsen. Maar de RIB’s geven aan dat het plaatsen van B-klienten zijn grenzen heeft. Klienten, bij wie er serieuze belemmeringen spelen die het zoeken naar werk in de weg staan, zijn niet geschikt voor intensieve reïntegratietrajecten gericht op snelle bemiddeling naar werk. Niet voor niets zijn er in het derde kwartaal van 2005 veel door BNK aangemelde B-klienten door de RIB’s terugverwezen.
- Opvallend is dat de RIB’s verschillend oordelen over de samenwerking met BNK. Alexander Calder en SagEnn geven aan dat de samenwerking tussen de reïntegratieconsulenten en de klantmanagers in het algemeen goed is, terwijl Randstad Rentree aangeeft dat de klantmanagers regelmatig niet snel, niet accuraat en niet consequent handelen. Hierbij aansluitend oordeelt een aantal klantmanagers relatief positief over de eerste twee bedrijven en minder positief over Randstad Rentree. Inmiddels hebben BNK en Randstad Rentree de knelpunten besproken. In de komende tijd zal moeten blijken of de samenwerking beter gaat lopen.
- Welke onderdelen van de reïntegratietrajecten bij de RIB’s goed en minder goed werken is moeilijk te zeggen. Het is onder meer afhankelijk van wat voor klienten er binnenkomen.

De RIB's vinden het belangrijk dat de inhoud van de trajecten regelmatig geëvalueerd wordt, niet alleen intern, maar ook in overleg met BNK en de klantmanagers van dat bureau. Het verbeteren van de trajecten zien de RIB's als een doorlopend proces.

- Diverse partijen wijzen op het belang van goede contacten met werkgevers. In de afgelopen periode zijn bij enkele betrokken partijen meer uren beschikbaar gekomen voor het uitbouwen van het bedrijvensnetwerk en het werven van vacatures.

#### Vergelijking tussen A- en B-klienten

- De Werkplaza-aanpak houdt onder meer in dat nieuwe A-klienten intensief richting werk begeleid worden. De nieuwe B-klienten (oftewel de nieuwe klienten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt) komen bij Uitzicht terecht om te kijken of een werkervaringsbaan iets voor hen is of kunnen via de wijkbureaus van Werk en Inkomen op activeringstrajecten of minder intensieve reïntegratietrajecten geplaatst worden. Dus zou verwacht kunnen worden dat A-klienten sneller uit de uitkering stromen. Daarom is een vergelijking tussen deze beide klientgroepen interessant. De Werkplaza-aanpak draagt er aan bij dat circa 66% van de nieuwe A-klienten, die bij BNK een aanvraag voor een WWB-uitkering indienen, niet in de uitkering komt of er na korte tijd weer uitstroomt. Bij de nieuwe B-klienten geldt dat voor circa 55%. Wetende dat er extra geïnvesteerd is in de intensieve begeleiding van A-klienten, die een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt hebben, lijkt dit verschil in uitstroom tussen de A- en B-klienten beperkt. Anderzijds zijn het vooral B-klienten die via Uitzicht in gesubsidieerd werk terecht kunnen komen en is er ook een aantal B-klienten op intensieve reïntegratietrajecten geplaatst. Verder hebben we onvoldoende inzicht in de redenen van uitstroom voor de A- en B-klienten om harde conclusies te kunnen trekken.

#### Tot slot

- Er zijn afzonderlijke streefcijfers voor de strenge handhaving en voor de uitstroom naar werk. Maar uiteindelijk gaat het om wat de *combinatie van strenge handhaving en intensieve begeleiding richting werk* voor nieuwe klienten oplevert. Hoeveel klienten, die zich bij het CWI voor een bijstandsuitkering melden, komen uiteindelijk niet in de WWB terecht of stromen door de intensieve begeleiding naar werk snel weer uit. Om hier een goed beeld van te kunnen schetsen is een cliëntvolgsysteem "over de keten heen" nodig. De nu beschikbare cijfers geven geen compleet beeld (zie paragraaf 2.4).

## 4 Werkplaza verder verbeteren of een andere aanpak?

### 4.1 Inleiding

In de gesprekken met de bij Werkplaza betrokken partijen is gevraagd hoe allerlei zaken binnen het project lopen. Aangegeven is dat de evaluatie zich vooral richt op de ervaringen van de partijen in de afgelopen maanden. De antwoorden zijn in het vorige hoofdstuk verwerkt.

Aan het slot van de gesprekken is gevraagd naar een algemeen oordeel over Werkplaza:

- Wat zijn de plus- en minpunten van het project?
- Moet de Werkplaza-aanpak worden voortgezet?
- Zo ja, wat kan er nog verbeterd worden?
- Of heeft men ideeën voor een andere aanpak om de instroom in de WWB te beperken?

De reacties zijn in dit hoofdstuk verwerkt.

### 4.2 Algemeen oordeel over Werkplaza

Alle betrokken partijen zijn over het algemeen positief over de Werkplaza-aanpak.

Daarbij geeft men de volgende toelichtingen:

- Door de aanpak moeten de klanten intensief bezig blijven met het zoeken naar werk. Daardoor wennen klanten al aan een arbeidsritme. Er mogen geen gaten vallen in het proces van activering en arbeidstoeleiding. Het is niet goed voor de kansen van werklozen als ze een langere periode weinig ondernemen om aan werk te komen. Dit vraagt om korte doorlooptijden vanaf het moment dat werklozen zich bij het CWI voor een uitkering melden. De laatste tijd zijn er binnen Werkplaza enkele aanpassingen in het werkproces doorgevoerd om de doorlooptijden verder te kunnen bekorten.
- De strenge controle op het recht op een uitkering in twee stappen - eerst bij het CWI en vervolgens bij BNK - werpt steeds meer vruchten af.
- Als de communicatie tussen het CWI en de gemeente goed is - en dat is op dit moment het geval - levert het samenspel tussen het CWI en de gemeente bij de handhaving en bemiddeling meerwaarde op boven een splitsing van taken.
- Binnen Werkplaza is de begeleiding naar werk voor nieuwe A-klanten verdeeld tussen het CWI (A1-klanten) en de RIB's (A2-klanten). Daardoor kunnen er meer nieuwe klanten dan voorheen intensief richting werk begeleid worden.
- Binnen het bij de start van Werkplaza opgerichte BNK is een bepaald type klantmanagers bij elkaar gezet. Zij zijn meer dan de doorsnee klantmanager gericht op strenge handhaving en hebben een bredere kennis over arbeidstoeleiding.
- Vanwege de werkdruk bij BNK is de combinatie rechtmatigheid (strenge controle op het recht op een uitkering) en doelmatigheid (mensen helpen bij het snel werk vinden) soms lastig voor de klantmanagers.
- Positief is dat Uitzicht in de afgelopen maanden een meer nadrukkelijke rol in Werkplaza gekregen heeft. Als een klant geen regulier werk kan vinden, kan nu sneller dan voorheen gekeken worden of een werkervaringsbaan iets voor hem of haar is.

- Werkplaza moet staan voor een goede balans tussen handhaving en bemiddeling. De aanpak is streng maar rechtvaardig: streng bij de controle op het recht op een uitkering en streng bij het volgen of de klant zich voldoende inzet om werk te zoeken; rechtvaardig in de zin van welwillende klanten zo veel mogelijk proberen te helpen, met als doel dat ze duurzaam en zo veel mogelijk op hun eigen niveau aan de slag raken.
- Binnen Werkplaza is er speciale aandacht voor specifieke klantgroepen, zoals jongeren en draaideurklanten.
- Geleidelijk aan brengt Werkplaza een cultuuromslag teweeg. Er is nu meer waardering voor de strakke aanpak van nieuwe werklozen dan bij de start van Werkplaza.
- Al met al begint de ketenaanpak gericht op beperking van de instroom in de WWB steeds beter te functioneren. De lijnen tussen de betrokken partijen zijn over het algemeen kort.
- De samenwerking tussen BNK en Randstad Rentree verliep de afgelopen tijd niet vlot. Inmiddels zijn er gesprekken gevoerd om de samenwerking te verbeteren.

#### **4.3 Verbeterpunten m.b.t. het werkproces**

In de afgelopen periode zijn enkele verbeteringen in het werkproces doorgevoerd, zoals de plaatsing van BNK-medewerkers bij het CWI voor de eerste controle van de gegevens nodig voor de uitkeringsaanvraag, de nieuwe procedure voor het maken van afspraken voor intakegesprekken bij de RIB's en de nieuwe afspraken over de doorverwijzing van A-klanten naar Uitzicht.

Enkele partijen hebben nog meer ideeën voor verbeteringen of noemen relevante ontwikkelingen. Hieronder volgt een overzicht daarvan:

- Als een A-klant bij BNK binnenkomt, zou deze eigenlijk al een redelijk goede sollicitatiebrief inclusief CV moeten hebben.
- De samenwerking met de RIB's kan nog strakker georganiseerd worden (bijvoorbeeld eerder overleg plegen en driegesprekken houden als trajecten bij de RIB's niet goed lopen en zorgen dat er geen onduidelijkheid over werkprocessen is).
- Randstad Rentree stelt voor om de RIB's enkele fysieke werkplekken bij BNK te geven om de lijnen kort te houden.
- Een klantmanager is van mening dat Randstad Rentree beter gebruik zou moeten maken van de vacatures bij Randstad Uitzendbureau.
- Een klantmanager stelt voor om iemand vrij te maken voor het regelmatig controleren of klanten die reeds vier maanden in een reïntegratietraject zitten naar Uitzicht doorverwezen kunnen worden. Ook moet goed bijgehouden worden welke klanten al zes maanden in traject zitten (deze klanten dienen in ieder geval naar Uitzicht doorverwezen te worden).
- Bij de overdracht van klanten van BNK (via Uitzicht) naar de wijkbureaus van Werk en Inkomen, houden de klantmanagers van BNK de doorverwezen klanten nog twee maanden in hun bestand voor het uitkeringsdeel. Op het moment van overdracht hebben de klantmanagers van BNK alle kennis over de klant, waardoor ze goed in staat zijn om hem of haar in die twee maanden op een vervolgetraject te plaatsen. Op die manier kan de klant in beweging gehouden worden. In de huidige situatie heeft de nieuwe klantmanager van het wijkbureau tijd nodig om de klant te leren kennen, wat vertragend kan werken voor de plaatsing op een vervolgetraject.

- Het CWI geeft aan dat het landelijk van start gaat met een competentietestcentrum. Bij klanten met een onduidelijk profiel kan een competentietest gedaan worden. Daardoor krijgt de klant een beter beeld van zichzelf en van zijn kwaliteiten.
- In opdracht van de staatssecretaris voor Sociale Zaken wordt gewerkt aan een cliëntvolgsysteem "over de keten heen". Nu werken CWI en de gemeente met eigen systemen voor het volgen van hun klanten. Voor het kunnen geven van een compleet beeld van de resultaten van samenwerkingsprojecten als Werkplaza, is een dergelijk cliëntvolgsysteem een voorwaarde.

## 4.4 Aanpassingen in de Werkplaza-aanpak

### 4.4.1 *Intensiveren van samenwerking*

Diverse betrokken partijen geven aan dat de huidige samenwerking tussen de betrokken partijen nog meer geïntensiveerd zou kunnen worden.

Zo is het CWI van mening dat het CWI en de gemeente nog meer dan nu het geval is gezamenlijk moeten optrekken bij de intake van nieuwe werklozen, de strenge handhaving en de inzet van verschillende instrumenten om mensen bij het zoeken naar werk te helpen.

Bij de huidige werkwijze wordt er volgens het CWI nog te veel in hokjes gedacht. Er wordt sterk geredeneerd vanuit het onderscheid tussen kansrijke en kansarme klanten (A1- en A2-klanten versus de B-klanten). Klanten met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt worden op intensieve trajecten van 20 uur per week gezet, terwijl een deel van hen ook heel goed zelf werk kan zoeken. De personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt worden sporadisch op intensieve reïntegratietrajecten gezet, terwijl bij een aantrekkelijke economie ook de kansen voor groepen B-klanten zullen toenemen. Daarom zou in de komende tijd meer vanuit de beschikbare activerings- en bemiddelingsinstrumenten geredeneerd moeten worden: d.w.z. dat het CWI en BNK meer samen kijken naar wat voor nieuwe klanten zich aandienen, naar welke instrumenten het CWI en de gemeente ter beschikking heeft en naar hoe dit het beste gematched kan worden.

Een voorbeeld van hoe volgens het CWI nog duidelijker samengewerkt kan worden is het gezamenlijke project "ZZ Top" (zelfredzaamheid, zelfwerkzaamheid, top = een baan vinden), dat in 2004 draaide. Alle nieuwe klanten, die bij het CWI binnenkwamen, werden ongeacht hun afstand tot de arbeidsmarkt in groepen van circa 15 personen geplaatst. Een trainer van het CWI (vooral deskundig op het vlak van bemiddeling) en een trainer van de gemeente (vooral deskundig op het vlak van handhaving en gesubsidieerde arbeid) gingen gezamenlijk met zo'n groep aan de slag. De resultaten waren goed. Dat wil zeggen, het project leidde tot een beperking van de instroom in de bijstand.

Ook Uitzicht en Randstad Rentree pleiten voor een intensievere samenwerking vanaf de start van het werkproces, als de nieuwe werklozen zich melden.

Uitzicht vindt dat het CWI en de gemeente samen moeten kijken naar wat voor werklozen er binnenkomen en naar welke instrumenten er voor hen ingezet kunnen worden.

Randstad Rentree heeft de indruk dat de binnen Werkplaza gehanteerde indeling in A1-, A2- en B-klanten niet doorzichtig is en zou willen dat meer partijen naar de nieuwe

werklozen kijken. Het bedrijf wijst in dit verband op het bestaan van projecten in het land, waarbij CWI, UWV, gemeente en reïntegratiebedrijven intensief samenwerken om nieuwe werklozen naar werk toe te leiden en niet schuwen om onconventionele middelen bij de bemiddeling naar werk in te zetten.

Een ander voorbeeld van een bredere ketenaanpak is de ketenaanpak in Nijmegen en omgeving gericht op het tegengaan van voortijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid, waarbij onderwijsinstellingen, RMC, gemeenten, CWI en werkgevers betrokken zijn.

Werkplaza speelt ook een rol in deze aanpak. Eind maart 2006 hebben diverse instanties in Nijmegen een gezamenlijke actieweek gehouden om jongeren op het spoor van werk te zetten. Dergelijke initiatieven zouden vaker mogen plaatsvinden.

#### 4.4.2 *Werkplaza-aanpak combineren met een Work First-aanpak*

Met Werkplaza is voor een strengere aanpak dan voorheen gekozen. In een aantal andere gemeenten gaat de aanpak om de WWB-instroom te beperken nog verder. Op diverse plaatsen in het land draaien Work First-projecten, waarbij (jonge) bijstandgerechtigden verplicht aan het werk moeten. Wie niet meewerkt, krijgt geen WWB-uitkering. Wie wel meewerkt, krijgt een uitkering of soms minimumloon. Voorwaarde voor dergelijke projecten is dat de projectuitvoerders voldoende werk moeten kunnen bieden.

Diverse bij Werkplaza betrokken partijen geven aan dat de Werkplaza-aanpak in de toekomst met een Work First-benadering gecombineerd zou kunnen worden. Het CWI wijst daarbij op het risico dat de balans te ver kan doorslaan richting het moeten accepteren van werk, dat volledig losstaat van wat iemand wil en kan. Als dat gebeurt, kan er een grote groep kwetsbare (jonge) werklozen ontstaan, die het werk weigert en uit het zicht van de instanties raakt. De samenleving kan veel last van zo'n groep krijgen. De boodschap van een strenge aanpak moet zijn: het heeft voordelen als je je actief opstelt. De instanties zullen dan namelijk proberen om je zo veel mogelijk richting passend en duurzaam werk te leiden.

## 4.5 **Conclusies**

Alle bij Werkplaza betrokken partijen zijn in grote lijnen positief over het Werkplaza-concept en vinden dat Werkplaza moet worden voortgezet. De meeste partijen geven aan dat er in de afgelopen periode verbeteringen in het werkproces zijn doorgevoerd en dat het project op dit moment goed loopt.

Tegelijk is men van mening dat het allemaal nog beter kan:

- het werkproces kan nog strakker georganiseerd worden, met nog kortere doorlooptijden;
- bij de beoordeling van welke instrumenten er voor de nieuwe werklozen ingezet worden, kan er intensiever door de betrokken partijen worden samengewerkt;
- een deel van de A2-klienten is voldoende zelfredzaam en zelfwerkzaam om hun traject richting werk meer *zelf* vorm te geven;
- gezien de aantrekkende economie, verwachten enkele partijen dat ook nieuwe B-klienten via reïntegratietrajecten gemakkelijker werk kunnen vinden; dit vraagt mogelijk wel om aanpassingen in de reïntegratietrajecten, want de huidige intensieve trajecten zijn in de ogen van de RIB's alleen geschikt voor personen bij wie er geen serieuze belemmeringen bij het zoeken naar werk spelen;

- er zou nog meer energie gestoken moeten worden in het betrekken van werkgevers bij het snel aan de slag helpen van nieuwe werklozen;
- mogelijk kan het project gecombineerd worden met een Work First-aanpak (werklozen moeten in ruil voor een uitkering verplicht aan de slag), maar dan moet er wel voldoende werk geboden kunnen worden;