



## **Aan de slag met de Nuggers**

### **Onderzoek naar de dienstverlening van CWI en gemeenten aan niet-uitkeringsgerechtigden**

Onderzoek naar de dienstverlening van CWI en gemeenten aan niet-uitkeringsgerechtigden

Een onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen

R.C. Bakker MSc.  
Drs. S. Bunt  
Met medewerking van E.M.J. Flapper

Projectnummer: B3274

Leiden, 16 juli 2007

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Research voor Beleid. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Research voor Beleid. Research voor Beleid aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

## Voorwoord

“Samen werken, samen leven”. Dit is het motto van het jongste regeerakkoord. Iedereen die kan werken, moet zoveel mogelijk aan het werk: “Iedereen doet mee!”. Zij die niet zelf in staat zijn werk te vinden, kunnen hierbij ondersteuning krijgen van het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI). Afhankelijk van hun inkomenspositie en de noodzaak tot verdergaande ondersteuning, kunnen deze werkzoekenden aanvullende ondersteuning krijgen van UWV en/of gemeente.

Voor gemeenten betekende de invoering van de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) een uitbreiding van het takenpakket. Behalve voor bijstandsgerechtigden werden gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekenden en mensen met een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (ANW) die op zoek zijn naar werk. In de rest van dit rapport worden deze twee groepen aangeduid met de term nuggers. Met de invoering van de Wet Werk en Bijstand begin 2004, is bepaald dat gemeenten bij de ondersteuning van de werkzoekenden tot een evenwichtige benadering moeten komen, waarbij aan alle groepen waarvoor de gemeenten verantwoordelijk is, hulp wordt geboden.

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit en het bereik van de dienstverlening van CWI en gemeenten aan nuggers is een onderzoek uitgevoerd onder medewerkers van CWI en gemeenten en nuggers zelf. Dit rapport bevat de resultaten van dit onderzoek. Het geeft inzicht in de dienstverlening die gemeenten en CWI in praktijk bieden aan nuggers en het beleid dat hieraan ten grondslag ligt. Verder bevat het rapport informatie over de kenmerken, wensen en behoeften van de doelgroep, alsmede het oordeel van de nuggers zelf over de dienstverlening van CWI en gemeenten.

Het rapport is geschreven door *Robbert Bakker* en *ondergetekende*. We bedanken *Eelco Flapper* voor zijn inzet tijdens de uitvoering van het onderzoek. Tevens spreken we hier onze dank uit voor *Jochem van der Veen* en *Alex Driesens* van de Raad voor Werk en Inkomen voor de prettige samenwerking.

*Silvia Bunt*  
*Projectleider*



# Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
1.1	Aanleiding tot het onderzoek	7
1.2	Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.3	Opzet van het onderzoek	8
1.4	Opbouw van het rapport	10
2	Dienstverlening CWI	11
2.1	Algemeen beeld	11
2.2	Doelgroep	11
2.3	Dienstverlening CWI	12
2.4	Knel- en verbeterpunten	19
3	Dienstverlening gemeenten	21
3.1	Algemeen beeld	21
3.2	Doelgroep	21
3.3	Beleid	22
3.4	Praktijk	29
3.5	Knel- en verbeterpunten	30
4	De klant	33
4.1	Wie zijn de nuggers?	33
4.2	Wat en waarom zoeken nuggers?	38
4.3	Wat hebben nuggers nodig?	41
4.4	Dienstverlening CWI	45
4.5	Dienstverlening gemeenten	49
5	Conclusies	55
5.1	De Klant	55
5.2	Het Beleid	55
5.3	De Praktijk	56
5.4	Verbeterpunten	57
5.5	Slotbeschouwing	58
Bijlage 1	Interviewverslagen nuggers	59
Bijlage 2	Verantwoording weging	101



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding tot het onderzoek

Met de invoering van SUWI begin 2002 is de uitvoering van de sociale zekerheid sterk veranderd. CWI is vanaf dat moment het beginpunt in de keten voor Werk en Inkomen. Voor werkzoekenden, werkgevers en uitkeringsaanvragers is CWI het eerste aanspreekpunt. Voor werkzoekenden heeft CWI tot doel behulpzaam te zijn bij het vinden van een baan en voor zover nodig het aanvragen van een uitkering. Werkzoekenden die geen afstand tot de arbeidsmarkt hebben, komen in aanmerking voor ondersteuning van CWI bij het zoeken naar werk. Indien er wel sprake is van afstand tot de arbeidsmarkt komt de werkzoekende in aanmerking voor dienstverlening van de gemeente of UWV<sup>1</sup>.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de re-integratie van bijstandsgerechtigden en werkzoekenden zonder uitkering (nuggers) of met een uitkering op basis van de Algemene Nabestaandenwet. De gemeenten beschikken over mogelijkheden om re-integratie-instrumenten in te zetten om de afstand van deze groepen tot de arbeidsmarkt te verkleinen<sup>2</sup>. Zodra de afstand is weggewerkt, kan de werkzoekende met ondersteuning van CWI gaan zoeken naar werk.

Met de invoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) begin 2004, is bepaald dat gemeenten bij de ondersteuning van de werkzoekenden tot een evenwichtige benadering moeten komen, waarbij aan alle groepen waarvoor de gemeenten verantwoordelijk is hulp wordt geboden. Gemeenten dienen in een verordening vast te leggen hoe zij de dienstverlening aan hun doelgroepen vormgeven. Aangezien niet is vastgelegd wat een evenwichtige benadering van de doelgroepen precies is, kunnen gemeenten daar op een verschillende manier invulling aan geven.

De financiële verantwoordelijkheid van gemeenten voor de WWB zou mogelijk tot gevolg kunnen hebben dat gemeenten zich focussen op schadelastbeperking door zoveel mogelijk bijstandsgerechtigden te re-integreren. Omdat de re-integratie van niet-uitkeringsgerechtigden niet direct leidt tot een besparing, is het de vraag of deze groep voldoende aandacht krijgt. De Raad voor Werk en Inkomen wil inzicht krijgen in de feitelijke dienstverlening van zowel CWI als gemeenten aan nuggers. De RWI wil weten wat het bereik en de kwaliteit van de dienstverlening aan nuggers is. Dit rapport vormt het verslag van het onderzoek hiernaar.

## 1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doel van dit onderzoek is het geven van inzicht in de dienstverlening die gemeenten en CWI in praktijk bieden aan nuggers en het beleid dat hieraan ten grondslag ligt. Tevens is het doel de wensen en behoeften van nuggers en hun oordeel over de ondersteuning van

---

<sup>1</sup> Doordat het UWV geen verantwoordelijkheden draagt voor de doelgroep waar dit onderzoek zich op richt, wordt UWV verder niet behandeld.

<sup>2</sup> Hiervoor hebben zij het W-deel van de Wet Werk en Bijstand tot hun beschikking.

gemeenten en CWI bij het vinden van werk in kaart te brengen. Deze doelstelling valt uiteen in twee hoofdvragen:

1. *In hoeverre is er bij gemeenten en CWI concreet beleid met betrekking tot de dienstverlening aan nuggers en op welke manier verloopt de uitvoering van dit beleid?*
2. *Wat is het oordeel van nuggers over de door gemeenten en CWI geboden ondersteuning bij het vinden van werk en de aansluiting daarvan op hun wensen en behoeften?*

### **Onderzoeksvragen**

Door middel van onderstaande deelvragen beantwoorden wij de twee hoofdvragen.

#### ■ Deelvragen bij hoofdvraag 1:

1. Wat is het formele beleid van CWI en gemeenten met betrekking tot nuggers?
2. Welke gedachtegang gaat schuil achter het beleid?
3. Welke ondersteuningsvormen zijn er voor nuggers?
4. Hebben CWI en gemeenten een gezamenlijke aanpak van nuggers?
5. Wat is de visie van CWI en gemeenten op de dienstverlening aan nuggers?
6. Hoe verloopt de intake en overdracht van nuggers door het CWI?
7. Wordt er onderscheid gemaakt tussen nuggers in route A en nuggers in route B?
8. Zijn er convenanten en/of samenwerkingscontracten met betrekking tot dienstverlening aan nuggers?
9. Voeren gemeenten en CWI een aan- of ontmoedigingsbeleid ten aanzien van nuggers?
10. Hoeveel trajecten zetten gemeenten in?

#### ■ Deelvragen bij hoofdvraag 2:

1. Wat is het gewenste baanprofiel van nuggers?
2. In hoeverre nemen nuggers initiatieven en ontplooiën ze eigen zoekactiviteiten?
3. Welke ondersteuning verwachten nuggers van CWI en gemeenten?
4. Zijn er belemmeringen om aanspraak te maken op de dienstverlening (bijv. eigen bijdrage)?
5. Hoe oordelen nuggers over de door CWI en gemeenten geboden dienstverlening?

## **1.3 Opzet van het onderzoek**

Ter beantwoording van de onderzoeksvragen is gekozen voor een combinatie van verschillende onderzoeksmethoden. Deze bespreken we in deze paragraaf. Eerst gaan we in op de keuzes die gemaakt zijn.

### **Selectie onderzoekslocaties**

Het onderzoek is uitgevoerd in 12 onderzoekslocaties, verspreid over Nederland. Een onderzoekslocatie bestaat uit een gemeente, de bijbehorende CWI-locatie en de nuggers die bij de betreffende CWI locatie staan ingeschreven. Wij hebben voor deze aanpak gekozen aangezien de uitvoering van de WWB een lokale aangelegenheid is. Het beleid wordt lokaal bepaald. Uitspraken die respondenten doen ten aanzien van het beleid en de uitvoeringspraktijk hebben dan ook betrekking op die locatie en niet zozeer op het beleid in het algemeen.

Bij de selectie van de 12 locaties zijn we uitgegaan van een gelijkmatige spreiding over Nederland en spreiding in het aantal inwoners van de gemeente. De uiteindelijke selectie heeft de volgende kenmerken:

- 2 van de 4 grote steden
- 6 gemeenten met een grootte van 50.000-200.000 inwoners
- 4 gemeenten met een grootte kleiner dan 50.000 inwoners
- 2 locaties waarbij sprake is van een gezamenlijke Sociale dienst
- 5 locaties waarbij CWI samenwerkt met 1 gemeente, 7 waarbij meerdere gemeenten één CWI delen.

### **Interviews CWI en gemeenten**

Op elk van de onderzoekslocaties zijn interviews gehouden met medewerkers van CWI en gemeenten. Bij CWI is in de meeste gevallen gesproken met de vestigingsmanager. In sommige gevallen is deze op eigen verzoek vervangen door een teamcoördinator. Bij de gemeenten is gesproken met een beleidsmedewerker en een consulent die verantwoordelijk is voor het op traject zetten van nuggers. Ter voorbereiding op de interviews zijn beleidsdocumenten opgevraagd en bekeken. Deze beleidsdocumenten gaven een beeld van het formele beleid dat bij gemeenten gehanteerd wordt.

### **Telefonische enquête**

Naast interviews met medewerkers van gemeenten en CWI's is een telefonische enquête gehouden onder nuggers zelf. Afhankelijk van de arbeidsstatus van de respondent op het moment van de enquête is een lange of kortere vragenlijst afgenomen.

De steekproef voor de enquête is getrokken uit het bestand van CWI<sup>1</sup>. Dit bestand hebben wij eerst bewerkt. Hiervoor hebben wij een aantal criteria gebruikt:

1. Actuele inschrijving bij CWI
2. Geen recht op uitkering of alleen ANW-uitkering
3. Niet-werkend

Dit leverde een adressenbestand op van 10.376 potentiële respondenten op waarvan 3094 in één van de 12 onderzoekslocaties woonachtig zijn. Er is vervolgens een steekproef getrokken van 1500 mensen. Aan deze mensen is een vooraankondiging van het onderzoek gestuurd. Hiervan zijn er 33 teruggekomen doordat de adresgegevens niet juist waren. In totaal zijn 1467 mensen telefonisch benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Van deze mensen is bij 636 gestart met het afnemen van de vragenlijst. Een gedeelte hiervan is afgevallen doordat er inmiddels aanspraak gemaakt kon worden op een uitkering (WIA, WW, WAO, WWB en AOW). Daarnaast zijn een aantal respondenten afgevallen doordat zij niet meer op zoek zijn naar werk door omstandigheden<sup>2</sup>. In totaal hebben 454 mensen een vragenlijst volledig doorlopen. Dit komt neer op een respons van 31%. De resultaten van de enquête zijn gewogen (zie bijlage 2).

---

<sup>1</sup> Het hoofdkantoor van CWI heeft voor dit onderzoek een databestand aangeleverd met daarin de contactgegevens en enkele achtergrondvariabelen van werkzoekenden die in de periode vanaf eind 2005 tot begin 2007 ingeschreven hebben gestaan als niet-uitkeringsgerechtigde.

<sup>2</sup> Deze omstandigheden zijn heel divers. Voorbeelden zijn het volgen van een inburgeringscursus, ziekte, zwangerschap en start van eigen bedrijf.

In vergelijking met andere telefonische enquêtes zijn er bij het afnemen van de enquête relatief veel taalproblemen geweest. Mogelijk zijn hierdoor relatief veel inburgeraars afgevallen voor deelname aan het onderzoek.

### **Interviews met nuggers**

Ter verdieping van het onderzoek is met 15 nuggers een diepte-interview gehouden. Deze mensen zijn geselecteerd op basis van de telefonische enquête. Tijdens deze interviews is dieper ingegaan op de ervaring van de respondent met de dienstverlening van CWI en gemeenten. Tevens is een gedetailleerder beeld van de persoonlijke situatie verkregen. De verslagen van deze interviews zijn in de bijlage terug te vinden.

## **1.4 Opbouw van het rapport**

Het rapport heeft de volgende indeling. Na dit inleidende hoofdstuk volgen drie hoofdstukken waarin de resultaten van de drie onderzoeksdelen worden besproken. Achtereenvolgens zijn dit CWI's, gemeenten en de nuggers zelf. Hoofdstuk 5 is een beschouwend slothoofdstuk waarin de resultaten van de verschillende delen van het onderzoek bijeen worden gebracht en de huidige stand van zaken vanuit verschillende perspectieven wordt beschreven. De onderzoeksvragen vormen hierbij het uitgangspunt.

## 2 Dienstverlening CWI

In dit hoofdstuk gaan we in op de uitkomsten van de interviews die met de CWI's zijn gehouden. We starten met een kort algemeen beeld. Daarna gaan we meer in detail in op de resultaten van de interviews. Daarbij gaan we achtereenvolgens in op de omvang en samenstelling van de doelgroep, de dienstverlening die CWI biedt aan nuggers, de lokale en regionale afspraken en de knel/ en verbeterpunten.

### 2.1 Algemeen beeld

CWI heeft onder andere als taak werkzoekenden behulpzaam te zijn bij het vinden van een baan en, voor zover nodig, het aanvragen van een uitkering. Elk CWI heeft hiervoor dezelfde instrumenten tot zijn beschikking. De formele taakverdeling tussen CWI en gemeenten is als volgt: CWI is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan direct bemiddelbare nuggers, gemeenten zijn verantwoordelijk voor de re-integratie van nuggers die *niet* direct bemiddelbaar zijn.

Uit de interviews met CWI komt duidelijk naar voren dat werkzoekenden door CWI in principe allemaal gelijk behandeld worden. Direct bemiddelbare nuggers komen in aanmerking voor dezelfde dienstverlening als direct bemiddelbare uitkeringsgerechtigden. Voor de nuggers die niet direct bemiddelbaar zijn, kan het CWI weinig betekenen. De groep nuggers die niet direct bemiddelbaar is, heeft per definitie een re-integratietraject nodig. Dit ziet het CWI als een taak voor gemeenten. Het ontwikkelen van een dergelijk instrumentarium voor Nuggers past niet goed binnen de huidige taakafbakening van het CWI op grond van SUWI. Wanneer een gemeente geen dienstverlening aan nuggers beschikbaar stelt, heeft dit gevolgen voor de dienstverlening van CWI aan nuggers met een afstand tot de arbeidsmarkt. CWI kan hen niet de hulp bieden die ze nodig hebben, waardoor een inschrijving bij CWI niet zoveel zin heeft.

Een gebrek aan aandacht voor de groep nuggers, zowel lokaal als landelijk, is het meest genoemde knelpunt bij het tot stand komen van dienstverlening aan nuggers. Hierdoor krijgen nuggers weinig prioriteit van gemeenten. Dit terwijl volgens CWI de nuggers een waardevolle aanvulling op het arbeidsaanbod kunnen zijn. Meer budget, aandacht en verbeterde communicatie zijn door CWI genoemde oplossingen waarmee de dienstverlening aan nuggers zal verbeteren.

### 2.2 Doelgroep

#### **Begrip nigger niet overal gelijk**

Uit de interviews met CWI blijkt dat de inhoud van het begrip nigger niet voor alle respondenten gelijk is. De ene keer werd een nigger gelijkgesteld aan die van de herintredende vrouw, terwijl bij het volgende gesprek iedereen die op zoek is naar werk en geen uitkering ontvangt tot de doelgroep behoorde. Het is niet zo dat de registratie van nuggers per locatie verschilt. Werkzoekenden zonder recht op uitkering worden geregistreerd als nigger. Het label nigger wordt in de dagelijkse praktijk echter niet voor iedereen in deze groep gebruikt. Een jongere krijgt het label jongere, ook al is hij officieel te bestempelen als nigger. Hetzelfde geldt voor inburgeraars.

### **Omvang doelgroep**

De ongelijkheid van begripsinvulling maakte het vaak lastig voor de respondenten om aan te geven wat de omvang van de doelgroep in de betreffende regio is. Typerende voorbeelden hiervan komen naar voren in de interviews met de CWI-vestigingsmanagers van twee grote steden. Hun schatting van het bestand van ingeschreven nuggers kwam neer op één-derde van het totaal dat het CWI-hoofdkantoor voor de betreffende locatie heeft doorgegeven. Complete subgroepen nuggers, zoals jongeren en inburgeraars, werden niet meegeteld waardoor de schatting vooral was gebaseerd op herintreders. Ondanks de definitieverschillen is duidelijk dat nuggers slechts een beperkt deel uitmaken van het gehele bestand aan werkzoekenden waarvoor CWI dienstverlening ter beschikking stelt.

### **Gemotiveerd maar gebrek in opleiding en werkervaring**

Tijdens de interviews met CWI is gevraagd naar de kwaliteit van de nuggers. In hoeverre voldoen nuggers aan de eisen die werkgevers stellen aan de door CWI gepresenteerde kandidaten? Hier is niet een eenduidig antwoord op gekomen. Men is het er over eens dat nuggers een gemotiveerde groep vormen. Ze nemen immers zelf het initiatief om zich in te schrijven bij het CWI en worden niet onder bedreiging van korting op de uitkering gedwongen zich actief op te stellen. Tegenover de goede motivatie van de nuggers staat echter de vaak verouderde of afwezige opleiding en een gebrek aan (recente) werkervaring. Een groot gedeelte van de nuggers is niet zondermeer in te delen in fase 1 of zelfs route A<sup>1</sup>. CWI's vermoeden dat veel nuggers die zichzelf kunnen redden zich ook niet melden bij het CWI voor ondersteuning, maar via andere kanalen aan de slag gaan. Hierdoor komen juist de nuggers waarvoor uitgebreidere dienstverlening nodig is waarschijnlijk vaker terecht bij het CWI. Over het geheel genomen lijken de nuggers qua motivatie het meest op werkzoekenden met een WW-uitkering, maar qua bemiddelbaarheid en arbeidsmarktperspectieven hebben nuggers veel weg van de gemiddelde bijstandsgerechtigde.

## **2.3 Dienstverlening CWI**

In deze paragraaf bespreken we de uitvoeringspraktijk van CWI.

### **Beperkt afspraken specifiek over nuggers**

Op de onderzochte 12 locaties zijn maar beperkt afspraken gemaakt die specifiek betrekking hebben op de doelgroep nuggers. In de vaak verouderde SNO's staat niets met betrekking tot nuggers of slechts dat CWI het standaard dienstverleningsproces aan nuggers aanbiedt. CWI's zijn vaak wel op hoofdlijnen bekend met het beleid van de gemeente. Dit houdt in dat CWI van de gemeente(n) weet of er dienstverlening aan nuggers wordt geboden, maar over de precieze inhoud van de dienstverlening en de daaraan gestelde criteria is vaak weinig bekend. Hierdoor kunnen zij tijdens de werkintake globaal aandacht besteden aan de mogelijkheden die de gemeente kan bieden. Het is echter niet zo dat CWI formeel toetst op de eventueel door gemeente(n) gestelde criteria.

---

<sup>1</sup> De eerdere fasering is op veel locaties inmiddels vervangen door de nieuwe routing. Onduidelijk is echter hoe de oude fasering zijn weg heeft gevonden in de nieuwe routing. Route A staat in principe voor de werkzoekende voor wie actieve bemiddeling zou kunnen leiden tot een succesvolle plaatsing, ongeacht of er sprake is van enige afstand tot de arbeidsmarkt. Route B zou meer overeenkomen met de oude fase 4. Dit zijn de werkzoekenden die als gevolg van persoonlijke belemmeringen niet actief bemiddelbaar zijn.

### **Vaak intensieve samenwerking**

Een groot aantal CWI's deelt inmiddels het gebouw met medewerkers van de gemeente(n) en UWV. In sommige gevallen zijn ook uitzendbureaus in het BVG gevestigd. De gezamenlijke huisvesting heeft ertoe geleid dat de contacten tussen de verschillende uitvoerders veel intensiever zijn geworden. Op enkele locaties is men zover dat er een gezamenlijk frontoffice is, waardoor de klant altijd te maken heeft met één contactpersoon. Kleinere gemeenten kiezen er eerder voor niet deel te nemen aan een BVG vanwege een beperkte meerwaarde van het BVG. De kleinere gemeenten zijn ook geneigd meer zelf uit te voeren in plaats van het over te laten aan CWI.

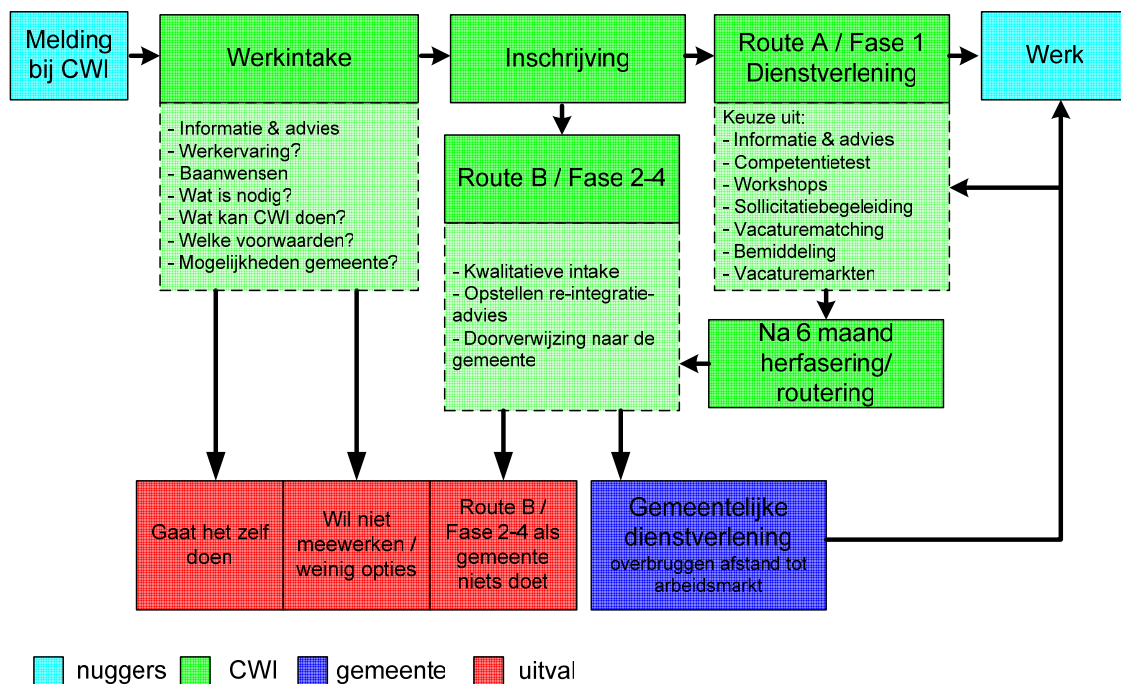
### **Gezamenlijke vacaturewerving**

Op de locaties waar meer samenwerking is tussen CWI en gemeente(n), is over het algemeen sprake van een gezamenlijke vacaturewerving. De ene locatie is hierbij actiever dan de andere. Dit verschil is vooral het gevolg van toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Werkgevers melden de vacatures nu vaker zelf. Het contact met de werkgevers wordt vaak onderhouden door het CWI of door gemeenschappelijke branche/ doelgroepen/ werkgevers-teams. Voor vacatures die binnenkomen, zoekt CWI in het gehele bestand (WW, WWB, NUG) geschikte kandidaten. Voor werkgevers is een geschikte kandidaat belangrijker dan het doelgroeplabel dat aan de kandidaat hangt.

### **Standaard dienstverleningsproces**

Iedere werkzoekende kan bij het CWI aankloppen voor hulp bij het zoeken naar werk. Dat wil niet zeggen dat CWI ook actief voor alle kandidaten werk zoekt. Zelfredzaamheid staat bij CWI hoog in het vaandel. CWI kan voor elke doelgroep, hetzij gemeentelijk of van UWV, het standaardpakket aan instrumenten inzetten. Onderstaande figuur geeft het standaard dienstverleningsproces van CWI weer. Ook zijn tussentijdse uitstroompunten weergegeven. Concreet zijn er drie fases: de werkintake, de feitelijke inschrijving en dienstverlening. De rode vakjes in het figuur geven de verschillende punten in het proces waar nuggers uitval- len aan.

**Figuur 2.1** Standaard dienstverleningsproces CWI



### Werkintake & Inschrijving

De dienstverlening van CWI gaat van start met een werkintake. Tijdens dit gesprek komen onderwerpen als arbeidsgeschiedenis, baanwensen, arbeidsmarktperspectieven, de ondersteuningsmogelijkheden van CWI en de eventueel direct beschikbare en geschikte vacatures aan de orde. De werkintake heeft tot doel beide partijen meer zicht te geven op de mogelijkheden die er zijn voor de kandidaat om een baan te vinden en de ondersteuning die CWI hierbij kan bieden. Wanneer blijkt dat een inschrijving zinvol of noodzakelijk is, wordt de kandidaat ingeschreven bij het CWI. Indien er sprake is van een recht op een uitkering wordt ook de uitkeringsintake uitgevoerd.

Het aantal nuggers dat zich daadwerkelijk inschrijft bij CWI is waarschijnlijk maar een klein gedeelte van de totale populatie nuggers. Ten eerste vermoeden CWI's dat veel nuggers die op zoek zijn naar werk zich überhaupt niet melden bij het CWI, maar via andere kanalen op zoek gaan naar werk. Verder besluit een deel van de nuggers dat zich wél meldt bij CWI na de werkintake zich *niet* in te schrijven voor dienstverlening. Soms gebeurt dit ook op aanraden van CWI.

Redenen voor werkzoekenden om zich niet in te laten schrijven voor dienstverlening zijn:

- Meerdere interviewpartners gaven aan dat een groot gedeelte van de nuggers die komen bij het CWI vooral geïnteresseerd zijn in informatie en advies. De zoektocht naar werk begint vaak met een oriënterend gesprek met het CWI. Wanneer iemand lange tijd niet actief is geweest op de arbeidsmarkt kan een oriënterend gesprek met CWI al veel zicht geven op de eigen arbeidsmarktperspectieven. In sommige gevallen is inschrijving daarvoor niet meer nodig omdat iemand zelf voldoende mogelijkheden ziet om aan het werk te komen. De beursvloer en werk.nl kunnen hier een onderdeel van zijn.

- Voor een gedeelte van de nuggers kan tijdens de werkintake blijken dat de arbeidsmarktperspectieven mogelijk niet gunstig zijn en de mogelijkheden tot dienstverlening beperkt. Dit heeft een ontmoedigende werking waardoor kandidaten afzien van inschrijving.
- Er is ook een groep nuggers die zich, voorafgaand aan een gesprek met CWI, zelf al op de arbeidsmarkt heeft georiënteerd en inmiddels een beeld heeft gevormd van welke hulp er nodig is. Wanneer blijkt dat CWI en/of de gemeente niet de hulp kunnen bieden die volgens hen nodig is om weer aan het werk te komen, haakt een gedeelte van deze groep nuggers af.
- De voorwaarden die gesteld worden aan het verkrijgen van dienstverlening is ook een reden waarom sommige nuggers afzien van inschrijving. Zij zijn dan niet bereid om aan de voorwaarden, die CWI en/of de gemeente aan dienstverlening stellen, te voldoen.
- Sommige werkzoekenden komen bij CWI voor een uitkering. Wanneer gebleken is dat ze geen recht hebben op een uitkering, haakt gedeelte af.

### **Voorwaarden voor het verkrijgen van dienstverlening**

Tijdens de werkintake wordt duidelijk gemaakt onder welke voorwaarden de dienstverlening van CWI beschikbaar wordt gesteld. De volgende voorwaarden zijn door interviewpartners genoemd:

- Arbeidsmarktrelevantie van wensberoep
- Eigen initiatief
- Flexibiliteit (bereidheid tot aanpakken van wat er beschikbaar is)

CWI is niet bedoeld om mensen aan hun droombaan te helpen. De kortste weg naar (duurzaam) werk is bij veel CWI's het uitgangspunt bij het verstrekken van dienstverlening. Nuggers die hulp van CWI willen hebben, moeten in veel gevallen zelf het initiatief nemen om afspraken te maken met de medewerkers van het CWI. Daarnaast moeten ze zich ook flexibel en open opstellen ten aanzien van wat CWI hen aanbiedt.

Wanneer een nigger een baanwens heeft waar geen of nauwelijks vraag naar is en ook niet open staat voor andere mogelijkheden, zal CWI over het algemeen de ondersteuning staken. Dit komt door de bijzondere positie van nuggers. CWI heeft geen mogelijkheden om nuggers in hun wensberoep bij te sturen. Doordat er geen sprake is van een uitkering zijn er immers voor CWI zo goed als geen sanctiemogelijkheden.

Wanneer het een baanwens betreft waar wél vraag naar is op de arbeidsmarkt, maar waarvoor de kandidaat niet de juiste competenties of opleidingen heeft, vindt in sommige gevallen een doorverwijzing naar de gemeente plaats. CWI's geven echter aan dat het de vraag is of de gemeente bereid is voor een opleiding te betalen wanneer een kandidaat via een kortere weg ook aan de slag kan gaan (zie ook hoofdstuk 3).

### **Doorverwijzing naar de gemeente**

CWI heeft instrumenten tot zijn beschikking die bedoeld zijn voor direct bemiddelbare werkzoekenden. Voor de werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt is aanvullende dienstverlening van de gemeente nodig. Wanneer er sprake is van een afstand tot de arbeidsmarkt voert CWI een kwalitatieve intake uit en stelt een re-integratieadvies op. Op basis van dit advies kan de gemeente aan de slag met de kandidaat. Nadat de afstand tot de arbeidsmarkt overbrugd is, kan de werkzoekende aan het werk. Indien er niet direct werk beschikbaar is, kan de werkzoekende gebruik maken van de dienstverlening van CWI ter ondersteuning bij het zoeken naar werk.

## Beschikbare instrumenten

Wanneer de werkintake afgerond is en de kandidaat besloten heeft zich in te laten schrijven bij CWI, moet er een keuze gemaakt worden uit de instrumenten die ter beschikking staan van het CWI. De volgende instrumenten staan ter beschikking van het CWI:

- Vacature matching – Wanneer werkgevers een vacature melden bij het CWI wordt er onder werkzoekenden die zich hebben ingeschreven bij het CWI gekeken of er geschikte kandidaten zijn of kandidaten die geschikt gemaakt kunnen worden. Tijdens de intake wordt gekeken of er voor de kandidaat geschikte vacatures zijn.
- Competentietest – In één van de eigen competentietestcentra kunnen werkzoekenden kijken welke competenties zij bezitten en in welke beroepen zij goed zouden kunnen functioneren. Dit instrument wordt echter niet bij alle CWI's aan nuggers geboden. Bij één van de 12 CWI's krijgen nuggers geen competentietest aangeboden. Bij het betreffende CWI vindt men de competentietest een duur instrument. Inzetten van deze tests voor nuggers is, volgens dat CWI, in relatie tot het totale budget niet redelijk.
- Workshops sollicitaties – Solliciteren is iets dat je kunt leren. Een goede brief en CV zijn vaak de eerste kennismaking tussen bedrijf en kandidaat. Maar ook tijdens een sollicitatiegesprek zijn er "regels" die succes bevorderen. De workshops van CWI kunnen werkzoekenden helpen bij het aanleren en verbeteren van sollicitatievaardigheden.
- Sollicitatiebegeleiding – Een workshop is vaak maar kort. Daarna moeten de nieuwe vaardigheden in de praktijk gebracht worden. CWI kan werkzoekenden begeleiden tijdens het solliciteren door brieven en CV's na te kijken. CWI heeft dan gelijk de mogelijkheid werkzoekenden te begeleiden in de keuze van vacatures waarop gereageerd wordt.
- Bemiddeling – Bemiddeling is een verdergaande vorm van dienstverlening. De adviseur van CWI legt dan de contacten tussen werkgever en werkzoekende. De kandidaat komt zo op een andere manier binnen bij een organisatie.
- Vacaturemarkten – Deze hebben tot doel om werkgevers en werkzoekende kennis met elkaar te laten maken in een minder formele omgeving. Vaak worden deze beurzen, zoals ze ook wel worden genoemd, georganiseerd vanuit een bepaald kader bijvoorbeeld een sector.

Afhankelijk van de ondersteuning die de kandidaat nodig heeft voor het vinden van een baan kan één of een combinatie van deze instrumenten worden ingezet. Uit de interviews komt naar voren dat alle bovengenoemde instrumenten in principe openstaan voor nuggers, met uitzondering van de competentietest.

Dat wil niet zeggen dat de instrumenten ook daadwerkelijk aan nuggers beschikbaar worden gesteld. CWI hecht grote waarde aan zelfredzaamheid van werkzoekenden. Bij nuggers beoordelen de CWI-medewerkers extra kritisch of het echt noodzakelijk is bepaalde instrumenten in te zetten om iemand te plaatsen. Deze kritische beoordeling leidt ertoe dat CWI minder snel instrumenten inzet bij nuggers.

Hoewel dit niet naar voren is gekomen uit de interviews is de wijze van aansturing van het CWI mogelijk mede verantwoordelijk voor deze werkwijze. CWI wordt afgerekend aan de hand van prestatie-indicatoren die de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid jaarlijks vaststelt. Belangrijke indicatoren voor CWI zijn de preventie- en uitstroomquote<sup>1</sup> en het aantal vervulde vacatures. Voor het behalen van het met de minister afgesproken prestatieniveau op deze indicatoren zijn de nuggers minder interessant voor CWI dan uitkeringsgerechtigden. Nuggers die zich inschrijven bij CWI en die vervolgens geplaatst worden, tellen namelijk alleen mee voor het aantal vervulde vacatures. Doordat nuggers per definitie geen aanspraak maken op een uitkering tellen zij niet mee voor de andere twee prestatie-indicatoren.

Naast de bovengenoemde instrumenten van CWI zijn er op lokaal en regionaal soms projecten of initiatieven waarbij nuggers kunnen aansluiten. Een voorbeeld dat één van de respondenten noemde was een wervingsproject voor callcentermedewerkers. Alle werkzoekenden konden hierop reageren. De mensen die geselecteerd werden voor de functie kregen indien nodig een opleiding. Als een nigger aan het project meedeed, nam de betreffende gemeente de kosten van de opleiding voor haar rekening. Daarnaast hebben enkele interviewpartners aangegeven dat in bepaalde sectoren, bijvoorbeeld de zorg, vanuit de sectorfondsen ook opleidingsmogelijkheden zijn. Herintreders met een achtergrond in de zorg kunnen vaak via dit soort initiatieven snel weer aan de slag. Dit type projecten en initiatieven worden over het algemeen georganiseerd om kandidaten te werven voor sectoren waar een grote vraag naar arbeidskrachten is die met alleen plaatsing van uitkeringsgerechtigden waarschijnlijk niet beantwoord kan worden.

### **Dienstverlening niet direct bemiddelbaren afhankelijk van gemeente**

De dienstverlening van CWI is vooral gericht op de ondersteuning van de kandidaten die direct bemiddelbaar zijn. Wanneer een uitgebreidere dienstverlening noodzakelijk is om de kandidaat aan het werk te helpen, verwijst CWI in principe kandidaten door naar de gemeente<sup>2</sup>. Uit het onderzoek blijkt dat de dienstverlening die CWI aanbiedt aan de direct bemiddelbare nuggers niet wezenlijk afwijkt van de dienstverlening die aan direct bemiddelbare uitkeringsgerechtigden wordt geboden. Het verschil in aanpak betreft de groep die volgens CWI *niet* direct bemiddelbaar is. In de omgang met deze groep nuggers blijkt de dienstverlening die gemeenten aan nuggers bieden, van invloed te zijn op de manier waarop CWI-vestigingen in praktijk met nuggers omgaan. Hierbij zijn we in het onderzoek grofweg drie varianten tegengekomen die hieronder in het kort staan beschreven. De varianten beschrijven hoe de dienstverlening aan Nuggers in praktijk verloopt.

- **Variant 1** – Hiervan is sprake als CWI aan nuggers die direct bemiddelbaar zijn dienstverlening biedt en voor nuggers die uitgebreidere dienstverlening nodig hebben een re-integratieadvies opstelt en de kandidaat doorstuurt naar de gemeente. De gemeente heeft in deze gevallen voor de re-integratie van nuggers ook daadwerkelijk mogelijkheden ingericht.

---

<sup>1</sup> Preventiequote: % met werkloosheid bedreigden dat ander werk vindt voordat een uitkeringsaanvraag plaatsvindt.

Uitstroomquote: % van uitkeringsaanvragers dat binnen 6 maanden uitstroomt.

<sup>2</sup> De financiering voor deze uitgebreidere dienstverlening is namelijk opgenomen in het Werkdeel van de WWB-budgetten.

- **Variant 2** – Hiervan is sprake wanneer CWI alleen de nuggers die direct bemiddelbaar zijn dienstverlening aanbiedt. Zodra er financiering van de gemeente nodig is stopt de dienstverlening. De gemeente biedt in deze gevallen namelijk geen of weinig dienstverlening aan nuggers. Nuggers die extra dienstverlening nodig hebben worden door CWI op de hoogte gesteld van het ontbreken van mogelijkheden daartoe. Veel van de werkzoekenden uit deze groep zullen waarschijnlijk afhaken voordat er een inschrijving bij CWI heeft plaatsgevonden.
- **Variant 3** – Ook in dit geval doet de gemeente (bijna) niets voor nuggers. CWI is hiervan op hoogte. Om er echter voor te zorgen dat de betrokken werkzoekenden niet aan hun lot worden overgelaten, deelt het CWI deze personen standaard in als zijnde direct bemiddelbaar. Hierdoor is het voor CWI mogelijk om de eigen dienstverlening in te zetten en te zoeken naar eventuele andere mogelijkheden, buiten de gemeente om. Het gaat hier bijvoorbeeld om sectorfondsen die opleidingen verzorgen of bedrijven die interne opleidingen verschaffen. In dit onderzoek is deze situatie slechts bij één van de twaalf locaties aangetroffen.

Deze drie vormen beschrijven de uitvoeringspraktijk vanuit het perspectief van CWI. Het zegt niets over de uitgebreidheid van de dienstverlening die de gemeente(n) beschikbaar stellen voor nuggers. De meeste CWI-vestigingen zijn er globaal van op de hoogte of de gemeente(n) waarmee zij samenwerken serieus beleid hebben voor nuggers, of (vrijwel) niets doen. Maar van *de precieze inhoud* van dit beleid (bijvoorbeeld inkomensgrenzen, type trajecten dat men vergoedt etc) is men over het algemeen minder goed op de hoogte. CWI's zijn vaak ook minder goed op de hoogte van het beleid van kleine gemeenten. De verklaring hiervoor zit vooral in het feit dat er vaak minder intensief met kleine gemeenten wordt samengewerkt. Op basis van de interviews met gemeenten is de indruk ontstaan dat de feitelijke kennis die CWI's hebben van de gemeentelijke dienstverlening aan Nuggers beperkter is dan CWI-medewerkers zelf denken.

### **Intensieve aanpak van jongeren**

De subgroep jongeren is binnen de groep nuggers qua dienstverleningsintensiteit bevoorrecht. Op veel locaties zijn er jongerenloketten<sup>1</sup> ingericht of is men hier mee bezig. Doelstelling hiervan is jongeren aan het werk te helpen of weer naar school toe te leiden. De aanpak van jongeren is veel intensiever dan bij de overige nuggers. Jongeren worden veel meer gestimuleerd en achter de broek gezeten. Jongeren krijgen ook vaker te maken met Workfirst-achtige trajecten. De gangbare leeftijdsgrens voor jongeren is tot 23 jaar. Op een aantal locaties is deze grens opgeschroefd naar 27.

### **Inburgeraars gelijk doorverwezen**

Uit de interviews met CWI komt naar voren dat inburgeraars over het algemeen niet direct bemiddelbaar zijn naar de arbeidsmarkt. Er is immers vaak sprake van taalproblemen die eerst verholpen moeten worden. Daarnaast zijn de opleidingen die in het buitenland zijn gevolgd niet altijd geldig hier. CWI categoriseert inburgeraars doorgaans als route B en verwijst deze kandidaten door naar de gemeente. In de grotere gemeenten komt de inburgeraar dan bij de afdeling inburgering terecht. Daarnaast kan CWI de in het buitenland behaalde diploma's waarderen op hun waarde in Nederland.

<sup>1</sup> De jongerenloketten zijn samenwerkingsverbanden die gericht zijn op het voorkomen van voortijdig schoolverlaten door jongeren en jongeren zonder startkwalificatie alsnog hieraan te helpen. Deelnemers zijn over het algemeen de gemeente, het RMC, het CWI en het ROC.

## 2.4 Knel- en verbeterpunten

De dienstverlening aan nuggers verloopt niet altijd vlekkeloos. Uit de interviews met CWI zijn een aantal zaken naar voren gekomen die niet goed lopen in de uitvoering of voor verbetering vatbaar zijn. In deze paragraaf behandelen we deze.

### **Nuggers te weinig prioriteit – ook landelijk gezien**

In een periode van groeiende werkgelegenheid en schaarste van arbeidskrachten is het noodzakelijk alle arbeidspotentieel aan te spreken. CWI heeft steeds meer moeite om geschikte kandidaten te vinden voor vacatures van werkgevers. In bepaalde sectoren is al sprake van een groot tekort. Nuggers kunnen mogelijk de druk in deze sectoren verlichten. Momenteel wordt volgens de CWI-managers echter nog te weinig gecommuniceerd over de mogelijkheden die er zijn voor nuggers om hulp te krijgen bij het zoeken van werk. Er is geen sprake van actieve werving van nuggers. Daarnaast zijn in een aantal gevallen de mogelijkheden tot dienstverlening aan nuggers beperkt. De interviewpartners wijten dit vaak aan de beperkte politieke, zowel lokaal als landelijk, aandacht die er voor dit onderwerp is. Gemeenten worden te veel financieel gestuurd op het aan het werk te helpen van bijstandsgerechtigden<sup>1</sup> en bieden daardoor volgens CWI te weinig ondersteuning aan nuggers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. CWI heeft zelf de financiële mogelijkheden niet om verdergaande ondersteuning te bieden aan nuggers.

### **Verbeterpunten: Budget, aandacht en communicatie**

Tijdens de interviews zijn ook enkele voorstellen gedaan ter verbetering:

- Meer budget voor nuggers – Er moet bij gemeenten of bij CWI specifiek voor nuggers geld beschikbaar zijn. Dit kan door het gedeelte van het Werkdeel van de WWB dat “bestemd” is voor nuggers over te hevelen naar CWI of het te oormerken zodat gemeenten dit alleen aan nuggers kunnen besteden<sup>2</sup>. Uiteraard wordt ook de mogelijkheid van extra budget genoemd. De beschikbaarheid van budget specifiek voor nuggers maakt het volgens de CWI-managers mogelijk om beleid te ontwikkelen en actief met de nuggers aan de slag te gaan, in plaats van de huidige passieve houding voort te zetten.
- Landelijke aandacht voor nuggers – Hierbij speelt het AKO een belangrijke rol. Het jaarplan van het AKO geldt in veel regio's als uitgangspunt voor de uitwerking van het lokale beleid. Zolang als het AKO geen woord rept over de nuggers, krijgt dit op het decentrale niveau niet de hoogste prioriteit. In het AKO-ketenprogramma voor 2006 komen de nuggers niet voor. In het programma voor 2007 worden nuggers slechts genoemd als mogelijk arbeidspotentieel in het kader van de toenemende schaarste op de arbeidsmarkt. Dit punt is niet verder concreet uitgewerkt. Het positieve effect van politieke aandacht voor nuggers is terug te zien in één van de onderzochte locaties. Onder politieke druk is een situatie van geen gemeentelijke dienstverlening aan nuggers veranderd naar een situatie waarin nuggers uitgebreid ondersteuning krijgen bij het vinden van werk. In hoofdstuk 3 is hierover meer te vinden

<sup>1</sup> De financieringssysteem van de WWB maakt het voor gemeenten interessant bijstandsgerechtigden aan het werk te helpen. Dit levert namelijk een besparing op de uitkeringslast op. De re-integratie van een nugger kost in veel gevallen alleen geld.

<sup>2</sup> In het verleden had het CWI budget beschikbaar specifiek voor nuggers. Nu zijn alle re-integratiegelden samengevoegd en bij de gemeenten geplaatst. Het meeste geld gaat nu dan ook naar de re-integratie van de groep waar de grootste besparing te realiseren is voor de gemeente.

- Meer communicatie over mogelijkheden – CWI en gemeenten moeten meer communiceren over de mogelijkheden die er zijn voor nuggers om hulp te krijgen bij het vinden van werk. Wanneer er meer roering aan de nuggers wordt gegeven is het mogelijk om een groter aantal aanmeldingen bij het CWI te genereren.
- Meer terugkoppeling vanuit gemeente – CWI hoort weinig terug over de keuzes die de gemeente maken met betrekking tot de dienstverlening aan door CWI verwezen nuggers. Terugkoppeling van de gemeente over wat met doorverwezen nuggers is gebeurd, maakt het voor CWI makkelijker om in te schatten wat de mogelijkheden zijn en hoe dit past in de hulpvraag van andere nuggers.

## 3 Dienstverlening gemeenten

In dit hoofdstuk gaan we in op de uitkomsten van de interviews die met de gemeenten zijn gehouden. We starten met een kort algemeen beeld. Daarna gaan we in meer detail in op de resultaten van de interviews. Daarbij gaan we achtereenvolgens in op de omvang en samenstelling van de doelgroep, het beleid van de gemeenten, de uitvoeringspraktijk en de knel- en verbeterpunten.

### 3.1 Algemeen beeld

De uitvoering van de WWB is lokaal bepaald. Dit komt duidelijk naar voren uit de interviews. De invulling van de evenwichtige benadering van alle gemeentelijke doelgroepen is in geen van de gemeenten in dit onderzoek gelijk. Met betrekking tot de nuggers zijn verschillende beleidsvormen te onderscheiden, lopend van geen dienstverlening tot gelijke dienstverlening aan nuggers als bijstandsgerechtigden, al dan niet toegankelijk voor de gehele groep nuggers.

Terughoudend bij het verstrekken van dienstverlening aan nuggers zijn gemeenten wel. Alleen de nuggers die zelf vragen om dienstverlening maken kans op dienstverlening. In geen van de 12 locaties wordt actief geworven en er is geen brede communicatie over de mogelijkheden die de gemeente aan nuggers kan bieden.

Het gebrek aan prioriteit van de nuggers op de politieke agenda is een belangrijke reden voor de terughoudendheid van gemeenten. Dit is het gevolg van de financiële druk van de WWB. Financiële ruimte lijkt de dienstverlening aan nuggers te bevorderen. Meer communicatie over de mogelijkheden en meer communicatie tussen CWI en gemeenten zijn verbeterpunten.

### 3.2 Doelgroep

Net als bij CWI houden medewerkers van gemeenten er geen eenduidige definitie van nuggers op na. Jongeren en inburgeraars zijn vaak de groepen waar gemeenten in eerste instantie *niet* aan denken wanneer er gevraagd wordt naar het aantal nuggers. Het beeld van de herintredende vrouw domineert het imago van de nigger.

#### **Beperkt zicht op de doelgroep**

De nuggers die zich melden bij de gemeente, al dan niet op doorverwijzing van het CWI, zijn waarschijnlijk maar het topje van de ijsberg. Gemeenten hebben vaak geen idee hoeveel nuggers zich bij CWI gemeld hebben. Alleen de nuggers die op gesprek komen bij de gemeente zijn bij hen in beeld. Echter, ook het inzicht in het aantal nuggers dat zich meldt bij de gemeente ontbreekt veelal, zo blijkt uit de interviews. Het blijft meestal bij een ruwe schatting. Vanuit gemeentelijk gezichtspunt is de nigger min of meer een restgroep, die weinig prioriteit heeft binnen het gemeentelijke beleid. Uitzondering vormen de jongeren en inburgeraars.

## **Jongeren**

Jongeren zijn bij veel gemeenten een prioritaire doelgroep, los van het feit of men wel of geen uitkering heeft. Dit komt onder andere door de enorme nadruk vanuit het landelijke beleid op de jeugdwerkloosheid en het voorkomen van voortijdig schoolverlaten. Bovendien ziet men in dit verband ook de preventieve werking. Hoewel sommige jongeren weliswaar nog geen recht<sup>1</sup> hebben op een uitkering of deze niet aanvragen<sup>2</sup>, zien gemeenten het financiële belang in van het re-integreren van deze groep. Wanneer deze jongeren immers geen goede toegang hebben tot de arbeidsmarkt zal men vroeg of laat toch een uitkering aanvragen, zo is de verwachting.

## **Inburgeraars**

Als gevolg van de Wet Inburgering (WI) zijn bepaalde immigranten met ingang van 2007 verplicht een inburgeringsexamen te doen, waarbij ook een toets Nederlands moet worden afgelegd. Voorheen waren alleen nieuwkomers hiertoe verplicht<sup>3</sup>, nu moeten onder andere ook oudkomers verplicht inburgeren. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aan de betreffende burgers en bieden (voor bepaalde groepen) ook mogelijkheden tot het volgen van een inburgeringscursus. Zij fungeren dus op dit moment dus ook zelf als inkoper. De groepen waarvoor zij inkopen, verschillen per gemeente. Onder de oude wetgeving (WIN), kochten gemeenten zelf inburgeringscursussen in voor alle nieuwkomers. Inburgeraars die in de groep nuggers vallen krijgen dezelfde dienstverlening als andere inburgeraars. Ze zijn dus in de eerste plaats inburgeraar. Na de inburgeringscursus vallen ze weer in de doelgroep nigger.

## **Nuggers: gemotiveerde WWB'ers**

Net als bij CWI is tijdens de interviews met gemeenten gevraagd naar de kwaliteit van het arbeidsaanbod van nuggers. Sluit het aanbod aan op de vraag? Doordat niet alle gemeenten goed zicht hebben op de doelgroep, kon deze vraag niet door iedereen beantwoord worden. De overige gemeenten zijn het met CWI eens dat nuggers een gemotiveerde groep werkzoekenden vormen. De door sommige gemeenten gehanteerde voorwaarden aan het verkrijgen van dienstverlening (zie volgende paragraaf) dragen vaak bij aan de voorselectie van gemotiveerde kandidaten. Daarnaast is er volgens de geïnterviewde gemeenten minder vaak sprake van persoonlijke belemmeringen die toetreding tot de arbeidsmarkt bemoeilijken. De opleiding en werkervaring van de nuggers die zich bij de gemeente melden zijn echter vaak niet toereikend.

## **3.3 Beleid**

De gemeente heeft veel vrijheid bij het uitvoeren van de WWB. Dat komt duidelijk naar voren uit de interviews. Er zijn geen twee gemeenten volledig gelijk. In deze paragraaf gaan we in op het gemeentelijke beleid ten aanzien van nuggers. Hierbij maken we onderscheid tussen verschillende beleidsvarianten.

---

<sup>1</sup> Omdat ze de leeftijd van 18 jaar nog niet hebben bereikt.

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld omdat ze nog thuis wonen en de thuiswoonkorting ertoe leidt dat de uitkering erg laag is.

<sup>3</sup> Wet Inburgering Nieuwkomers

### **Als je iets wilt, moet je het komen halen**

Ondanks de verschillen tussen de gemeenten, komt op twee punten een uniform beeld naar voren uit alle interviews: het ontbreken van actieve werving en de eis van motivatie.

Sinds de Wet Werk en Bijstand zijn gemeenten financieel verantwoordelijk voor de uitkeringslasten. Deze worden betaald uit het Inkomensdeel, waarvan de hoogte jaarlijks per gemeente wordt vastgesteld door het Rijk. Financieel gezien hebben gemeenten geen baat bij het re-integreren van nuggers. De re-integratie van nuggers kost alleen maar geld en levert niets op in termen van besparing van uitkeringslasten. Een groot gedeelte van de gemeenten biedt wel mogelijkheden aan nuggers, vanuit de plicht in de WWB om te komen tot een evenwichtige benadering. Geen van de geïnterviewde gemeenten gaat echter zelf actief op zoek naar nuggers. Nuggers die dienstverlening willen, moeten zich zelf melden bij de gemeente of eventueel via het CWI. Eén gemeente heeft wel concrete plannen om nuggers actief te gaan benaderen.

Naast dat nuggers zich zelf moeten melden, moeten ze gemotiveerd zijn en zich open opstellen. Dit houdt in dat ze actief moeten meewerken aan de re-integratie en bereid zijn werk te accepteren dat bij hen past, ongeacht of dit het type werk is waar op gehoopt was. Een aantal gemeenten zetten dit vereiste kracht bij door het opnemen van een terugvorderingsregeling in de re-integratiebeschikking. Wanneer een kandidaat zonder geldige reden stopt met het traject of een succesvolle afronding ervan belemmert, kunnen de reeds gemaakte kosten teruggevorderd worden. In de praktijk wordt terugvordering van kosten nauwelijks gebruikt. De kleine bedragen waar het over het algemeen om gaat, zijn niet de moeite van het starten van een terugvorderingsprocedure waard.

### **Beleidsvarianten**

De door de gemeenten gehanteerde vormen van dienstverlening aan nuggers zijn globaal in te delen aan de hand van een drietal criteria:

1. *Wel of geen dienstverlening*

Hierbij gaat er het "zwart-wit" om of men iets doet voor de nuggers of (vrijwel) helemaal niets.

2. *Wel of geen beperking aan de doelgroep van de dienstverlening*

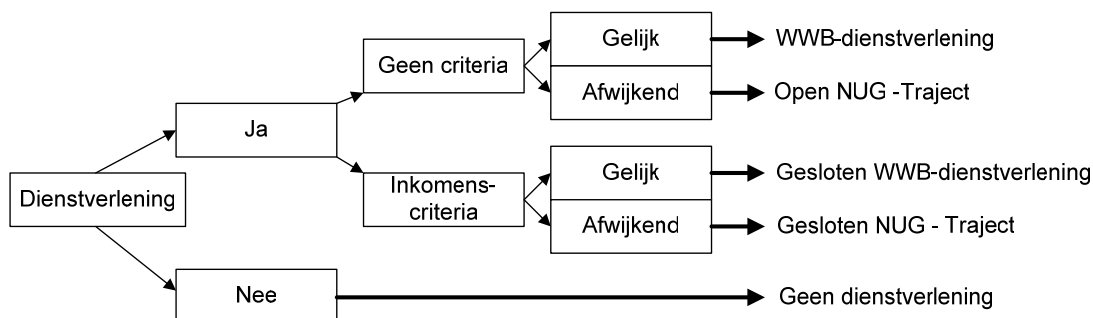
Sommige gemeenten bieden alleen dienstverlening aan een bepaalde groep, bijvoorbeeld alleen aan nuggers onder bepaalde inkomensgrenzen.

3. *Wel of geen beperking aan de inhoud van de dienstverlening*

In sommige gemeenten biedt men nuggers dezelfde dienstverlening als bijstandsgerechtigden. In andere gemeenten krijgen nuggers een eigen traject of geldt een beperking van instrumenten, lengte van het traject en/of de inhoud van het traject.

Op basis van deze keuzes komen we tot 5 verschillende beleidsvormen. Figuur 3.1 geeft deze beleidsvormen weer. Onder de figuur worden de modellen in tekst toegelicht.

**Figuur 3.1** Beleidsvormen



- WWB-dienstverlening – De gemeente maakt in deze gevallen geen onderscheid tussen doelgroepen. Als een nuggers zich meldt voor re-integratiedienstverlening en de claim is volgens de gemeente legitiem, kan gebruik gemaakt worden van de dienstverlening die ook wordt ingezet bij de re-integratie van bijstandsgerechtigden. (3 locaties)
- Open Nug-traject – De gemeente maakt in deze gevallen onderscheid tussen nuggers en bijstandsgerechtigden. Nuggers hebben een eigen re-integratietraject of kunnen slechts gebruik maken van een beperkt aantal instrumenten uit het scala aan instrumenten dat voor WWB'ers ingezet kan worden. Eventuele beperkingen hebben dan betrekking op de lengte en/of de kosten van het traject. (1 locatie)
- Gesloten WWB-dienstverlening – De gemeente verstrekt in deze gevallen alleen dienstverlening aan nuggers die voldoen aan bepaalde inkomenscriteria. Er wordt dus onderscheid gemaakt in de doelgroep. Er wordt *geen* onderscheid gemaakt in de *inhoud* van de dienstverlening. Deze is gelijk aan die voor bijstandsgerechtigden. (4 locaties)
- Gesloten Nug-traject – De gemeente maakt in deze gevallen onderscheid in zowel de *doelgroep* van de dienstverlening als de *inhoud* van de dienstverlening. Alleen het gedeelte van de nuggers dat aan de gestelde inkomenscriteria voldoet, kan aanspraak maken op dienstverlening van de gemeente. Nuggers hebben een eigen re-integratietraject of kunnen slechts gebruik maken van een beperkt aantal instrumenten uit het scala aan instrumenten dat voor WWB'ers ingezet kan worden. Eventuele beperkingen hebben dan betrekking op de lengte en/of de kosten van het traject. (1 locatie)
- Geen dienstverlening – De gemeente doet in deze gevallen zelf niets voor nuggers. Cliënten die verdergaande ondersteuning nodig hebben dan CWI kan bieden, zijn op zichzelf aangewezen. In sommige gevallen kan er gebruik gemaakt blijven worden van de standaard dienstverlening van CWI. (3 locaties)

De meeste kleine gemeenten in de selectie vallen in de categorie "gesloten WWB-dienstverlening". De enige kleine gemeente die een apart nug-traject heeft, maakt onderdeel uit van een gemeenschappelijke sociale dienst. De kleine aantallen nuggers waarmee kleine gemeenten te maken krijgen, zorgen er mogelijk voor dat het inrichten van een apart traject niet loont. De grote gemeenten zijn verdeeld over de verschillende typen. Opvallend is dat de twee grootste steden in de selectie tegenovergesteld beleid voerden. De een bood geen dienstverlening terwijl de andere de WWB-dienstverlening voor nuggers heeft opengesteld. Onlangs is het beleid in de eerste gemeente omgeslagen (zie kader).

### **Bijzondere beleidsomslag**

Op één van de onderzoekslocaties is onlangs, onder druk van lokale politiek, nieuw beleid geformuleerd. Tot de zomer van 2005 gaf de betreffende gemeente dienstverlening aan nuggers. Door onder andere een reorganisatie was er geen plaats meer voor dienstverlening aan nuggers. Het management van de verantwoordelijke afdeling wilde hier geen ruimte aan bieden. CWI ging door met dienstverlening aan nuggers, maar ondervond er hinder van dat nuggers met een afstand tot de arbeidsmarkt niet door de gemeente werden geholpen. Inmiddels is een stuwmeer van 150 nuggers route B gevormd. De lokale SUWI-stuurgroep ontving veel onbegrip uit de maatschappij, de politiek en vanuit het MKB voor dit managementstandpunt. Hierdoor is inmiddels actie ondernomen. Er is een werkgroep gevormd die een heel nieuw werkproces heeft opgezet voor de dienstverlening aan nuggers in route B. Hierin is een warme overdracht geregeld voor route B. Na de overdracht krijgen nuggers dezelfde dienstverlening als bijstandsgerechtigden. Doel is economische zelfstandigheid voor nuggers. Bewust worden er door de gemeente geen inkomenscriteria gesteld: het gaat om individuele economische zelfstandigheid voor iedereen. Per 1 februari 2007 is het nieuwe beleid in werking getreden. Er is daardoor nog nauwelijks ervaring opgedaan. Het stuwmeer nuggers zal nu door CWI gefaseerd worden overgedragen aan de gemeente voor een traject.

### **Voorwaarden voor het verkrijgen van dienstverlening**

Een gedeelte van de gemeenten die dienstverlening verschaffen aan nuggers, heeft toegangsdrempels ingesteld. Meestal zijn deze criteria vastgelegd in de re-integratieverordening van de gemeente, maar soms worden er informele grenzen gehanteerd. De drempels hebben een tweeledig doel. Aan de ene kant moeten de drempels het aantal nuggers dat om dienstverlening vraagt beperken. Aan de andere kant geeft het de gemeente de mogelijkheid om aan bepaalde werkzoekenden dienstverlening te weigeren. Een veelgehoord voorbeeld hiervan is de "vrouw van de tandarts". De volgende typen criteria zijn uit de interviews naar voren gekomen.

- Inkomensgrens – Om de aanspraak op de dienstverlening door nuggers te beperken tot een groep die het zelf niet kan bekostigen, heeft een aantal gemeenten inkomensgrenzen gesteld. Gemeenten noemen als argument voor het hanteren van deze inkomensgrenzen dat de groep nuggers die aanspraak kan maken op dienstverlening hierdoor meer vergelijkbaar is met de groep bijstandsgerechtigden. Werkzoekenden die voldoende eigen middelen hebben om extra ondersteuning bij het vinden van werk in te kopen worden op deze manier geweerd. Voorbeelden van inkomensgrenzen die gemeenten in dit onderzoek hanteren zijn:
  - maximaal 110% / 120% van het minimum loon
  - maximaal 110% van de bijstandsnorm
  - maximaal 1,5 maal de bijstandsnorm
  - maximaal 1,5 maal het minimumloon
  - maximaal € 5000 eigen vermogen

Bijna altijd gaat het hier om het gezinsinkomen/vermogen. Op een van de locaties is het (nieuwe) uitgangspunt dat iedereen financieel onafhankelijk moet kunnen zijn en er daardoor naar de individuele inkomenssituatie gekeken moet worden. De gevolgen van de inkomensgrenzen verschillen. Soms biedt de gemeente helemaal geen dienstverlening meer aan wanneer een nuggen niet voldoet aan de inkomenscriteria. Bij andere gemeenten is de betreffende nuggen alleen uitgesloten van instrumenten die ingekocht dienen te worden. Gesprekken met de klantmanager of adviseur kunnen dan nog wel. Soms is de inkomensgrens ook niet het einde van de mogelijkheid tot het verkrijgen van dienstverlening, maar aanleiding tot het vragen van een eigen bijdrage.

- Eigen bijdrage – Een aantal gemeenten zet de dienstverlening niet stop wanneer blijkt dat een werkzoekende niet voldoet aan de inkomenscriteria. Het is voor deze gemeenten het punt waarop de cliënt zelf mee moet betalen aan de kosten van de re-integratie. De gedachte achter het vragen van een eigen bijdrage, in plaats van het staken van de dienstverlening, bestaat uit meerdere elementen. Een systeem met eigen bijdrage geeft de werkzoekende de mogelijkheid gebruik te maken van de contacten, expertise en inkoopvoordelen van de gemeente. Niet iedereen is in staat om zelfstandig re-integratie te regelen. Daarnaast is het niet vanzelfsprekend dat iemand die boven een bepaalde norm verdient in staat is de kosten van re-integratie volledig zelf te betalen. Voorbeelden van eigen bijdrages die gemeenten in dit onderzoek hanteren zijn:
  - Volledig betaling van de kosten
  - 20% van het meerverdiende inkomen
  - 35% van het meerverdiende inkomen

#### **Rekenvoorbeeld**

We gaan uit van een samenwonend stel, zonder kinderen. Eén van de partners werkt, de ander wil graag aan de slag maar dat lukt niet. Er vindt een doorverwijzing naar de gemeente plaats omdat CWI van mening is dat de afstand tot de arbeidsmarkt te groot is. Een re-integratietraject is nodig. De werkende partner verdient € 1600 netto per maand (incl. vakantiegeld).

De huidige bijstandsnorm voor gehuwden of samenwonenden is € 1236,86 netto per maand (incl. vakantiegeld). Uitgaande van een inkomensgrens van 110% van de bijstandsnorm ligt de inkomensgrens voor dienstverlening op € 1360,55 netto per maand (incl. vakantiegeld).

Het gezinsinkomen (de inkomsten van alle huisgenoten bij elkaar opgeteld) ligt boven de inkomensgrens van de gemeente. Daarom vraagt de gemeente een eigen bijdrage in de kosten van re-integratie. De gemeente hanteert hiervoor in de regel 20% van het meerverdiende inkomen. In dit voorbeeld is het meerverdiende inkomen  $1600 - 1360,55 = € 239,45$ . De maandelijkse eigen bijdrage in de kosten zou in dit voorbeeld dan  $€ 239,45 * 0,2 = € 47,89$  zijn.

Het re-integratietraject dat nodig is om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen kost € 6000 en loopt een jaar. De totale eigen bijdrage voor dit traject is dus  $12 * € 47,89 = € 574,68$ . De overige kosten komen voor de rekening van de gemeente.

## Gemeentelijke instrumenten

De ene gemeente besteedt de re-integratie van nuggers volledig uit, terwijl de andere alles via de eigen organisatie geregeld heeft. De respondenten hadden hierdoor niet allemaal zicht op de inhoud van de trajecten. Wanneer re-integratie wordt uitbesteed, bepaalt het re-integratiebedrijf samen met de klant welke instrumenten ingezet worden. Kleinere instrumenten zoals competentietests, beroepskeuzetest en coaching zijn vaak onderdeel van ingekochte re-integratietrajecten. Op basis van de interviews en de gemeentelijke re-integratieverordeningen zijn wel een aantal hoofdstromen van instrumenten te definiëren. Het volgende heeft alleen betrekking op die gemeenten in dit onderzoek die dienstverlening bieden aan nuggers.

- Informatie & advies – In alle gemeenten die dienstverlening bieden aan nuggers wordt gestart met een gesprek tussen consultant en nugger. Tijdens dit gesprek, dat vergelijkbaar is met de intake van CWI, wordt gekeken naar de mogelijkheden die er zijn en vooral de noodzaak van dienstverlening.
- Werkervaringsplaats, stage, proefplaatsing – Veel gemeenten hebben contacten met werkgevers, al dan niet in samenwerking met CWI. Zonder werkervaring is het soms lastig om via reguliere kanalen aan het werk te komen. Door middel van een stage kan een kandidaat toch de nodige werkervaring op doen. Tevens is het een periode waarin bepaald kan worden of de kandidaat geschikt is voor de functie en past bij de werkgever.
- Scholing – Sommige kandidaten zijn te laag opgeleid om aan het werk te komen of beschikken over een opleiding die sterk verouderd is. In die gevallen is de enige manier om het gat met de arbeidsmarkt te overbruggen het volgen van een opleiding. Deze scholing kan zowel de vorm aannemen van een korte cursus als een meerjarige beroepsopleiding.
- Subsidies – Om het voor werkgevers aantrekkelijk te maken een werkzoekende aan te nemen heeft de gemeente verschillende mogelijkheden tot het subsidiëren van de arbeidsplaats. In het geval van loonkostensubsidies betaalt de gemeente een gedeelte van het salaris van de kandidaat voor een bepaalde tijd.
- Premies – Een extra stimulans voor werkzoekenden vormt de premie die sommige gemeenten bieden bij het accepteren van een baan. Deze premies kunnen oplopen tot enkele honderden euro's.
- Onkostenvergoedingen – Om werkzoekenden tegemoet te komen in de extra kosten die gemaakt worden in het kader van re-integratie bieden een aantal gemeenten een onkostenvergoeding. Reiskosten bijvoorbeeld vallen hieronder.
- Bemiddeling – Het leggen van contacten tussen werkgevers en kandidaten wordt niet altijd door het CWI gedaan. In sommige gevallen is bemiddeling inbegrepen in de trajecten die ingekocht zijn bij re-integratiebedrijven. In andere gevallen is het de consultant zelf die bemiddelt. Op locaties waar sprake is van intensieve samenwerking tussen CWI en gemeenten wordt de bemiddeling relatief vaker door het CWI uitgevoerd.

- Sociale activering – Voor sommige werkzoekenden is de stap naar de arbeidsmarkt te groot. Zij hebben baat bij een overgang in stappen. Vrijwilligerswerk kan in dat soort gevallen een beginstap zijn in de richting van de arbeidsmarkt. De gemeente heeft er ook baat bij dat deze onbetaalde vacatures worden vervuld.
- Workfirst – Om een gedeelte van de kosten terug te verdienen worden werkzoekende die bij de gemeente aankloppen voor dienstverlening in sommige gemeenten gedwongen zich voor een bepaald aantal uren per week beschikbaar te stellen voor arbeid. Vaak gaat het hier om werk in de productiesfeer (bijv. kleerhangers of gordijnhaakjes maken). Naast een stimulans om actief op zoek te gaan naar werk draagt Workfirst bij aan het bereiken van een arbeidsritme.

### **Nugtrajecten zijn beknopter**

De genoemde gemeentelijke instrumenten worden lang niet altijd aan nuggers geboden. Gemeenten zijn terughoudend met het inzetten van duurdere instrumenten zoals scholing. Voor nuggers kunnen ook vaak geen loonkostensubsidies ingezet worden. Daarnaast kunnen nuggers over het algemeen geen aanspraak maken op uitstroompremies en slechts beperkt op onkostenvergoedingen.

Sommige gemeenten stellen voorwaarden aan trajecten die voor nuggers worden ingezet. Hiermee willen de gemeente voorkomen dat nuggers een te grote aanspraak op dienstverlening kunnen maken. Ook combinaties van voorwaarden komen voor.

- Maximaal bedrag – De kosten van een traject mogen niet boven een bepaald bedrag komen. De volgende bedragen zijn we tegengekomen bij gemeenten in dit onderzoek:
  - Maximaal € 6.000
  - Maximaal € 5.000
  - Maximaal € 10.000
- Maximale lengte – Het traject heeft een maximale looptijd. Tijdens dit onderzoek zijn we een termijn van 1 jaar tegengekomen.

### **Hoe meer budgettaire ruimte hoe meer dienstverlening**

Gemeenten ervaren met de WWB druk om het aantal bijstandsgerechtigden terug te dringen. In sommige gemeenten is er ondanks de inspanning nog altijd sprake van een tekort op het Inkomensdeel. Andere gemeenten hebben een overschot of spelen quitte. Het Werkdeel wordt in veel gemeenten niet opgemaakt. Een aantal gemeenten moet ook geld terugbetalen aan het Rijk. Het lijkt er op dat gemeenten die meer budgettaire ruimte hebben, zowel op het Inkomensdeel als het Werkdeel, ook ruimere mogelijkheden beschikbaar stellen aan nuggers. Gezien het beperkte aantal gemeenten in dit onderzoek is dit echter niet hard te onderbouwen.

### 3.4 Praktijk

In deze paragraaf gaan we in op de uitvoeringspraktijk.

#### **Klantmanager of nugconsulent**

Wanneer een nigger zich bij de gemeente meldt, wordt begonnen met een gesprek over de wensen en mogelijkheden. Als er een re-integratieadvies van CWI is, wordt deze ook besproken. Uit de interviews is naar voren gekomen dat een aantal gemeenten ervoor gekozen heeft de caseload nuggers te concentreren bij één of enkele consulenten. Hier is om praktische redenen voor gekozen. De nugconsulent kan zich, doordat hij vaker in contact komt met nuggers, beter verdiepen in de materie en bouwt ervaring op. Dit voorkomt dat er een groot verschil in behandeling van nuggers ontstaat als gevolg van een versnipperde behandeling.

#### **Er zit soms rek in het beleid**

Uit een aantal interviews is naar voren gekomen dat het beleid niet altijd tot op de letter wordt uitgevoerd. Consulenten gaan op bepaalde momenten flexibel om met de in het beleid vastgelegde criteria. Hiertoe zijn ze vooral geneigd op het moment dat een kandidaat net buiten de criteria valt. De in het beleid genoemde criteria fungeren dan als richtlijn in plaats van grens.

#### **Afwijkende dienstverlening jongeren en inburgeraars**

Sinds enkele jaren is er veel aandacht voor jongeren. Enkele voorbeelden zijn "de aanval op de uitval" en de "taskforce jeugdwerkloosheid". Vanuit de jongerenloketten wordt zoveel mogelijk geprobeerd uitgevallen jongeren te heractiveren. Jongeren krijgen vaak te maken met een "harde aanpak". Jongerenadviseurs zitten hen flink achter de broek en indien een jongere een uitkering aanvraagt staat hem een Workfirst-aanpak te wachten. De dienstverlening aan jongeren wijkt door deze grote politieke aandacht vaak af van de reguliere dienstverlening aan nuggers. Gemeenten investeren meer in deze jongeren.

Ook inburgeraars vallen onder de werkingssfeer van meer dan alleen de WWB. Gemeenten hebben verplichtingen als het gaat om de inburgering van hun ingezetenen. Hiervoor zijn ook budgetten beschikbaar gesteld. Inburgeringscursussen en taalcursussen Nederlands voor nuggers worden in veel gevallen niet betaald vanuit re-integratiemiddelen, maar van uit integratiemiddelen.

#### **Meer resultaat, maar ook gemakkelijker bereikt**

Tijdens de interviews is gevraagd naar de resultaten van het beleid, met name naar het aantal plaatsingen. De meeste respondenten hadden hier geen zicht op. Het wordt niet geregistreerd. De respondenten zelf geven aan dat ze vermoeden dat nuggers relatief gezien vaker geplaatst worden. Hierdoor zou een hoger plaatsingspercentage bereikt worden. Dit is volgens de respondenten vooral het gevolg van de gemiddeld hoge motivatie van de nuggers die een re-integratietraject gaan volgen. Ongemotiveerde nuggers melden zich niet voor dienstverlening terwijl bijstandsgerechtigden geen keus hebben.

Een belangrijke kanttekening die een aantal respondenten hierbij maken, is dat er voor nuggers ook makkelijker een goed resultaat geboekt wordt. Wanneer een nigger geplaatst wordt op een parttime baan kan dit al als een succes gelden. Nuggers zijn meestal niet op zoek naar een fulltime baan. Bij bijstandsgerechtigden speelt dat de inkomsten vanuit de

baan de uitkering moeten overtreffen. Pas dan is er een succes geboekt. Doordat bijstandsgerechtigden vaak terecht komen in functies met een minimumloon is een fulltime baan veelal noodzaak.

### **Samenwerking tussen gemeenten**

Op sommige van de onderzoekslocaties is sprake van een samenwerkingsverband tussen meerdere gemeenten. Tijdens de interviews zijn twee soorten samenwerking naar voren gekomen. Bij beide voorbeelden geldt dat kostenvoordelen het belangrijkste argument is voor het samenwerken. Nuggers profiteren, net als bijstandsgerechtigden, van deze schaalvoordelen doordat er meer inkoopmogelijkheden ontstaan.

- Gemeenschappelijke sociale dienst – Deze vorm van samenwerking komt bij twee van de onderzochte locaties voor. De sociale diensten van meerdere gemeenten hebben de handen ineen geslagen en voeren nu een gezamenlijk beleid uit. Ook is er een gezamenlijke inkoop van re-integratie.
- Gezamenlijke inkoop en subsidie – In één van de onderzochte locaties werd aangegeven dat er in die regio sprake was van een samenwerking op het gebied van inkoop van re-integratietrajecten en aanvragen van subsidies. De kleinere gemeenten liften als het ware mee op de aanbesteding van de grotere gemeenten. In totaal zijn er in die regio tien gemeenten die samenwerken. Onderdeel van deze samenwerking is het gezamenlijk aanvragen van subsidies (o.a. ESF).

## **3.5 Knel- en verbeterpunten**

Tijdens de interviews met gemeenten is gevraagd naar de knelpunten die zich voordoen in de dienstverlening aan nuggers en naar verbeteringen die de dienstverlening kunnen verbeteren. In deze paragraaf behandelen we dit.

### **Weinig prioriteit, maar ook onrealistische verwachtingen**

Nuggers vormen bij geen van de geïnterviewde gemeenten een belangrijke groep. Het gaat op dit moment over het algemeen om zeer kleine aantallen ten opzichte van het aantal bijstandsgerechtigden. Bij een aantal gemeenten is wel steeds meer aandacht voor de nuggers omdat duidelijk wordt dat de nuggers een belangrijke aanvulling op het werkzoekendenbestand zijn. De sterke financiële druk die vanuit de WWB voortkomt, vormt echter nog vaak een belemmering voor uitbreiding van de dienstverlening aan nuggers.

Gemeenten erkennen dus dat de aandacht voor nuggers beperkt is. Ze signaleren echter ook een knelpunt aan de vraagkant. Een aantal respondenten geeft aan dat het regelmatig voorkomt dat nuggers bij de gemeente komen met een zeer uitgebreide vraag om dienstverlening. In plaats van ondersteuning bij het vinden van werk wordt hulp gevraagd bij het vinden van de droombaan. Er heersen volgens een aantal gemeenten dus onrealistische verwachtingen aan de vraagkant. De gemeenten vermoeden dat het CWI bijgedragen heeft aan deze verwachtingen door in de gesprekken met de nuggers de mogelijkheden van de gemeente te ruim te beschrijven.

### **Communicatie, communicatie, communicatie!**

Naast knelpunten zijn er tijdens de interviews met de gemeenten enkele voorstellen gedaan ter verbetering. Zoals de kop van deze paragraaf doet vermoeden hebben ze allemaal betrekking op communicatie.

- Meer communicatie over mogelijkheden – De gemeente zou meer ruchtbaarheid moeten geven aan nuggers over de ondersteuning die de gemeente hen kan bieden bij het zoeken naar werk. De groep nuggers die niet zelf de weg naar de gemeente weet te vinden, kan zo ook bereikt worden.
- Warme overdracht van nuggers – Op een aantal locaties is het nu zo dat CWI de nuggers die verdergaande ondersteuning nodig hebben op de hoogte stelt van de mogelijkheden van de gemeente en het vervolgens aan de cliënt over laat om contact op te nemen. Na deel hiervan is dat de gemeente maar beperkt op de hoogte is van de activiteiten die CWI heeft ondernomen voor de cliënt. Een warme overdracht zorgt ervoor dat de gemeente meer zicht krijgen op de dienstverlening van CWI.
- Terugkoppeling aan CWI – De gemeente moet CWI meer op de hoogte stellen van de mogelijkheden die zij te bieden hebben aan nuggers. Wanneer een nigger door CWI naar de gemeente is gestuurd, moet de gemeente terugkoppelen in welke mate er dienstverlening aan de nigger is geboden. Hierdoor krijgt CWI meer zicht op de werkelijke dienstverlening van de gemeente. In de gesprekken met de nuggers kan dan juiste informatie gegeven worden.



## 4 De klant

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de enquête onder nuggers centraal. Het hoofdstuk is ingedeeld op basis van de volgende onderzoeksvragen:

- Wie zijn de nuggers? – Hierop geven we antwoord door het in beeld brengen van de achtergrondkenmerken en wensen van de doelgroep
- Wat en waarom zoeken nuggers? – Deze vraag beantwoorden we door de redenen van nuggers om werk te zoeken en de wensen die nuggers met betrekking tot dat werk hebben in kaart te brengen.
- Wat hebben nuggers nodig? – Deze vraag beantwoorden wij door het in kaart brengen van de eigen zoekactiviteiten, de obstakels en knelpunten die nuggers tegenkomen bij het zoeken naar werk en de behoefte aan hulp die zij, mede daardoor, hebben.
- Wat doen CWI en gemeente voor de nuggers? – Het antwoord op deze vraag bestaat uit een beschrijving van de dienstverlening van CWI en gemeenten vanuit het perspectief van de klant.
- Wat vinden de nuggers van de dienstverlening die zij krijgen? – Hiervoor maken we gebruik van het oordeel van de nuggers over de verkregen dienstverlening en de mate waarin dit aansluit bij hun wensen en behoeften.

De eerste drie vragen worden elk in een afzonderlijke paragraaf behandeld. De laatste twee vragen worden behandeld in een paragraaf over CWI en een paragraaf over gemeenten.

### 4.1 Wie zijn de nuggers?

In deze paragraaf gaan we in op de achtergrondkenmerken en de wensen van nuggers. Daarbij is het van belang te melden dat het slechts op een beperkt aantal achtergrondkenmerken mogelijk is een landelijk beeld te schetsen.

#### **Slechts beperkt landelijk beeld mogelijk**

Op een tweetal achtergrondkenmerken (leeftijd en geslacht) beschikken we over de gegevens van alle werkzoekenden die in de periode eind 2005 - begin 2007 ingeschreven hebben gestaan als nigger bij CWI. Op deze punten maken we gebruik van dit landelijke bestand om inzicht te geven in de samenstelling van de totale groep nuggers.

#### **Beeld van 12 CWI-locaties**

Op een aantal andere achtergrondkenmerken (bijv. opleiding, wel/niet inburgeraar, zoekduur) beschikken we niet over landelijke gegevens, maar alleen over gegevens over de nuggers afkomstig uit de 12 CWI-locaties die hebben meegedaan aan dit onderzoek. Uit de analyses van de achtergrondkenmerken van deze groep nuggers blijkt dat er zich flinke verschillen voordoen in de samenstelling van de groep nuggers per locatie. Op de ene locatie staan bijvoorbeeld veel meer inburgeraars ingeschreven dan op de andere. Ook staan op de ene locatie veel meer jongeren ingeschreven dan op de andere. Meestal vallen deze verschillen te verklaren uit de verschillen in beleid tussen locaties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan hoe actief men bepaalde groepen jongeren benadert of in hoeverre een inburgeraar verplicht is zich in te schrijven bij CWI. Om recht te doen aan deze verschillen geven we, naast inzicht in het totale bestand van nuggers zoals dat er in de 12 locaties uit-

ziet, in de tekst aan in hoeverre er verschillen zijn tussen locaties en geven we, waar relevant, aan op welke punten de twee grootste steden een afwijkend beeld laten zien<sup>1</sup>.

### Geslacht

In 2006 was 49% van de Nederlanders van het mannelijke geslacht<sup>2</sup>. Echter in de beroepsbevolking<sup>3</sup> was in 2006 57% man. Vrouwen zijn, zo blijkt hieruit, minder vaak aan het werk of op zoek zijn naar werk. Voor de groep nuggers is de man/vrouw-verdeling duidelijk anders (zie tabel 4.1).

**Tabel 4.1** Verdeling man / vrouw

Geslacht	Totaal nuggers	Beroepsbevolking
Man	36%	57%
Vrouw	64%	43%
Totaal (N=10.376)	100%	100%

Met 64% zijn de vrouwen oververtegenwoordigd in de populatie nuggers, helemaal wanneer men uitgaat van de percentages in de beroepsbevolking.

### Leeftijd

Opvallend is dat de respondenten in verhouding tot de totale beroepsbevolking relatief jong zijn (zie tabel 4.3).

**Tabel 4.2** Leeftijdverdeling respondenten

Leeftijdscategorie	Totaal (10376)	Man (3721)	Vrouw (6655)	Beroepsbevolking
Jong (15-22)	26%	42%	17%	12%
Midden (23-40)	49%	38%	55%	53%
Ouder (41 en ouder)	25%	20%	28%	35%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Dit is te verklaren door de grote aandacht die gemeenten besteden aan het activeren van jongeren. Op verschillende manieren worden jongeren in de gaten gehouden en zoveel mogelijk begeleid naar een opleiding of naar werk. De werkloosheid onder jongeren draagt mogelijk ook bij aan het relatief grote aantal jongeren dat ingeschreven staat bij CWI als nigger. Hoewel de werkloosheid onder jongeren historisch gezien laag is, is de jeugdwerk-

<sup>1</sup> In de 12 geselecteerde CWI-locaties samen stonden op het moment van peilen 3094 nuggers ingeschreven. Hiervan is 69 % afkomstig uit twee van de vier grootste steden. Deze steden drukken daarom een belangrijk stempel op het totale beeld.

<sup>2</sup> Centraal bureau voor de statistiek, Statline: Bevolking naar geslacht

<sup>3</sup> De groep mensen in de leeftijd van 15-64 jaar die meer dan 12 uur per week werken of op zoek zijn naar werk voor meer dan 12 uur per week. Centraal bureau voor de statistiek, Statline: beroepsbevolking naar geslacht.

loosheid in vergelijking tot de totale werkloosheid relatief hoog<sup>1</sup>. De tabel laat verder zien dat de gemiddelde leeftijd bij mannen aanzienlijk lager ligt dan bij vrouwen.

### Stromen in de vragenlijst

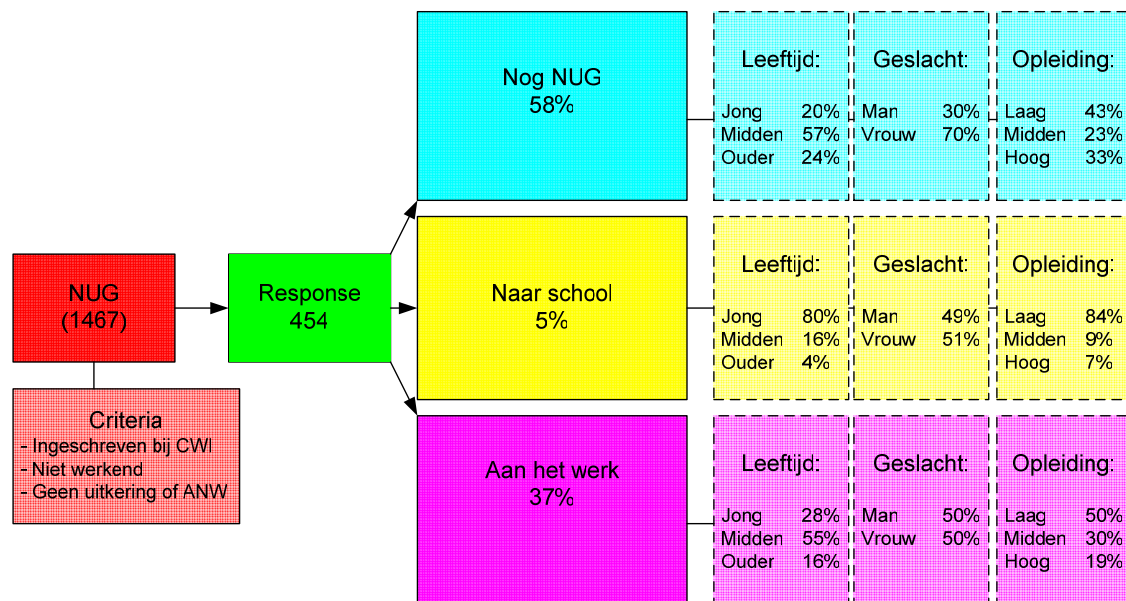
De steekproef voor de telefonische enquête is getrokken uit het opgeschoonde bestand van CWI<sup>2</sup>. Op het moment van steekproeftrekking gingen we ervan uit dat het overgrote gedeelte van de potentiële respondenten nog altijd op zoek was naar een baan. Later bleek dat het bestand niet altijd de meeste recente arbeidssituatie van de klant weergaf. De respondenten blijken achteraf in te delen in drie subgroepen.

De drie groepen die we onderscheiden zijn:

1. Nuggers
2. Mensen die een opleiding (gaan) doen
3. Mensen die inmiddels een baan hebben

Figuur 4.1 geeft een overzicht van de verdeling van de respondenten over de drie groepen. Daarnaast zijn er in de figuur enkele achtergrondkenmerken van de subgroepen weergegeven.

**Figuur 4.1** Subgroepen in enquête



Ruim de helft (58%) van de respondenten valt nog altijd onder de definitie van nagger zoals wij die hebben gesteld, namelijk mensen zonder uitkering of met een ANW-uitkering die op zoek zijn naar werk én minder dan 12 uur per week werken. Het overgrote deel van de respondenten in deze groep werkt helemaal niet; een aantal heeft een kleine baan (<12 uur per week). Ongeveer 5% van de respondenten heeft besloten weer naar school te gaan en zoekt daarom niet meer. De resterende 37% van de respondenten is inmiddels aan het werk. Hieronder vallen ook de mensen die reeds een baan hebben van 12 uur of meer per week, maar nog wel op zoek zijn naar een andere baan: de zogenaamde 'positieverbete-

<sup>1</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek, persbericht 15 mei 2007, Werkloosheid loopt sterk terug, PB-0739

<sup>2</sup> Dit is gebeurd aan de hand van de in hoofdstuk 1 beschreven criteria.

raars' (n=61). In totaal zitten er 4 respondenten met een ANW-uitkering in de steekproef. Hiervan zijn er twee aan het werk en twee zijn nog nigger.

De achtergrondkenmerken van de groepen zijn niet allemaal gelijk. Wat betreft leeftijd is te zien dat vooral jongeren de stap naar het onderwijs nemen. Daarnaast is er bij CWI en gemeenten veel aandacht voor jongeren die zonder startkwalificatie de arbeidsmarkt opgaan. Zij worden gestimuleerd weer naar school te gaan.

Qua opleidingsniveau is het opvallend dat laagopgeleiden makkelijker aan het werk lijken te komen dan hoogopgeleiden. Het is mogelijk dat hoogopgeleiden minder bereid zijn werk onder hun niveau te accepteren.

Mannen lijken ook voordelen ten opzichte van vrouwen te hebben als het gaat om het vinden van werk. Het aantal mannen en vrouwen dat aan het werk is, is namelijk redelijk gelijk, terwijl in de groep die nog steeds naar werk zoekt het aandeel vrouwen veel groter is.

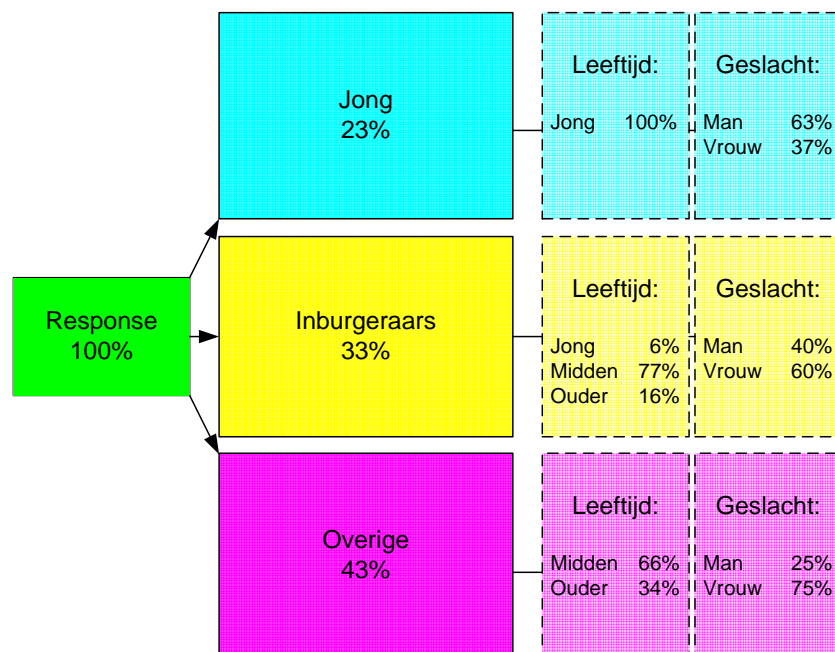
### Subgroepen

Omdat de samenstelling van de groep nuggers op de verschillende CWI-locaties sterk verschilt, hebben we ervoor gekozen niet alleen de totale resultaten van de enquête te presenteren maar onderscheid te maken in subgroepen. De indeling is gebaseerd op de doelgroepen die in de praktijk onderscheiden worden door CWI en gemeenten. Dit levert drie groepen op:

- Jongeren – Dit zijn de respondenten die in de leeftijdsklasse 15t/m 22 jaar vallen.
- Inburgeraars – Dit zijn de respondenten die aangeven inburgeringsplichtig te zijn of een inburgeringscursus/taalcursus Nederlands volgen of moeten volgen. Indien een jongere ook onder de groep inburgeraars valt, is hij alleen bij de inburgeraars ingedeeld.
- Overige nuggers – Dit zijn de respondenten die niet in de andere twee categorieën vallen.

Figuur 4.2 geeft een overzicht van de verdeling van de respondenten over deze groepen.

**Figuur 4.2** Verdeling respondenten in groepen



Van de nuggers in de 12 locaties is 23% is jonger dan 23 jaar. Mannen zijn in deze groep in de meerderheid. 33% van de nuggers is inburgeraar. Ruim driekwart van hen valt in de leeftijdsklasse 23-40 jaar. Van de overige respondenten is driekwart vrouw en tweederde valt in de leeftijdsklassen van 23-40 jaar. Deze laatste groep lijkt het meest op de herintredende vrouw.

### Veel laagopgeleiden

Bijna de helft van de respondenten uit de twaalf CWI-locaties heeft een laag opleidingsniveau en ruim een kwart heeft een hoog opleidingsniveau. Hierbij is de volgende indeling<sup>1</sup> gehanteerd:

1. *Laag* – (geen) basisonderwijs, VBO, Mavo, VMBO en LBO
2. *Midden* – MBO, Havo, Atheneum
3. *Hoog* – HBO, WO

Wanneer we dit vergelijken met het opleidingsniveau van de beroepsbevolking (zie de meest rechtse kolom), zien we dat nuggers relatief laag opgeleid zijn. Een uitsplitsing naar subgroepen, zie tabel 4.3 laat zien dat vooral jongeren laagopgeleid zijn.

**Tabel 4.3** Opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige	Beroepsbevolking <sup>2</sup>
Laag	48%	88%	34%	36%	24%
Midden	25%	12%	31%	28%	44%
Hoog	27%	0%	35%	36%	28%
Totaal (N = 409)	100%	100%	100%	100%	100%

Bijna 9 van de 10 jongeren die ingeschreven staan bij CWI als nigger is laagopgeleid. Voor inburgeraars en overige nuggers geldt dat er in vergelijking met de beroepsbevolking relatief veel hoog- en veel laagopgeleiden zijn. De middengroep is hier duidelijk minder sterk vertegenwoordigd. Dit betekent dat er zowel mensen zijn zonder een startkwalificatie als mensen met een opleiding op HBO of WO niveau.

### Nigger is meer dan herintredende vrouw

De achtergrondkenmerken van de respondenten van de enquête laten zien dat de term nigger niet gelijk staat aan de herintredende vrouw. Ook jongeren en inburgeraars zijn een belangrijk deel gaan uitmaken van deze gemeentelijke doelgroep. Daarnaast zijn er niet alleen laagopgeleiden in het bestand van CWI terug te vinden. De groep “overige nuggers” vertoont de meeste overeenkomsten met de herintredende vrouw.

<sup>1</sup> De namen van schoolvormen zijn aan verandering onderhevig. Opleidingsvormen die niet in de indeling genoemd zijn, zijn ingedeeld bij het niveau waarmee de betreffende opleidingsvorm vergelijkbaar is.

<sup>2</sup> De cijfers over opleidingsniveau in de beroepsbevolking zijn niet volledig te vergelijken met de cijfers uit de enquête. Het CBS hanteert een afwijkende definitie van opleidingsniveau. Het CBS maakt onderscheid in verschillende MBO-niveaus. MBO-1 valt in de definitie van CBS onder laagopgeleid. Dit omdat een opleiding op MBO-1 niveau niet als startkwalificatie wordt beschouwd. Voor de resultaten betekent dit dat er mogelijk een aantal respondenten in de middencategorie is ingedeeld, terwijl ze volgens de CBS-definitie in de categorie laag vallen.

### Inschrijving bij CWI

In de afgelopen jaren is de zelfredzaamheid van de klant bij het zoeken naar werk bij CWI steeds meer centraal komen te staan. Het eerste halve jaar van de inschrijving wordt vaak gezien als een periode waarin de klant laat zien welke zoekactiviteiten hij of zij onderneemt en wat de resultaten daarvan zijn. In tabel 4.4 staat een overzicht van de duur van de inschrijving bij het CWI van de respondenten van dit onderzoek.

**Tabel 4.4** Lengte van inschrijving<sup>1</sup>

Lengte duur van inschrijving	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Tot 6 maanden	25%	44%	9%	27%
6 maanden tot 1 jaar	31%	26%	44%	24%
Langer dan 1 jaar	24%	8%	26%	30%
Als het goed is sta ik niet meer ingeschreven	16%	15%	19%	14%
Weet niet	5%	7%	3%	5%
Totaal (N=455)	100%	100%	100%	100%

Ongeveer een kwart van de respondenten staat nog geen half jaar ingeschreven. Vooral jongeren staan nog niet zo lang ingeschreven. De meeste inburgeraars staan langer ingeschreven dan een half jaar. Dit heeft mogelijk te maken met de te volgen inburgeringscursus die de inschrijvingsduur verlengt.

Bijzonder is de groep die aangeeft dat zij als het goed is, niet meer ingeschreven staan. Een groot gedeelte van hen (58%) blijkt inmiddels aan het werk te zijn. Mogelijk is dit nog niet doorgegeven bij het CWI of heeft CWI dit nog niet verwerkt.

Bij de inschrijving en werkintake worden werkzoekenden door CWI beoordeeld op hun kansen op de arbeidsmarkt. Deze kwalitatieve intake bepaalt welke afstand een werkzoekende heeft tot de arbeidsmarkt en welke ondersteuning eventueel nodig is. Voor de werkzoekende draagt dit ook bij aan de beeldvorming en realistische inzicht in de eigen kansen. Op de vraag in welke fase/route de respondent door CWI was ingedeeld konden echter bijna 9 op de 10 respondenten geen antwoord geven. Hierdoor is het niet mogelijk goed in te schatten wat de "kwaliteit" van het aanbod van nuggers is, en moeten we ons beperken tot de opmerkingen die hierover zijn gemaakt in hoofdstuk 2.

## 4.2 Wat en waarom zoeken nuggers?

De resultaten die in deze en volgende paragrafen worden gepresenteerd hebben betrekking op de groep respondenten die in de groep *nog nug* (zie figuur 4.1) vallen, tenzij anders aangegeven.

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen enkele malen niet op tot 100%. Dit is het gevolg van afrondingsverschillen.

### Redenen om werk te zoeken

Voor veel mensen is geld verdienen een belangrijke reden om werk te zoeken. Nuggers zijn doorgaans niet afhankelijk van het inkomen dat zij met werken verdienen. Daarom hebben we aan de groep nuggers die niet aan het werk is of naar school gaat de vraag voorgelegd wat voor hen redenen zijn om te zoeken naar werk. De antwoorden van deze groep respondenten laten zien dat er meer redenen zijn om te zoeken naar werk dan alleen geld verdienen (zie tabel 4.5).

**Tabel 4.5** Belangrijkste redenen om werk te zoeken<sup>1</sup>

Redenen	%
Geld willen verdienen	52%
Zin hebben om te werken	34%
Iets te doen hebben / bezig zijn	31%
Iets bijdragen aan de maatschappij / mezelf nuttig maken	15%
Geld moeten verdienen	8%
Kinderen ouder/ het huis uit dus nu meer tijd	7%
Contact met mensen	5%

(N = 247)

Voor ruim de helft van de respondenten is geld willen verdienen een reden om naar werk te zoeken. Voor jongeren geldt dit sterker dan voor de groep overige nuggers. Daarnaast is er een groep die naar eigen zeggen geld moet verdienen. Voorbeelden van antwoorden die gegeven zijn, zijn: "moet toch kunnen eten", "er moet brood op de plank komen" en "je moet werken voor je levensonderhoud".

Naast het verdienen van geld is "zin om te werken" een belangrijke reden voor nuggers om te zoeken naar werk. Ook "wat om handen hebben" en "iets nuttigs doen" zijn veelgenoemde redenen. Voorbeelden van andere, minder vaak genoemde, redenen die zijn gegeven zijn: het stoppen van vorige baan en het afronden van een opleiding, scheiding, onafhankelijkheid en persoonlijke ontwikkeling.

### Soort werk dat nuggers zoeken

Het feit dat nuggers in de regel niet afhankelijk zijn van het inkomen dat ze zelf zouden kunnen verdienen, maakt dat zij een bijzondere positie innemen. Binnen SUWI is de kortste weg naar werk de meest gebruikelijke. CWI en gemeenten zijn er niet om nuggers te helpen bij het vinden van de droombaan. Echter, ze kunnen nuggers ook niet dwingen al het werk te accepteren dat ze aanbieden, iets wat bij uitkeringsgerechtigden makkelijker gaat. Tijdens de enquête hebben we de nog zoekende nuggers gevraagd naar wat voor soort werk ze op zoek zijn. Een aantal soorten werk worden regelmatig genoemd, maar één sector neemt de koppositie (zie tabel 4.6).

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. De tabel geeft alleen de belangrijkste redenen weer. Bovendien konden respondenten meerdere antwoorden geven.

**Tabel 4.6** Soort werk dat nuggers het vaakst zoeken<sup>1</sup>

Soorten werk	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige	Man	Vrouw
Administratief / Secretarieel	23%	12%	34%	16%	7%	30%
(Medische) verzorging	16%	4%	7%	29%	7%	20%
Facilitaire dienstverlening (schoonmaak/kantine/ onderhoud)	12%	12%	15%	9%	16%	10%
Winkel / Detailhandel	10%	27%	10%	3%	18%	7%
Productie / Techniek	8%	20%	4%	6%	18%	4%
Kinderopvang	7%	0%	13%	4%	0%	10%
Beveiliging / Openbare orde	5%	0%	0%	12%	1%	7%
Financieel / Economisch	5%	0%	12%	1%	0%	7%
Horeca	4%	11%	0%	4%	8%	2%
Inkoop / Logistiek	3%	6%	0%	3%	4%	2%
Geen voorkeur	3%	12%	1%	2%	5%	3%

(N = 244)

De meeste nuggers zien werk in een administratief of secretarieel beroep het meeste zitten. Vooral onder inburgeraars is dit type werk in trek. Ook de verzorging wordt vaak genoemd als het soort werk dat men zoekt. De groep overige nuggers zoekt vooral naar werk in de verzorging terwijl jongeren zich richten op werken in een winkel of in de productie/techniek. Opvallend is het kleine percentage nuggers dat geen voorkeur heeft voor een bepaald soort werk. De uitsplitsing naar groepen laat zien dat dit vooral de jongeren zijn.

Naast verschillen tussen de subgroepen zijn er ook verschillen tussen mannen en vrouwen. Vrouwen zoeken vaker werk in de administratie of de verzorging terwijl mannen vaker kiezen voor de productie/techniek, detailhandel en facilitaire dienstverlening.

Uit de interviews met CWI en gemeenten kwam naar voren dat nuggers volgens hen vaak een vrij star beeld hebben van wat ze willen en nodig hebben. Ze zoeken bijvoorbeeld een zeer specialistische functie waar praktisch geen vraag naar is en verwachten dat zij daarvoor een opleiding aangeboden krijgen. Uit de bovenstaande vraag in de enquête onder nuggers blijkt dat de sectoren waar nuggers werk in zoeken op zich niet onrealistisch zijn qua arbeidsmarktperspectief. Zorg en administratie zijn bijvoorbeeld sectoren waar de vraag naar werknemers groot is. Wel viel tijdens de verwerking van de enquêteresultaten op dat er soms heel specifieke antwoorden zijn gegeven. Voorbeelden hiervan zijn "assistent regie in filmindustrie" en "werk als tolk".

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. De tabel geeft alleen de belangrijkste redenen weer. Bovendien konden respondenten meerdere antwoorden geven.

### Aantal uren dat nuggers beschikbaar is

Naast het soort werk is gevraagd naar het aantal uren dat men beschikbaar is voor het werk. Uit de analyse blijkt dat volledige beschikbaarheid niet zonder meer vanzelfsprekend is bij nuggers (zie tabel 4.7).

**Tabel 4.7** Beschikbare uren<sup>1</sup>

Aantal uren	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige	Man	Vrouw
0 – 12 uur	4%	5%	1%	5%	2%	4%
13 – 24 uur	27%	7%	33%	30%	15%	32%
25 - 32 uur	30%	30%	39%	22%	27%	31%
> 32 uur	36%	58%	25%	37%	53%	29%
Geen voorkeur	3%	0%	2%	5%	3%	3%
Totaal (N = 249)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ongeveer 3 van de 10 nuggers wil niet meer werken dan maximaal drie dagen per week. Een gedeelte van hen wil niet meer werken dan 12 uur per week en zou daarmee eigenlijk buiten de officiële statistieken van werkloze<sup>2</sup> vallen. Een vergelijkbaar gedeelte van de respondenten is bereid tot 4 dagen per week te werken. Vooral de inburgeraars zijn niet fulltime beschikbaar. Iets meer dan een kwart van de inburgeraars is bereid fulltime te werken. Bij de jongeren is dit anders. Meer dan de helft is bereid om fulltime te werken en 88% is bereid om tot 4 dagen te werken. Nuggers in de groep *overige* zitten tussen de jongeren en de inburgeraars in. De voorkeur voor parttime werken is groter dan bij jongeren, maar er zijn meer fulltimers dan bij inburgeraars. Ook is er een verschil tussen mannen en vrouwen. Ruim de helft van de mannen is bereid om fulltime te werken tegen 29% van de vrouwen.

## 4.3 Wat hebben nuggers nodig?

### Eigen activiteiten

Eerder is al gezegd dat zelfredzaamheid een centraal element in de uitvoering van SUWI is. De werkzoekende wordt geacht actief te zoeken naar werk. Om een beeld te krijgen het zoekproces van nuggers hebben wij hen gevraagd naar de manier waarop zij zoeken naar werk. Tabel 4.8 geeft een overzicht van de belangrijkste uitkomsten.

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet allemaal op tot 100%. Dit komt door afrondingsverschillen.

<sup>2</sup> Bij de definitie van werkloze is het uitgangspunt over het algemeen dat men op zoek is naar werk voor meer dan 12 uur per week.

**Tabel 4.8** Zoekactiviteiten van nuggers<sup>1</sup>

Zoekactiviteiten	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Via internet naar vacatures zoeken	58%	47%	57%	64%
Inschrijven bij het CWI	36%	35%	30%	43%
Inschrijven bij het uitzendbureau	33%	30%	31%	35%
Sollicitatiebrief n.a.v. vacature	25%	15%	15%	39%
In kranten / tijdschriften naar vacatures zoeken	26%	22%	16%	39%
Via-via / praten met mensen	20%	17%	27%	13%
Open sollicitatiebrieven	13%	25%	7%	13%
Binnenlopen bij bedrijven / Bedrijven opbellen	5%	16%	6%	1%
CV op internetsites zetten	4%	2%	1%	9%

(N = 246)

Bijna zes op de tien nuggers maakt gebruik van internet bij het zoeken naar vacatures. Daarnaast heeft een klein gedeelte van de respondenten hun CV via internet gepubliceerd. Voor alle groepen is internet daarmee het belangrijkste zoekinstrument. Ruim eenderde van de nuggers noemt spontaan de inschrijving bij CWI als een manier om te zoeken naar werk. Alle respondenten staan echter ingeschreven bij CWI. Dit houdt in dat bijna tweederde van de respondenten hun inschrijving bij CWI niet ervaart als een zoekactiviteit. Gerichte sollicitatiebrieven en open sollicitatie zijn voor respectievelijk 25% en 13% van de nuggers gebruikte zoekactiviteiten. Nuggers uit de groep overige solliciteren vaker gericht, terwijl jongeren juist vaker een open sollicitatie sturen. Opvallend is dat één vijfde van de nuggers ook via informele kanalen aan het werk probeert te komen. Vooral voor inburgeraars is dit een belangrijke manier om werk te zoeken. Tot slot worden het binnenlopen bij bedrijven of het opbellen van bedrijven meerdere malen door respondenten genoemd. Dit is vooral bij jongeren het geval. Dit hangt waarschijnlijk samen met het type werk dat zij relatief vaak zoeken, namelijk detailhandel.

### **Knelpunten**

Het vinden van een baan hoeft niet altijd een gemakkelijke zoektocht zijn. Om zicht te krijgen op de problemen die nuggers bij het zoeken van werk tegenkomen, is hier in de enquête aandacht aan besteed. De belangrijkste resultaten hiervan staan in tabel 4.9.

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. Dit komt doordat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

**Tabel 4.9** Knelpunten bij het zoeken<sup>1</sup>

Knelpunt	Totaal	Gefilterd	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Taalprobleem	23%	14%	0%	57%	0%
Te weinig werkervaring	15%	16%	10%	6%	26%
Opleiding is niet goed genoeg	13%	25%	15%	10%	14%
Leeftijd (te oud/te jong)	12%	18%	8%	6%	19%
Geen geschikte vacatures te vinden	9%	13%	16%	2%	12%
Geen vervoer/rijbewijs	8%	3%	0%	1%	18%
Beperkte beschikbaarheid	5%	9%	5%	4%	6%
Beperkende gezondheid	4%	5%	2%	1%	8%
Geen problemen	18%	12%	26%	26%	6%

(N = 245)

Over het geheel genomen lijken taalproblemen het grootste knelpunt te zijn bij het vinden van werk. Een kwart van de respondenten loopt hier tegenaan. Dit probleem is echter alleen door inburgeraars genoemd. Meer dan de helft van de inburgeraars loopt tegen taalproblemen aan. Een gebrek aan werkervaring is na taalproblemen het vaakst genoemde probleem gevolgd door gebrek in opleiding en leeftijd. Voor de groep overige nuggers zijn het gebrek aan werkervaring en de leeftijd de grootste problemen. Jongeren hebben de meeste moeite met het vinden van geschikte vacatures en hebben daarnaast vaker te maken met een niet toereikende opleiding.

Hoewel een groot gedeelte van de nuggers tegen problemen aanloopt bij het vinden van werk, geldt dit niet voor alle nuggers. Bijna één vijfde van de nuggers zegt niet tegen problemen te zijn aangelopen bij het zoeken van werk. Onder jongeren en inburgeraars zijn relatief de meeste nuggers die zeggen geen problemen te zijn tegengekomen.

Het beeld in de tabel wordt echter enigszins vertekend door één van de onderzoekslocaties. Deze grote stad, één van de grote vier, heeft relatief gezien een groot aantal hoogopgeleiden en een groot aantal inburgeraars. Wanneer we deze locatie uit de resultaten filteren, verandert het beeld sterk. In de tabel is dit weergegeven onder "gefilterd". Een gebrek aan opleiding is dan bij ongeveer een kwart van de respondenten een probleem. Een gebrek aan werkervaring en leeftijdsproblemen completeren de top 3. Taalproblemen en problemen bij het vinden van geschikte vacatures nemen de vierde en vijfde plaats in. Het percentage nuggers dat niet tegen problemen aangelopen is, is nadat de grote stad uit de resultaten is gefilterd een stuk lager.

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. Dit komt doordat niet alle antwoordcategorieën zijn benoemd en de respondenten meerdere antwoorden konden geven.

## Hulpbehoefte

Naast dat we in de enquête vragen hebben gesteld over de eigen zoekactiviteiten en de knelpunten die nuggers tijdens hun zoektocht naar werk zijn tegengekomen, hebben we gevraagd naar de hulp die volgens hen nodig is om een baan te vinden. De resultaten van de analyses staan in tabel 4.10.

**Tabel 4.10** Benodigde hulp<sup>1</sup>

Type hulp	Totaal	Gefilterd	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Bemiddeling	30%	24%	26%	43%	17%
Inburgeringscursus / taalcursus Nederlands	18%	6%	0%	40%	0%
(Beroeps)opleiding	17%	19%	8%	17%	23%
Sollicitatietraining	9%	4%	8%	15%	3%
Hulp bij zoeken geschikte vacatures	9%	18%	17%	4%	10%
Stage/leerwerkplek	4%	6%	3%	1%	8%
Geen hulp nodig	19%	19%	35%	6%	26%

(N = 205)

Ongeveer drie op de tien respondenten noemt bemiddeling als benodigde hulp. In de enquête is dit gedefinieerd als *contact leggen tussen werkgever en werknemer*. Ongeveer één vijfde heeft behoefte aan een inburgeringscursus of taalcursus Nederlands. De behoefte aan een opleiding maakt de top 3 compleet. Naast deze antwoorden zijn ook een sollicitatietraining en hulp bij het zoeken naar geschikte vacatures veel gehoorde antwoorden.

Net als bij de knelpunten worden de resultaten van de analyses sterk beïnvloed door die ene onderzoekslocatie. Na filtering blijft bemiddeling de belangrijkste hulpbehoefte, al is dit minder sterk het geval dan in het totale beeld. Een opleiding staat nu op plaats twee en hulp bij het zoeken naar geschikte vacatures op de derde. Het percentage respondenten dat aangeeft geen hulp nodig te hebben veranderd niet.

Tussen de groepen zijn een aantal opvallende verschillen. Ruim veertig procent van de inburgeraars geeft aan dat zij bemiddeling nodig hebben om aan het werk te komen, terwijl maar een kwart van de jongeren denkt dat bemiddeling nodig is. Verder is opvallend dat maar een klein gedeelte van de jongeren aangeeft een opleiding nodig te hebben om aan het werk te komen. Dit terwijl zij relatief gezien erg laagopgeleid zijn. Eenderde van de jongeren denkt zonder hulp aan het werk te kunnen komen, tegen slechts 6 procent van de inburgeraars.

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. Dit komt doordat de respondenten meerdere antwoorden konden geven. Verder zijn alleen de belangrijkste antwoordcategorieën benoemd.

## 4.4 Dienstverlening CWI

Om een beeld te krijgen van de ondersteuning die CWI biedt aan nuggers en onder welke voorwaarden, hebben we tijdens de enquête hier aandacht aan besteed. In deze paragraaf gaan we in op de resultaten van het onderzoek op dit punt.

### Ontvangen dienstverlening

We beginnen met de dienstverlening die nuggers, naar eigen zeggen, ontvangen. Tabel 4.11 geeft een overzicht van de resultaten.

**Tabel 4.11** Dienstverlening door CWI<sup>1</sup>

Dienst	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Hulp bij zoeken baan	12%	24%	14%	4%
Toesturen passende vacatures	10%	19%	2%	13%
Diplomawaardering <sup>2</sup>	8%	0%	18%	1%
Inburgeringscursus/cursus Nederlands	6%	0%	14%	0%
Bemiddeling	3%	6%	4%	1%
Contacten met andere organisaties gelegd	2%	0%	4%	2%
Opleiding	2%	6%	1%	0%
Competentietest	2%	1%	2%	2%
Hulp bij solliciteren	1%	3%	0%	0%
Geen hulp van CWI	56%	37%	44%	75%

(N = 246)

Hulp bij het zoeken van een baan is het meest gegeven antwoord op de vraag welke dienstverlening men van het CWI ontvangt. Het toesturen van passende vacatures neemt de tweede plaats in, diplomawaardering de derde. Bemiddeling, contacten leggen met andere organisaties, hulp bij solliciteren en competentietesten noemen de respondenten minder vaak. Opvallend is dat ook opleiding en inburgeringscursus/cursus Nederland door respondenten genoemd worden als dienstverlening die ze ontvangen van het CWI. Dit zijn namelijk instrumenten die CWI over het algemeen niet kan bieden. Mogelijk zit hier toch financiering van de gemeente achter. Van de nuggers die dienstverlening ontvangen heeft 61% hier zelf om gevraagd.

### Hulp aan inmiddels werkende nuggers

Van de nuggers die inmiddels aan het werk (n=177) zijn heeft een aantal (n=49) ook hulp gehad van CWI. Bijna 9 van de 10 heeft hier zelf om gevraagd. Het aanreiken van vacatu-

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. Dit komt doordat de respondenten meerdere antwoorden konden geven. Verder zijn alleen de belangrijkste antwoordcategorieën benoemd.

<sup>2</sup> CWI heeft de mogelijkheid om de diploma's die mensen in het buitenland hebben behaald te beoordelen op hun waarde in Nederland. Op die manier krijgen werkzoekende een Nederlands diploma waardoor werkgevers meer inzicht hebben in de werkelijke kwaliteiten van de kandidaat.

res (37%), bemiddeling (25%) en sollicitatietraining/ondersteuning (5%) zijn de meeste genoemde manieren waarop CWI heeft geholpen bij het vinden van werk.

### **Niet iedereen krijgt dienstverlening**

Ruim de helft van de respondenten geeft aan geen hulp van het CWI te ontvangen. Vooral de nuggers uit de groep *overig* moet het zonder dienstverlening stellen. Driekwart van deze respondenten geeft aan geen hulp van CWI te krijgen. Bij jongeren is dit ruim eenderde. Hier moeten we wel een kanttekening bij maken. Wat er verstaan wordt onder dienstverlening is lastig te definiëren. Mensen zijn geneigd om alleen die dingen te noemen waar ze iets aan gehad hebben. Indirect kan CWI echter wel bijgedragen hebben aan het uiteindelijke resultaat. CWI heeft bijvoorbeeld mogelijk in gesprekken of door middel van een competentietest de kandidaat geholpen bij het in kaart brengen van de soort vacatures waar de kandidaat geschikt voor is.

Aan de respondenten die aangaven dat ze geen dienstverlening van CWI ontvangen, hebben we daarom gevraagd wat CWI wél heeft gedaan. Van die groep gaf 64% aan dat CWI de kandidaat alleen had ingeschreven. Tevens geeft een groep aan doorverwezen te zijn naar vacaturesites (10%) en uitzendbureaus (9%) en de gemeente (5%). Deze mensen hebben dan ook daadwerkelijk geen hulp gehad van CWI. Een aantal van de respondenten die in eerste instantie aangaven geen dienstverlening van CWI te ontvangen, noemen antwoorden als sollicitatietraining, vacatures toesturen, gesprekken voeren, competentietest en beroepskeuzetest. Deze mensen ontvangen toch dienstverlening van CWI, ook al ervaren zij dit niet zo.

### **Redenen voor niet krijgen van dienstverlening**

Aan de groep nuggers die geen dienstverlening heeft gekregen van CWI is gevraagd wat de reden van de weigering van dienstverlening was. Tabel 4.12 geeft de belangrijkste redenen weer.

**Tabel 4.12** Redenen voor niet ontvangen dienstverlening CWI<sup>1</sup>

<b>Reden voor weigering</b>	<b>Totaal</b>
Nuggers zijn geen prioriteit	14%
Doe nu inburgeringscursus/cursus Nederlands	9%
Wilde zelf zoeken	5%
Onbemiddelbaar/doorverwezen naar de gemeente	4%
Zelf moeten zoeken	2%
Veelverdienende partner	2%
Geen mogelijkheden	2%
Weet niet waarom niet	38%

(N = 219)

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. Dit komt doordat alleen de belangrijkste antwoordcategorieën zijn benoemd. Bovendien konden respondenten meerdere antwoorden geven.

Dat nuggers geen prioriteit hebben, is volgens de respondenten de belangrijkste reden waarom nuggers geen dienstverlening krijgen. Het (nog moeten) volgen van een inburgeringscursus of cursus Nederlands komt op de tweede plaats. Daarnaast zijn de keuze van de respondent om zelfstandig te zoeken en de afstand tot de arbeidsmarkt een reden waarom respondenten geen dienstverlening van CWI krijgen. Opvallend is dat een groot gedeelte van de respondent niet kan aangeven waarom ze geen dienstverlening van CWI ontvangen. De communicatie hierover vanuit CWI is mogelijk voor verbetering vatbaar.

### Verwachte dienstverlening

Nuggers die zich inschrijven bij het CWI gaan daar heen omdat ze verwachten dat CWI hulp kan bieden bij het vinden van werk. Immers, nuggers zijn niet verplicht zich in te schrijven bij CWI zoals dat bij uitkeringsgerechtigden wel het geval is. Tabel 4.13 geeft een overzicht van de diensten die nuggers van het CWI verwachten.

**Tabel 4.13** Verwachte dienstverlening van CWI<sup>1</sup>

Verwachte dienst	Totaal
Vacatures aandragen	38%
Hulp bij zoeken naar vacatures	30%
Bemiddeling	11%
Werk voor mij vinden	8%
Hulp bij solliciteren	6%
Cursus	4%
Advies/begeleiding	4%
Opleiding	3%
Verwacht weinig tot niets	18%
(N = 226)	

Bijna tweevijfde van de nuggers verwacht dat het CWI vacatures aandraagt. Daarnaast verwacht 30% dat CWI helpt bij het zoeken naar vacatures. Bemiddeling tussen kandidaat en werkgever wordt door 11% van de nuggers verwacht. Bijzonder is dat 8% van de respondenten verwacht dat CWI werk voor hen vindt. Dit staat haaks op de gedachte van zelfredzaamheid. Uit verdere analyse blijkt dat vooral jongeren deze verwachting hebben. Tevens is het opvallend dat 18% van de nuggers weinig tot niets verwacht van het CWI. Mogelijk zijn dit mensen die al langer ingeschreven staan bij CWI en hun verwachtingspatroon hebben bijgesteld.

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. Dit komt doordat de respondenten meerdere antwoorden konden geven.

### Oordeel over dienstverlening

In de enquête zijn ook vragen opgenomen waarin de respondenten gevraagd worden een oordeel te geven over de dienstverlening van CWI. Aan nuggers die nog op zoek zijn naar werk is gevraagd in welke mate de dienstverlening van CWI voldoet aan de verwachtingen die zij hiervan hadden. Tabel 4.14 geeft hier een overzicht van.

**Tabel 4.14** Mate van aansluiting dienstverlening op verwachting

	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Niet/ Matig	37%	36%	27%	59%
Redelijk	17%	23%	16%	11%
Voldoende / goed	31%	38%	32%	23%
Weet niet	15%	3%	25%	7%
(N = 112)	100%	100%	100%	100%

De verdeling van respondenten die positief of negatief oordelen over de mate waarin de dienstverlening van CWI aansluit op de verwachting is ongeveer gelijk. Als we een verdere uitsplitsing maken, is een verschil in de subgroepen te zien. De nuggers uit de groep *overige* zijn veel negatiever over de mate van aansluiting. Dit is ook de groep die het vaakst aangegeven heeft geen dienstverlening van CWI te ontvangen.

Aan alle nuggers die dienstverlening hebben ontvangen van CWI is gevraagd in hoeverre deze dienstverlening helpt of geholpen heeft bij het vinden van een baan. Tabel 4.15 geeft de resultaten voor de groep nuggers die vanuit werkloosheid (of een kleine baan) naar werk zoekt. De resultaten van de inmiddels werkende nuggers staan in tabel 4.16.

**Tabel 4.15** Mate waarin dienstverlening helpt

	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Niets	12%	13%	5%	27%
Weinig	50%	57%	47%	49%
Veel	11%	23%	3%	16%
Weet niet	27%	7%	46%	7%
(N = 112)	100%	100%	100%	100%

Slecht een beperkt gedeelte (11%) van de werkzoekende nuggers is van mening dat de dienstverlening van CWI veel bijdraagt aan het vinden van werk. Wederom zijn de jongeren positiever dan de groep overige nuggers.

**Tabel 4.16** Mate waarin CWI geholpen heeft bij vinden van baan

	%
Niet	17%
Weinig	16%
Veel	40%
Baan gevonden dankzij CWI	24%
Weet niet	2%
(N = 49)	

Opvallend is dat de inmiddels werkende nuggers zijn veel positiever dan de nuggers die nog zoekende zijn. Een ruime meerderheid is van mening dat CWI veel heeft bijgedragen aan het vinden van een baan (40%) of zelfs dat dankzij CWI een baan gevonden is (24%).

#### 4.5 Dienstverlening gemeenten

In de enquête zijn naast vragen over CWI ook vragen gesteld over de dienstverlening van gemeenten. In deze paragraaf gaan we in op de resultaten.

##### Bekendheid met mogelijkheden

In hoofdstuk 3 is aangegeven dat een belangrijke voorwaarde voor het verkrijgen van dienstverlening de motivatie van de nuggers zelf is. Alleen zelfmelders worden door gemeenten bediend. Een logische vraag die hieruit voortvloeit, is of nuggers weten wat de taak van de gemeente is met betrekking tot de re-integratie van nuggers. Uit de enquête blijkt dat deze bekendheid beperkt is (zie tabel 4.17).

**Tabel 4.17** Bekendheid met verantwoordelijkheid van de gemeente

	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Ja	31%	24%	42%	24%
Nee	69%	76%	58%	76%
(N = 249)	100%	100%	100%	100%

Minder dan eenderde van de werkzoekende nuggers is bekend met de taak van de gemeenten. Vooral inburgeraars zijn op de hoogte van de verantwoordelijkheid van de gemeente. Het CWI wordt het vaakst (25%) als bron genoemd door de nuggers die op de hoogte zijn. Ook via vrienden en familie en de gemeente zelf zijn mensen dit te weten gekomen.

##### Ontvangen dienstverlening

Naar eigen zeggen ontvangen maar weinig nuggers dienstverlening van de gemeente. Bijna viervijfde van de respondenten geeft aan *geen* dienstverlening te krijgen van de gemeente (zie tabel 4.18). De gemeentelijke instrumenten die in hoofdstuk 3 zijn genoemd, worden nauwelijks door klanten genoemd.

**Tabel 4.18** Dienstverlening door gemeenten<sup>1</sup>

Dienst	Totaal	Jongeren	Inburgeraars	Overige
Bemiddeling	5%	0%	0%	12%
Inburgeringscursus/cursus Nederlands	4%	0%	11%	0%
Re-integratietraject	3%	4%	1%	5%
Toesturen passende vacatures	2%	0%	3%	1%
Cursus	2%	0%	5%	0%
Hulp bij zoeken baan	1%	0%	1%	1%
Gesubsidieerde arbeidsplaats	1%	6%	0%	0%
Mogelijkheden worden nog bekeken	1%	0%	0%	2%
Gesprekken & advies	1%	0%	0%	1%
Opleiding	0%	0%	1%	0%
Geen dienstverlening	79%	85%	77%	77%

(N = 243)

De respondenten die wel dienstverlening van de gemeente krijgen, noemen bemiddeling het vaakst als dienst die ze krijgen. Dit is een dienst die tot het takenpakket van CWI behoort. De inburgeringscursus en re-integratietrajecten completeren de top drie. De uitsplitsing naar subgroepen laat zien dat alleen de groep *overige* bemiddeling ontvangt. Jongeren komen het minst vaak in aanmerking voor dienstverlening van de gemeente. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de grote aandacht van CWI en het jongerenloket voor jongeren. Doorverwijzing naar de gemeenten komt daardoor minder vaak voor.

Ongeveer de helft van de respondenten die dienstverlening van de gemeente heeft ontvangen heeft hier zelf om gevraagd. Jongeren en inburgeraars krijgen de gemeentelijke dienstverlening relatief vaker op gemeentelijk initiatief.

Net als bij CWI is aan de respondenten die aangaven geen dienstverlening te ontvangen gevraagd wat de gemeenten wel voor hen heeft gedaan. Hieruit komt naar voren dat een groot gedeelte van de inburgeraars (32%) die in eerste instantie aangaven geen dienstverlening van de gemeente ontvangen te hebben wel een inburgeringscursus of taalcursus hebben gehad. Daarnaast heeft een gedeelte van de respondenten (6%) een re-integratietraject gehad. Dit waren vooral nuggers uit de groep *overige*. Voor ruim 70% van de groep die aangaven geen dienstverlening te ontvangen, heeft de gemeenten daadwerkelijk niets gedaan.

#### **Voorwaarden aan het verkrijgen van dienstverlening**

De nuggers die dienstverlening krijgen van de gemeente, hoeven geen financiële bijdrage te betalen voor de verkregen dienstverlening. Voor de meesten geldt dat er überhaupt geen voorwaarden verbonden zijn aan de dienstverlening. Enkele respondenten noemen als voorwaarde dat ze actief moeten meewerken aan de re-integratie en open moeten staan

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet altijd op tot 100%. Dit komt doordat de categorie *anders, namelijk* niet is opgenomen in de tabel. Respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoorden geven.

voor wat hen aangeboden wordt. Daarnaast wordt door enkele respondenten aangegeven dat er sprake is van een terugvorderingsclausule.

### **Dienstverlening aan inmiddels werkenden**

Een aantal van de inmiddels werkende nuggers heeft aangegeven hulp gehad te hebben van de gemeente bij het vinden van werk. Zij noemen de instrumenten werkervaringsplaat- sen, re-integratietrajecten, inburgeringscursussen en stages als dienst die zij van de ge- meente hebben gekregen.

### **Redenen voor niet krijgen dienstverlening**

Aan de respondenten die geen dienstverlening hebben gekregen van de gemeente is ge- vraagd wat de reden was dat zij geen dienstverlening hebben gekregen. Tabel 4.19 geeft de resultaten weer.

**Tabel 4.19** Redenen voor niet krijgen dienstverlening

	<b>Totaal</b>
Ben niet bij de gemeente geweest	8%
Onbekend, dus niet gevraagd	3%
Kwam niet in aanmerking (criteria)	3%
Geen uitkering	2%
Partner verdient teveel	1%
Weet niet	54%
(N = 201)	

De meeste respondenten weten niet waarom ze geen dienstverlening krijgen van de ge- meente. Blijkbaar wordt hierover door gemeenten niet duidelijk gecommuniceerd. Daar- naast is er een gedeelte dat niet bij de gemeente is geweest of onbekend was met de mo- gelijkheden en daardoor niet om dienstverlening gevraagd heeft. De overige antwoorden die de respondenten hebben gegeven komen overeen met de criteria die gemeenten hante- ren bij de bepaling of iemand recht heeft op dienstverlening. Het gaat hierbij antwoorden als: "Ik krijg geen uitkering", "mijn partner verdient te veel" of het algemene "ik voldeed niet aan de criteria".

### **Verwachte dienstverlening**

Tijdens de enquête zijn de nog zoekende nuggers gevraagd naar hun verwachtingen van de dienstverlening van de gemeente. Tabel 4.20 geeft een overzicht van de belangrijkste re- sultaten.

**Tabel 4.20** Verwachte dienstverlening van gemeente<sup>1</sup>

	%
Bemiddeling	17%
Opleiding	10%
Hulp bij het zoeken	10%
Informatie & advies	9%
Cursussen	3%
Dat gemeente werk heeft	3%
Aandragen van vacatures	1%
Weinig tot niets	28%
(N = 200)	

Ongeveer één zesde van de respondenten verwacht dat de gemeente bemiddelt. Één op de tien verwacht dat de gemeente een opleiding biedt en eenzelfde aantal verwacht hulp bij het zoeken. Daarnaast is een groep die verwacht dat de gemeente informatie en advies geeft. Cursussen en het aandragen van vacatures worden minder vaak genoemd. Opvallend is ook hier dat een aantal respondenten verwacht dat de gemeente werk voor de kandidaat heeft. Bijna drie van de tien respondenten verwacht weinig tot niets van de gemeente. Bijzonder is dat de door respondenten genoemde instrumenten voor het grootste gedeelte instrumenten zijn die het CWI ook kan bieden. Dit duidt erop dat respondenten weinig zicht hebben op de mogelijkheden die de gemeente heeft. Slechts een enkeling noemt een re-integratietraject als verwachte dienstverlening.

### Oordeel over dienstverlening

In de vragenlijst wordt de respondenten gevraagd een oordeel te vellen over de dienstverlening van de gemeente. In de eerste plaats betreft dit een oordeel over de mate waarin de verkregen dienstverlening aansluit op de verwachting van de dienstverlening die zij hadden. Tabel 4.21 geeft hiervan de resultaten weer.

**Tabel 4.21** Mate van aansluiting verkregen dienstverlening op verwachting

	<b>Totaal</b>
Niet / Matig	45%
Redelijk	22%
Voldoende / Goed	16%
Weet niet / geen mening	17%
(N = 67)	100%

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet op tot 100%. De tabel geeft alleen de belangrijkste redenen weer. Bovendien konden respondenten meerdere antwoorden geven.

Ruim veertig procent van de respondenten geeft aan dat de dienstverlening die zij krijgen niet of slechts matig aansluit op de verwachting die zij hadden. Slecht een zesde beoordeelt de dienstverlening als voldoende of goed.

Aan nuggers die dienstverlening hebben gehad van de gemeente is gevraagd in hoeverre de dienstverlening helpt bij het vinden van een baan. Tabel 4.22 geeft een overzicht van de resultaten.

**Tabel 4.22** Mate waarin dienstverlening helpt<sup>1</sup>

	<b>Totaal</b>
Niets	18%
Weinig	37%
Veel	12%
Weet niet / geen mening	33%
(N = 67)	100%

Over het geheel genomen zijn de respondenten niet heel positief. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat ze niets of weinig aan de dienstverlening van de gemeente hebben. Opvallend is wel dat 33% zich geen mening kan vormen. Mogelijk is de dienstverlening van de gemeente nog pas kort verleend, waardoor het vormen van een oordeel lastig is. Vooral onder de groep overige nuggers is dit aantal hoog.

Een beperkt aantal van de inmiddels werkende nuggers heeft aangegeven dat de gemeente heeft geholpen bij het vinden van een baan. Onder hen is de verdeling tussen positief en negatief vrijwel gelijk. Het gaat hier echter om een zeer klein aantal respondenten.

<sup>1</sup> De percentages in de tabel tellen niet allemaal op tot 100%. Dit komt door afrondingsverschillen.



## 5 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de interviews en de enquête in samenhang beschouwd. In dit hoofdstuk doen we uitspraken over het beleid van CWI en gemeenten, de uitvoeringspraktijk en de positie van de klant. Tevens geven we een overzicht van de verbeterpunten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.

### 5.1 De Klant

De klant, oftewel de nigger, is waar dit onderzoek om draait. Wie tot deze groep gerekend kan worden is echter niet altijd gelijk. De definitie van nigger die respondenten hanteerden week regelmatig af van de definitie die in dit onderzoek gehanteerd wordt. Op basis van de onderzoeksresultaten is de groep nuggers onder te verdelen in drie subgroepen: Jongeren, inburgeraars en de overige nuggers. Het profiel van deze laatste groep lijkt het meeste op de herintredende vrouw, maar staat hier niet aan gelijk. In vergelijking met de beroepsbevolking zijn nuggers vaker vrouw en relatief vaker laagopgeleid.

Werkzoekenden zonder uitkering zijn niet verplicht om zich in te schrijven bij CWI. Ze ontvangen geen uitkering en zijn niet verplicht om te zoeken naar werk. Toch zijn er nuggers die bij CWI komen en die zich vervolgens ook laten inschrijven. Dit is echter het topje van de ijsberg. Het daadwerkelijke aantal nuggers is hoogstwaarschijnlijk vele malen groter dan wat er ingeschreven staat bij het CWI. Veel nuggers proberen zelf aan het werk te komen. Ze zijn niet afhankelijk van inkomen uit werk waardoor ze langer zelf kunnen zoeken. Als ze al aankloppen bij CWI is dat meestal omdat ze informatie willen hebben over hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Pas op het moment dat ze er zelf niet meer uitkomen, komen ze bij CWI en de gemeente om hen te vragen om dienstverlening. Voorwaarde hierbij is wel dat ze weet hebben van de mogelijkheden die er zijn. Het grootste gedeelte van de nuggers in dit onderzoek bleek echter niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van de gemeente.

Administratie, verzorging en facilitaire dienstverlening zijn de beroepsgroepen waarin nuggers het vaakst werk zoeken. Volledig beschikbaar zijn de meeste nuggers echter niet. Ruim één derde is bereid fulltime te werken. Vooral jongeren zijn vaker bereid fulltime te werken.

### 5.2 Het Beleid

CWI ondersteunt werkzoekenden bij hun zoekactiviteiten. Hier worden ze ook op aangestuurd. Sleutelwoord hierbij is *ondersteunen*. Eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid zijn bij CWI belangrijke uitgangspunten in het beleid. De kandidaat gaat zelf op zoek naar werk en kan hierbij gebruik maken van de instrumenten die CWI te bieden heeft. Belangrijk hierbij is wel dat CWI alleen beschikt over instrumenten die van toepassing zijn op de werkzoekenden die direct bemiddelbaar zijn. Dat wil zeggen ze maken kans op werk. Wanneer er verdergaande dienstverlening nodig is, verwijst CWI de werkzoekende door. In het geval van nuggers is dit naar de gemeente.

Werkzoekenden die bij CWI komen worden in principe allemaal gelijk behandeld ongeacht of het om nuggers, WW'ers, arbeidsongeschikten of bijstandsgerechtigden gaat. Er is een vaststaand dienstverleningsproces dat bij iedereen doorlopen wordt. Het enige verschil is dat bij nuggers de uitkeringsaanvraag niet van toepassing is en dus wordt overgeslagen.

Gemeenten hebben de vrijheid hun beleid vorm te geven binnen de grenzen van de WWB. Het beleid verschilt dan ook sterk per gemeente. Een aantal gemeenten heeft ervoor gekozen geen dienstverlening aan nuggers te bieden. Andere gemeenten bieden een beperkt pakket aan dienstverlening, terwijl weer andere gemeenten geen onderscheid maken in de dienstverlening aan nuggers of bijstandsgerechtigden. Daarnaast zijn er gemeenten die beperkingen stellen aan de groep nuggers die aanspraak kan maken op dienstverlening van de gemeente door middel van inkomensgrenzen, soms in combinatie met eigen bijdrages.

Er lijken wel veranderingen te komen in het beleid. Vooral CWI merkt dat nuggers een belangrijke aanvulling op het werkzoekendenbestand vormen. De vraag vanuit werkgevers komt steeds meer centraal te staan. Voor werkgevers zijn nuggers interessant vanwege hun grote motivatie. Bij gemeenten begint dit ook door te dringen.

### **5.3 De Praktijk**

In de dagelijkse praktijk zijn CWI en gemeenten zeer afwachtend als het gaat om nuggers. Alleen klanten die zich melden bij CWI of de gemeente voor dienstverlening worden in behandeling genomen. Er is geen sprake van actieve werving van nuggers. Ook beoordelen de CWI-medewerkers de noodzaak van de inzet van instrumenten om tot een plaatsing te komen voor nuggers extra kritisch. Veel respondenten van CWI gaven aan dat de nuggers een waardevolle aanvulling op het huidige bestand werkzoekenden kunnen zijn. Echter zolang de gemeente hier nog niet voor open staat, heeft het CWI weinig mogelijkheden. De verdergaande dienstverlening moet immers door de gemeenten bekostigd worden. CWI heeft hier geen budget voor. In de praktijk is hierdoor een onderscheid tussen CWI's ontstaan waarbij de ene CWI nuggers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt wel inschrijft en dienstverlening biedt terwijl andere CWI's aan de deur al aangeven dat de benodigde dienstverlening niet geboden kan worden. De nigger mag zich wel inschrijven, maar het CWI stuurt hier niet op aan.

Veel gemeenten houden de hand op de knip. Nuggers die in aanmerking willen komen voor dienstverlening moeten in een aantal gevallen voldoen aan strenge inkomenscriteria. Daarnaast moet er een eigen bijdrage worden betaald of wordt men uitgesloten van dienstverlening. Gemeenten gaan bij het bieden van ondersteuning uit van de kortste weg naar werk. Zo kan het gebeuren dat iemand die een achtergrond heeft in de zorg niet door middel van een opfriscursus daar weer aan de slag kan, maar als schoonmaker aan het werk moet.

In de praktijk blijkt dat de gesprekken met nuggers, zowel bij CWI als bij gemeente, anders verlopen dan bij uitkeringsgerechtigden het geval is. Bij uitkeringsgerechtigden wordt gewezen op de plichten die de werkzoekende heeft. Benadrukt wordt dat een korting op de uitkering het gevolg is van het niet voldoen aan de verplichtingen. Bij nuggers is dit dwangmiddel er niet. Daar staat tegenover dat op dit moment alleen de gemotiveerde nuggers zich melden. De gesprekken met de nuggers zijn daardoor veel meer informeel van

aard in plaats van sturend. Het contact tussen de dienstverlening en de kandidaat is vanuit CWI gezien reactief. Alleen wanneer er een vraag komt vanuit een nigger gaan de dienstverleners over tot actie.

Binnen de groep niggers wordt in de praktijk onderscheid gemaakt. Veel gemeentelijk beleid heeft in praktijk betrekking op de groep overige niggers. Voor jongeren en inburgeraars zijn vaak andere dingen geregeld. Jongeren worden vaak opgepakt door het jongerenloket waar de gemeente en CWI ook aan deelnemen. Deze jongeren worden intensief achter de vodden gezeten. Ze worden zoveel mogelijk gestimuleerd weer naar school te gaan of een baan te zoeken. Voor inburgeraars zijn voor gemeenten andere gelden beschikbaar waarvan de inburgeringscursussen betaald kunnen worden. CWI stuurt deze werkzoekenden vaak direct door naar de afdeling inburgering in plaats van naar de afdeling Werk & Inkomen.

#### **5.4 Verbeterpunten**

Tijdens het onderzoek zijn ook verschillende verbeterpunten naar voren gekomen vanuit de respondenten. De meeste verbeter suggesties hadden betrekking op communicatie. Belangrijkste punt hierbij is de communicatie over de mogelijkheden van gemeenten, zowel naar CWI als naar niggers zelf. CWI blijkt niet altijd goed op de hoogte te zijn van de daadwerkelijke mogelijkheden die de gemeente aan niggers biedt. Vaak heeft men wel een algemene indruk. Op basis van die indruk geeft CWI advies aan de niggers over de opties die er voor een kandidaat zijn. De kans is hierbij groot dat de kandidaat een foutieve voorlichting krijgt over de mogelijkheden en vervolgens met onrealistische verwachtingen bij de gemeente aanklopt of juist niet aanklopt, terwijl er wel mogelijkheden liggen. Wanneer gemeenten duidelijk zouden maken aan CWI en niggers wat de mogelijkheden zijn, kan dit voorkomen worden. Een warme overdracht van niggers van CWI aan gemeenten en andersom terugkoppeling over de uiteindelijk geboden dienstverlening bevorderen de duidelijkheid.

Het voorafgaande heeft vooral betrekking op de communicatie op lokaal niveau. Een aantal respondenten is van mening dat ook de landelijke aandacht voor de niggers als doelgroep zeer beperkt is. In het AKO wordt weinig aandacht besteed aan niggers terwijl het door hen gepresenteerde jaarplan op veel locaties in Nederland als stappenplan voor de lokale samenwerking wordt gehanteerd. Ook in de landelijke aansturing van CWI door de minister zijn de niggers zeer beperkt opgenomen in de prestatiecriteria.

Een stap verder dan communicatie over de mogelijkheden tot dienstverlening is het actief benaderen van niggers. De toenemende schaarste aan arbeidskrachten wordt steeds duidelijker. Teneinde de werkgevers te voorzien van geschikte kandidaten voor hun vacatures heeft het CWI een breder arbeidsaanbod nodig. Een groot gedeelte van de niggers is niet in beeld bij CWI. Deze mensen kunnen mogelijk wel een waardevolle aanvulling op het werkzoekendenbestand van CWI vormen en interessant zijn voor werkgevers. CWI en gemeenten zouden deze mensen actiever kunnen gaan benaderen. Dit zal leiden tot een groter aantal inschrijvingen waardoor deze werkzoekenden meegenomen kunnen worden in de vacaturematching.

Het opstarten en uitvoeren van een actieve benadering kost tijd en geld. Voor CWI is dit geld niet beschikbaar. Veel gemeenten hebben ruimte in het Werkdeel. De bereidheid dit in te zetten voor nuggers is echter nog beperkt. Een verschuiving van budget van de gemeente naar CWI of het oormerken van een deel van het Werkdeel voor nuggers zijn oplossingsmogelijkheden die uit de interviews naar voren zijn gekomen. Uiteraard is extra budget ook genoemd als oplossing.

## **5.5 Slotbeschouwing**

Uit dit onderzoek blijkt dat het thema nuggers zowel bij CWI als gemeenten veelal niet op de politieke agenda staat. Bij CWI is voor deze groep geen specifiek beleid ontwikkeld. Bij veel gemeenten is het beleid tot nu toe vooral gericht op het aanbieden van het hoogst noodzakelijke omdat het geen prioritaire doelgroep is. De geringe belangstelling voor dit thema tot nu toe blijkt ook uit het feit dat het inzicht in de doelgroep bij CWI en gemeenten, zowel in kwalitatief als kwantitatief opzicht, vrij beperkt is. Het is een groep waarover nauwelijks gegevens worden bijgehouden.

In een periode van groeiende werkgelegenheid en schaarste van arbeidskrachten is het noodzakelijk alle arbeidspotentieel aan te spreken. CWI heeft steeds meer moeite om geschikte kandidaten te vinden voor vacatures van werkgevers. In bepaalde sectoren is al sprake van een groot tekort. Nuggers kunnen mogelijk de druk in deze sectoren verlichten. Bij een aantal gemeenten is de aandacht voor nuggers groeiende omdat duidelijk wordt dat de nuggers een belangrijke aanvulling op het werkzoekendenbestand zijn. De sterke financiële druk die vanuit de WWB voortkomt, vormt echter nog vaak een belemmering voor uitbreiding van de dienstverlening aan nuggers. Kortom, er is zowel bij CWI als gemeenten een voedingsbodemp voor bewustwording en agendering van dit thema.

## **Bijlage 1 Interviewverslagen nuggers**

### **Respondent 1492: Vrouw, 49**

#### **Gezinssituatie**

De respondent is samenwonend en heeft een nog thuiswonende dochter.

#### **Waarom geen uitkering?**

De partner van de respondent heeft een kleine WAO-uitkering en haar dochter heeft een parttime baan. Hiernaast ontvangt het gezin nog een aantal niet nader benoemde toeslagen. In totaal ligt het inkomen boven het bijstandsniveau.

#### **Redenen om naar werk te zoeken**

Aanvankelijk waren de financiën niet de belangrijkste reden om naar werk te zoeken. Na haar laatste baan had ze gedurende een jaar een WW-uitkering. Inmiddels is de situatie van dien aard, dat verbetering van de financiële situatie geen overbodige luxe is. Maar de respondent heeft eigenlijk het grootste deel van haar leven gewerkt, zowel zelfstandig als in loondienst en heeft zich daar altijd heel plezierig, maar zeerzeker ook nuttig onder gevoeld. In haar optiek is 'werken de gewoonste zaak van de wereld'.

#### **Soort werk dat men wil**

De voorkeur van de respondent gaat uit naar werken in de meubelbranche. Ze heeft daar een eigen bedrijf in gehad, waarbij ze zowel in- als verkoop deed en verder alle andere voorkomende werkzaamheden, van administratie tot schoonmaak. Hierna heeft ze een aantal jaren in loondienst gewerkt als verkoopster in een meubelzaak.

De respondent beperkt zich bij het zoeken naar werk niet tot de meubelbranche. Zo loopt er op dit moment een sollicitatie voor receptioniste bij Madurodam.

Waar ze bij haar zoektocht naar werk tegenaan loopt, is het gegeven dat werkgevers in de meubelbranche vaak bang zijn dat ze te zelfstandig is, en dat 'simpel' verkoopwerk eigenlijk onder haar niveau is, waardoor zij wel weer snel naar iets anders zou gaan zoeken. Reden om het op voorhand niet eens met haar te proberen. Wat ze ook als frustrerend ervaart, is dat ze op de meeste sollicitaties zelfs geen reactie krijgt.

#### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

Aanvankelijk vond de respondent hulp bij het vinden van werk niet nodig. Ze verwachtte snel weer aan het werk te zijn. Inmiddels zou ze graag ondersteuning krijgen bij het zoeken naar vacatures en als het enigszins mogelijk is bemiddeling bij het leggen van contacten met werkgevers, want bij het vorderen der jaren ervaart ze het als steeds moeilijker en frustrerender om bij werkgevers aan te kloppen, vooral ook, omdat deze vaak niet eens reageren op een sollicitatie.

#### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent staat inmiddels ongeveer 8 jaar ingeschreven bij het Arbeidsbureau/CWI. Haar inschrijving had te maken met de WW-uitkering die ze destijds via het UWV ontving. Haar verwachting was dat het CWI haar op de hoogte zou houden van het aanbod van banen in haar richting en dat men haar ook, door middel van haar CV zou matchen met vacatures en contact zou leggen met werkgevers.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In de afgelopen 7 á 8 jaar heeft de respondent ongeveer 4 á 5 gesprekken gehad. Het eerste gesprek betrof de inschrijving en het uitspreken van haar verwachtingen omtrent de inschrijving en haar wensen omtrent de soort werkzaamheden waarop ze zich wilde richten. Verdere gesprekken gingen vrijwel uitsluitend over hoever ze zelf was gevorderd bij haar zoektocht naar een baan. Hoop op een zinvolle bijdrage van het CWI werd haar overigens al in een heel pril stadium ontnomen: bij het eerste gesprek werd haar gevraagd of ze een uitkering ontving. Toen ze daarop ontkennend antwoordde, was de reactie van het CWI ongeveer: "het spijt me, maar dan kunnen we niets voor u doen".

De bijdrage van het CWI bleef beperkt tot het van tijd tot tijd toezenden per e-mail van vacatures die niet altijd van interesse getuigden van werkelijke betrokkenheid met een cliënt. Zo kreeg de respondent bij herhaling vacatures toegezonden voor een keukenverkoopster. Hetgeen volgens de respondent een totaal ander vak is dan dat van meubelverkoper. Daarnaast krijgt ze regelmatig via de mail het 'Vacaturebulletin' voor banen in de regio toegezonden. Er is haar nooit een competentietest aangeboden, noch is ze doorverwezen naar de gemeente voor een traject o.i.d. Van de mogelijkheden daartoe vernam de respondent pas tijdens dit gesprek.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vond de dienstverlening ambtelijk en getuigen van hokjesgeest. Cliënten worden naar haar gevoel ingedeeld volgens vaststaande categorieën. Wanneer jouw arbeidswens niet in een dergelijk hokje past, wordt je "in het dichtstbijzijnde hokje gestopt". Uiteindelijk ontstaat er een heel vaag profiel, naar aanleiding waarvan de respondent dus vacatures voor keukenverkoper kreeg toegezonden. Of vacatures voor verkoper in nog bredere zin. De respondent vat de gang van zaken als volgt samen: "als je 20 jaar in een platenzaak hebt gestaan, sturen ze je net zo makkelijk naar Blokker". Bij haar zoektocht naar werk is de bijdrage van het CWI nihil geweest.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent zou graag ondersteuning krijgen bij het zoeken naar werk op een manier die haar CV recht doet en verder daadwerkelijke bemiddeling bij het leggen van contacten met werkgevers. Verder zegt de respondent dat ze ook bereid is om in andere richtingen te zoeken en dat ze dat graag vastgelegd zou willen zien in een wat zorgvuldiger opgesteld profiel, waardoor actief matchen van de respondent met vacatures beter uitvoerbaar zou worden. "En misschien dat ze het bij het CWI dan zelf ook wat meer naar hun zin krijgen". Dat laatste is namelijk een groot bezwaar tegen de uitstraling van het CWI. Ze bespeurt een ongeïnteresseerde, trage en lamledige houding achter de receptie en "dat steekt als je toch al steeds je neus stoot bij het solliciteren". Verder vindt ze dat men bij het CWI geen gevoel heeft voor waar mensen tegenaan lopen die al zo lang tevergeefs op zoek zijn naar werk. Heel concreet is het ontbreken van ondersteuning door het CWI vooral gelegen in het feit dat de respondent geen uitkering krijgt. Ze beperkt de gang naar het CWI dan ook zo veel mogelijk, aangezien deze haar deprimeert.

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent heeft geen contact gehad met de gemeente. *De respondent was tot voor het gesprek niet op de hoogte van de mogelijk van ondersteuning door de gemeente bij het zoeken naar werk. Het CWI heeft haar daar niet op gewezen.*

**Overige opmerkingen**

Het negatieve gevoel aangaande het CWI wordt ook gevoed door het feit dat de partner van de respondent een kleine WAO-uitkering geniet, waarbij het ook al aan daadwerkelijke ondersteuning door het CWI ontbreekt bij het terugkeren op de arbeidsmarkt. Mede hierdoor noemt ze het CWI een "zinloze, nutteloze organisatie waarin mensen zogenaamd aan het werk zijn".

## **Respondent 560: Vrouw, 38**

### **Gezinssituatie**

De respondent is getrouwd en heeft één kind van 4,5 jaar. Er zijn geen andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent heeft in Nederland alleen tijdelijk werk gehad waardoor zij geen recht heeft op een WW uitkering. Haar man werkt waardoor ze ook geen recht heeft een bijstandsuitkering.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent woont sinds februari 2002 in Nederland. Zij is uit Indonesië gekomen. *"In mijn eigen land was ik altijd een zelfstandige, werkende vrouw en dat wil ik weer worden. Het is belangrijk geld te verdienen, maar het is ook belangrijk voor je eigen ontwikkeling."*

### **Soort werk dat men wil**

De respondent heeft in Nederland alleen tijdelijk werk gehad. Haar laatste werkervaring met een vaste baan was in Indonesië als een inkoper bij een kledingbedrijf. De respondent heeft geen specifieke diploma voor inkoper, maar zij zou het liefst weer op de inkoopafdeling werken, desnoods als assistent inkoper. De respondent heeft een universitaire opleiding en wil het liefst fulltime op HBO niveau werken.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent heeft zelf geprobeerd werk te vinden, maar dat is tot nu toe niet gelukt. Ze heeft zelf een stageplaats geregeld bij een kledingbedrijf. Ze functioneerde goed, maar na de stage was er geen plaats voor een betaalde functie. De respondent zou het liefst betaald werk hebben, maar zou ook wel hulp willen bij het vinden van een stageplaats mits die stageplaats zou leiden tot een betaalde baan.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

Toen de respondent naar Nederland kwam, heeft zij een inburgeringscursus gevolgd op een ROC. Na het afronden, werd gezegd dat zij zich hoorde in te schrijven bij het CWI. Zij heeft zich ingeschreven in 2003 en vroeg het CWI haar politieke sociologie diploma te waarderen. Het CWI heeft haar diploma op HBO niveau erkend.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

De respondent heeft in totaal 2 à 3 gesprekken met het CWI gehad. De respondent zei dat zij op zoek was naar werk en sindsdien stuurt het CWI de respondent per mail vacatures toe voor inkoper. Het CWI heeft de respondent ingeschreven. Ze heeft nooit een competentietest aangeboden gekregen. Eén keer per 2 weken à 1 keer per maand krijgt de respondent 10 vacatures van het CWI per mail door. De respondent mocht zelf aangeven hoe vaak zij vacatures wil ontvangen. Deze vacatures hebben in principe allemaal met inkoop te maken, maar zijn niet allemaal in de textielbranche. De respondent moet zelf op de vacatures reageren. Het CWI heeft de respondent ook verwezen naar de gemeente, nadat zij het CWI hierom per mail had gevraagd.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vindt de hulp van het CWI niet nuttig. *"Uit de gesprekken met het CWI blijkt dat je zelf werk moet zoeken. Ik zoek zelf geschikte textielbedrijven om te solliciteren, maar deze sollicitaties leiden tot niets. Ik word wel vaak op gesprek gevraagd, maar er wordt niet gezegd waarom ik niet geschikt ben. Misschien ben ik te duur. Het CWI heeft mijn kans op werk helemaal niet vergroot. Als buitenlander zou je juist extra hulp moeten krijgen. Het CWI is een gemeentelijke instelling. Zij zouden bedrijven kunnen aansporen om een goede stage te bieden met de garantie van een tijdelijk contract, maar dat gebeurt niet."*

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent zou via het CWI gekoppeld willen worden aan een textielbedrijf die haar een stageplaats kan bieden met een garantie voor een (tijdelijk) contract, maar het enige wat zij krijgt van het CWI zijn vacatures die zich niet onderscheiden van vacatures via een uitzendbureau of internet.

### **Dienstverlening Gemeente**

Waarschijnlijk heeft de respondent wel contact gehad met Sociale Zaken, maar zij is er niet zeker van. De afdeling van de gemeente waar zij geweest is, was destijds gehuisvest in het gebouw van het CWI.

### **Verwachtingen vooraf over gemeente**

De respondent verwachtte een stageplaats bij een bedrijf. *"Ik wilde 1 à 2 dagen per week werken bij een relatie van de gemeente, zo nodig op de postkamer om werkritme op te doen, maar dat bleek niet mogelijk te zijn."*

### **Contact met de gemeente**

De respondent kreeg een vaste contactpersoon bij de gemeente. De respondent had eerst persoonlijk contact en sindsdien heeft zij zeker 10 keer persoonlijk en telefonisch met haar contactpersoon gesproken. De contactpersoon zei dat de respondent terug naar school moest en heeft haar in contact gebracht met een re-integratiebedrijf. De respondent is doorgestuurd naar een re-integratiebedrijf, maar vindt dat er weinig cursusaanbod was. Het CWI, de gemeente en het re-integratiebedrijf konden de respondent niet aan een stageplaats helpen met een baangarantie, wat zij eigenlijk wilde.

### **Ervaringen met re-integratiebedrijf**

De respondent heeft met de gemeente en het re-integratiebedrijf een contract afgesloten. De respondent wilde eigenlijk een stageplaats of een opleiding volgen in een kledingbedrijf op mbo niveau, maar voor dat laatste was de respondent te oud. Na veel aandringen van de respondent mocht zij een basis computeropleiding volgen gedurende 1 à 2 maanden 2 tot 3 keer per week. De respondent heeft dit certificaat gehaald, maar hoopt op een vervolgcursus, want deze cursus betrof alleen de basis.

### **Beoordeling hulp gemeente**

De respondent vond de hulp van de gemeente en het re-integratiebedrijf niet zo nuttig. *"Ze hebben me een erg beperkte cursus geboden die mijn kans op werk eigenlijk niet vergroot heeft."*

**Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent had het liefst via de gemeente, het re-integratiebedrijf en/of het CWI in contact willen komen met een textielbedrijf. Bij dit textielbedrijf had de respondent stage willen lopen met de garantie van een vast contract, maar deze hulp wordt niet geboden. De respondent is nu al 2 à 2,5 jaar serieus op zoek naar werk en vindt dat zij onvoldoende hulp krijgt van het CWI en/of de gemeente.

## **Respondent 592: Vrouw, 41**

### **Gezinssituatie**

De respondent is getrouwd. Zij heeft 2 kinderen van 7 en 9 jaar. Er zijn geen andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

De man van de respondent werkt waardoor de respondent geen recht heeft op een bijstandsuitkering.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent wil graag werken om haar persoonlijkheid te ontwikkelen. De respondent is 5 jaar geleden uit Colombia gekomen en had daar altijd gewerkt. De eerste jaren in Nederland waren de kinderen nog klein en wilde de respondent de Nederlandse taal leren, maar sinds 2 jaar is zij actief op zoek naar werk.

### **Soort werk dat men wil**

De laatste werkervaring van de respondent in Colombia is docente op de universiteit. Aanvankelijk wilde zij het liefst dit werk weer oppakken, maar ze heeft geen diploma als docent én haar kennis blijkt in Nederland niet van toepassing. Zij wil nu breder naar werk zoeken, bijvoorbeeld in ontwikkelingsprojecten, maar ze solliciteert niet actief omdat zij zich onzeker voelt over haar taal. *"Het gat met mijn werkervaring wordt steeds groter. Ik wil ook wel in een modewinkel werken of in een bibliotheek, maar bij het uitzendbureau boden ze me alleen werk in de catering of schoonmaak en dat wil ik niet. In Nederland heb ik alleen werkervaring als vrijwilligster op de school van mijn kinderen."* De respondent wil 20 à 24 uur per week werken op HBO niveau.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent wil graag advies over wat haar mogelijkheden in Nederland zijn met haar kennis en werkervaring uit Colombia. De respondent probeert zelf al 2 jaar uit te vinden in welke richting zij een opleiding moet zoeken om een baan te kunnen vinden. *"Ik ben ook teleurgesteld geraakt. Toen ik 37 jaar was ging ik naar het ROC voor een kappersopleiding, maar zij zeiden dat ik te oud was voor die opleiding omdat kappers goedkopere, jongere krachten willen. Ik wilde toen ik 38 jaar was ook wel mijn Master halen aan de universiteit, maar het onderzoeksinstituut zei dat als ik klaar met de studie zou zijn, er geen docentenplaatsen beschikbaar zouden zijn."*

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent is 5 jaar geleden uit Colombia gekomen. Ze heeft een eenjarige inburgeringscursus in haar toenmalige woonplaats gevolgd. Na het afronden van deze cursus was het verplicht je bij het CWI in te schrijven. De respondent had geen verwachtingen van het CWI omdat zij toen nog niet geïnteresseerd was in het vinden van werk vanwege haar jonge kinderen en haar beperkte Nederlandse taalkennis.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

De respondent woont sinds 3 jaar ergens anders en heeft zich nu ingeschreven bij het CWI daar. Bij het oude CWI heeft de respondent ongeveer 3 gesprekken gehad, bij het nieuwe 2 gesprekken. De respondent begreep niet waar de gesprekken bij het oude CWI over gingen

omdat haar Nederlands toen nog te slecht was. Haar schoonmoeder was haar tolk. De respondent is 2 keer bij het nieuwe CWI geweest om zich in te schrijven en om over het zoeken naar werk te praten. Behalve het inschrijven, heeft het nieuwe CWI de respondent ook doorgestuurd naar Sociale Zaken van de gemeente.

### **Beoordeling hulp van CWI**

Tot nu toe vindt de respondent de hulp van het CWI nog niet echt nuttig. *“Het is nog niet helemaal duidelijk wat het CWI en/of de gemeente mij kan bieden. Mijn kans op werk is nog niet vergroot, maar we hebben ook nog niet veel gesprekken gehad.”*

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent is via de gemeente weer teruggestuurd naar het CWI voor een competentietest, maar heeft hier nog niets van gehoord. *“Ik had liever eerder een competentietest aangeboden gekregen van het CWI, maar ik wist niet wat ik van het CWI kon verwachten. Voor mij is het CWI alleen een instituut om werk te vinden. Overigens is het CWI wel behulpzaam voor buitenlanders, want een Nederlandse vriendin kon geen vervolgspraak bij het CWI krijgen maar ik kreeg makkelijk een doorverwijzing naar de gemeente. Mijn gegevens zijn ook naar de gemeente gestuurd.”*

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent heeft inmiddels 2 keer contact gehad met Sociale Zaken van de gemeente. Het CWI heeft de respondent gezegd dat zij haar gegevens naar de gemeente zouden sturen en dat de gemeente contact met haar zou opnemen, maar zij heeft zelf naar de gemeente gebeld en een afspraak gemaakt.

### **Verwachtingen vooraf over gemeente**

De respondent wist niet wat zij van de gemeente kon verwachten. Het CWI heeft hier ook niets over gezegd. Zij hoopt dat de gemeente haar opleidingsmogelijkheden kan noemen die concreet naar werk leiden.

### **Contact met de gemeente**

De respondent heeft 2 keer een persoonlijk en vriendelijk gesprek gehad met iemand van de gemeente. Bij het laatste gesprek zei de ambtenaar dat hij niet wist wat de gemeente voor haar kan doen omdat ze geen uitkering heeft én geen eenvoudig werk zoekt. De gemeente verwees haar terug naar het CWI waar een competentietest zou worden afgenomen. Dit gesprek vond begin februari plaats. De respondent heeft sindsdien nog geen bericht van het CWI ontvangen. De gemeente heeft nog geen opleidingsmogelijkheden genoemd, maar de respondent heeft nog maar 2 gesprekken gehad en is net terugverwezen naar het CWI voor een competentietest.

### **Beoordeling hulp gemeente**

De 2 gesprekken met de gemeente hebben tot nu toe nog tot niets geleid, maar als de respondent volgende week nog niets van het CWI hoort, gaat zij zelf bellen voor de competentietest. Overigens is de respondent wel heel tevreden met een eerdere Nederlandse taalcursus die zij via de gemeente heeft gevolgd en afgerond. Zij was zelf naar de gemeente gegaan en hoorde van een speciaal taalproject op de universiteit voor buitenlanders gedurende een jaar en 2 à 3 maanden. Het was een vrij intensief project met 3 keer per week lessen. Dit project ging uit van Vluchtelingenwerk en werd gefinancierd door de gemeente.

Na het behalen van een examen, heeft de respondent een Nederlands certificaat, maar zij weet niet of deze taalcursus haar kans op het vinden van werk heeft vergroot. *“Als ik sollicitatiebrieven in het Nederlands schrijf, staan er nog altijd fouten in.”*

**Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent had vanaf het begin willen weten wat haar mogelijkheden zijn. *“Mensen komen uit het buitenland met kennis, maar zonder kennis van de Nederlandse taal. Dan heb je minder kansen op werk. Ik had beter direct een studie in Nederland kunnen beginnen om de taal beter te leren. Daar moeten mensen op gewezen worden.”*

**Overige opmerkingen**

De respondent vindt dat het duidelijker moet zijn wat het CWI en/of de gemeente aan mogelijkheden kunnen bieden. *“Er moet een duidelijkere communicatie zijn.”*

## **Respondent 771: Vrouw, 53**

### **Gezinssituatie**

De respondent is 53 jaar en getrouwd. Zij heeft geen kinderen of andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

Haar man verdient te veel (hij zit sinds anderhalf jaar in de ziektewet) zodat zij niet in aanmerking komt voor een uitkering. Zij heeft zelf tot 2002 gedurende 3 jaar een WW uitkering gehad.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent vindt werken heel belangrijk. *"Anders heb je weinig structuur in je leven. Werken geeft een mentale stimulatie. Je leert en hebt mensen om je heen. Ik wil ook mijn eigen geld verdienen en je bent dan lid van de maatschappij. Nu sta ik buiten de maatschappij."*

### **Soort werk dat men wil**

De respondent wil secretariaal, administratief/receptiewerk verrichten. Het liefst wil zij 32 uur per week werken, maar zij wil ook wel fulltime werken als ze daarmee meer kans heeft op een baan. De respondent heeft in Ierland gestudeerd. Ze heeft een soort havo afge maakt en daarna een eenjarige Schroevers-achtige opleiding. De respondent wil niet persé dat niveau vasthouden, maar staat open voor elke baan in customer services. Maar sinds 2002 heeft de respondent alleen tijdelijk werk gevonden, bijvoorbeeld als gastvrouw in de jaarbeurs Utrecht om het bezoek op te vangen en te verwijzen.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent woont gedurende 22 jaar in Nederland. Ze had 5 jaar voor een commercieel bedrijf gewerkt tot eind 1999. Ze had geen vast contract, maar heeft daarna 3 jaar een WW uitkering ontvangen. De respondent heeft veel gesolliciteerd, maar heeft sindsdien alleen tijdelijk werk voor een paar weken gevonden. De respondent wil graag hulp door in contact te worden gebracht met bedrijven waar zij kan solliciteren voor een vast contract.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

In 2000 is de respondent naar het Arbeidsbureau/CWI gegaan om hulp te krijgen bij het vinden van een vaste baan. In de loop der jaren heeft de respondent meerdere gesprekken met het CWI gevoerd. De laatste keer is zij in december 2006 naar het CWI gegaan. Zij had gisteren telefonisch contact met de receptioniste van het CWI die haar vertelde dat zij sinds februari 2007 niet meer ingeschreven staat. De respondent heeft altijd gezegd dat zij in contact wil worden gebracht met bedrijven waar zij een vaste baan kan vinden, maar het CWI bemiddelt haar niet. *"Ze sturen me alleen naar een integratiecursus maar dat helpt me niet verder."*

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In 2000 kreeg de respondent een assessment, waaruit bleek dat zij geïnteresseerd is in administratie. De respondent kreeg een fulltime administratiecursus van een jaar aangeboden, maar zij vond deze cursus te intensief en is hiermee gestopt. In 2001 of 2002 kreeg zij van het CWI een cursus van 6 weken aangeboden voor herintreders. De respondent is ook met deze cursus voortijdig gestopt omdat zij het te intensief vond en niet voldoende

voor haar van toepassing. *"In die groep zaten mensen die 20 jaar niet hadden gewerkt of die net in Nederland waren gekomen."* In 2001 kreeg zij ook een personal coach voor hulp bij solliciteren. De respondent is het meest recent in december 2006 naar het CWI gegaan en verwezen naar de gemeente.

#### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vindt tot nu toe de hulp van het CWI niet nuttig. *"Ik ben op zoek naar werk, maar ik kom altijd terug zonder resultaat. Ik krijg alleen maar een integratiecursus aangeboden, maar ik heb al heel veel voor commerciële bedrijven in Nederland gewerkt. Ik kan alleen niet foutloos Nederlands schrijven."*

#### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent heeft altijd gezegd dat zij in contact wil worden gebracht met bedrijven waar zij een vaste baan kan vinden, maar het CWI bemiddelt haar niet. *"Ze sturen me alleen naar een integratiecursus maar dat helpt me niet verder."*

#### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent is de laatste keer in december 2006 door het CWI doorverwezen naar de gemeente naar de afdeling Werk en Inkomen. (De respondent wist alleen dat zij op het gemeentehuis was geweest, maar deze afdeling bleek uit de uitnodigingsbrief die zij toonde). Het CWI zei de respondent dat haar gegevens naar het gemeentehuis zouden worden gestuurd en dat zij daar verder zou worden geholpen.

#### **Verwachtingen vooraf over gemeente**

De respondent heeft geen hoge verwachtingen van de gemeente. *"De dienstverlening van het CWI wordt alleen maar minder. Je hoort alleen over vergrijzing, maar als ik zeg dat ik wil werken, hoor ik niets meer van het CWI. Nu loopt alles via het gemeentehuis en gaat het nog trager."*

#### **Contact met de gemeente**

De respondent is bij de gemeente langs geweest. Na het invullen van haar gegevens, kwam uit de computer als resultaat dat zij in aanmerking komt voor een re-integratiecursus. De respondent vond het onpersoonlijk dat de computer met dit resultaat kwam, in plaats van de ambtenaar. Ze heeft een schriftelijke uitnodiging ontvangen voor de eerste afspraak van deze re-integratiecursus, maar omdat zij toen in Dublin zat, heeft zij deze afspraak gemist. De respondent zal telefonisch een nieuwe afspraak maken. De afspraak voor de re-integratiecursus is nog niet gemaakt.

#### **Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent verwacht niet veel van deze re-integratiecursus. *"Het zal me net als de vorige keer wel weer niet verder helpen, ook al is het nog niet duidelijk wat ze met me willen. Maar opeens is mijn Engelse accent een probleem en dat was het eerst niet. Ik wil geen intensieve cursus overdag. Ik zou graag een Nederlandse cursus spreken en schrijven volgen, maar dan 's avonds zodat ik overdag kan werken. Werken geeft me energie en dan voel ik mij zekerder in de maatschappij."*

**Overige opmerkingen**

De respondent wil geïntroduceerd worden bij bedrijven in plaats van intensieve cursussen volgen. De respondent vindt dat de dienstverlening van het CWI steeds onpersoonlijker wordt. Zij denkt dat zij meer aandacht zou krijgen als zij een alleenstaande moeder met een uitkering zou zijn. Ze probeert ook zelf werk te vinden via het uitzendbureau, maar het schiet allemaal niet op. Ze overweegt terug naar Dublin te gaan omdat daar wel veel werk wordt aangeboden voor mensen van haar leeftijd.

## **Respondent 895: Man, 29**

### **Gezinssituatie**

Respondent is getrouwd, heeft geen kinderen. Op dit moment zijn hij en zijn partner tijdelijk, in afwachting van hun nieuwe woning, inwonend bij zijn moeder.

### **Waarom geen uitkering?**

De hoogte van het inkomen van de partner is van dien aard, dat hij niet in aanmerking komt voor een uitkering. Overigens heeft de respondent deze ook niet aangevraagd. Wanneer zijn partner onverhoopt geen inkomen meer zou genieten, zou hij er de voorkeur aan geven desnoods schoonmaakwerk te gaan verrichten om in het levensonderhoud te voorzien.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

Er zijn diverse redenen voor de respondent om naar werk te zoeken. Als eerste wordt genoemd: geld verdienen. Verder geeft de respondent aan, ritme in zijn leven nodig te hebben. Hiernaast is het voor de respondent van belang, iets met zijn vakgebied, hij heeft een studie Psychologie afgerond, te kunnen doen. Tot slot ligt het in de lijn der verwachting dat er in de toekomst sprake zal zijn van kinderen, waarbij de partner dan minder zal gaan werken en de respondent het merendeel van de gezinsinkomsten wil kunnen genereren.

### **Soort werk dat men wil**

Tijdens en kort na zijn studie is de respondent enige tijd in dienst geweest als internettherapeut. Zijn werkgebied daarbij was PTSS (posttraumatisch stresssyndroom) en 'burn out'. Dit gaf hem weinig bevrediging, hij miste het rechtstreekse contact met de cliënt. Hierna heeft hij een poging gewaagd een eigen praktijk op te zetten, wat een stuk lastiger bleek dan verwacht. Om toch in zijn vakgebied aan de slag te kunnen komen, heeft hij de lat inmiddels lager gelegd. Zijn wens is om op de een of andere manier te werken binnen de gezondheidszorg. Binnenkort heeft hij een sollicitatiegesprek voor de functie van groepsleider in een inrichting voor forensische psychiatrie voor jongeren. Van belang hierbij vindt de respondent dat er via deze functie (of andere functies) doorgroeimogelijkheden zijn. Via deze weg is het de bedoeling om in de werkzaamheden na verloop van tijd op het niveau van zijn studie terecht te komen. In de wat verder weg liggende toekomst hoopt hij alsnog een keer te starten met een eigen psychologiepraktijk.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent heeft in het verleden op een aantal manieren geprobeerd om aan het werk te geraken. Aangezien hij geen ervaring had in de gezondheidszorg, ervoer hij het vinden van de juiste vacatures als lastig. Allereerst wendde hij zich vervolgens tot het CWI (de voor de toekomst beoogde woonomgeving) voor ondersteuning. Over het, uitsluitend telefonisch contact, was hij niet te spreken. Men gaf hem direct te verstaan dat men voor hem, als hoger opgeleide, weinig kon doen. Via een familielid maakte de respondent op een gegeven moment kennis met het SIBIO-totaalproject, een traject richting werk voor hoger opgeleide mensen van buitenlandse afkomst. Aangezien hij afkomstig is van Curaçao, leek het hem, dat hij in aanmerking zou kunnen komen voor een dergelijk traject. Hij heeft zich vervolgens bij het SIBIO aangemeld.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

Het eerste contact met het CWI, dat met de vestiging in de nieuwe woonplaats. De respondent koesterde daarbij de hoop, dat men hem enigszins op weg zou kunnen helpen bij het vinden van voor hem geschikte vacatures in de gezondheidszorg. Op rigide wijze werd hem te verstaan gegeven, dat hij voor bemiddeling niet in aanmerking kwam, aangezien hij te hoog is opgeleid. Later kwam hem via via ter ore, dat het CWI wel degelijk meer ondersteuning had kunnen geven, maar toen was dat voor hem al niet meer urgent en had hij al zijn eigen spoor getrokken met betrekking tot het zoeken naar werk, namelijk via SIBIO. Om voor vergoeding van dit traject in aanmerking te komen, diende de respondent zich in te schrijven bij het CWI oude woonplaats, toen nog zijn daadwerkelijke woonplaats. Dat is vervolgens de enige reden geweest waarvoor hij verder nog in aanraking is geweest met het CWI. Waarbij de respondent overigens aangeeft door de betreffende medewerker zeer welwillend te woord te zijn gestaan.

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent wenst sowieso niet in aanmerking te komen voor een uitkering. Hierbij is hij tevens van mening dat het ten bewijze van zijn arbeidsethos beter is om tegen een potentiële werkgever te zeggen dat hij tijdelijk schoonmaakwerk heeft verricht, dan dat hij moet zeggen dat hij een bijstandsuitkering heeft genoten. *De respondent heeft zich niet afgevraagd of hij door de gemeente geholpen zou kunnen worden bij het vinden van werk.* Hij is door een familielid op het spoor gezet van SIBIO, de gemeente heeft hier geen rol in gespeeld. SIBIO heeft een 1 op 1 contact met de DWI. Wanneer men bij SIBIO aanklopt, is daar standaard iemand aanwezig van de DWI. Deze bepaalt of men in aanmerking komt voor vergoeding van het traject. Een eerste vereiste hierbij is dat men zich inschrijft bij het CWI.

### **Beoordeling hulp gemeente**

Het initiatief voor het volgen van het traject uit van de respondent. Hij kreeg hierbij wel de volledige medewerking van de DWI. Uiteindelijk bleek de weg via SIBIO toch niet de juiste voor de respondent. Het bleek voor een niet onaanzienlijk deel tevens te gaan om een inburgerings- en taal cursus. Verder werd er van hem verlangd dat hij deel zou nemen aan een aantal cursussen voor bekwaamheden die hij al lang vaardig was, zoals communicatie- en computerlessen. Verder was de benadering van de 'traject-gangers' vaak nogal kinderlijk en neerbuigend van toon. De medewerker van de DWI was echter uitermate begripvol voor de argumenten van de respondent en deed wat in haar vermogen lag om te bemiddelen tussen de respondent en de SIBIO-leiding, die hier en daar op haar strepen ging staan en schermde met het feit dat de respondent voor het traject getekend had en dus verplicht was om aan alles mee te werken wat men nodig achtte, ook al was dat in de ogen van de respondent overbodig.

Uiteindelijk is de respondent voortijdig uit het traject gestapt. Overigens zou hij hoog opgeleide buitenlanders die, niet zoals hij, weinig of niets van onze taal en cultuur weten, zeker aanraden zich tot SIBIO te wenden.

### **Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent is inmiddels van mening dat hij zelf in staat is om een baan te vinden. Verdere hulp is wat hem betreft niet gewenst.

**Overige opmerkingen**

De respondent begrijpt dat het zwaartepunt in eventuele begeleiding ligt bij lager opgeleiden met een uitkering. Toch zegt hij, naar aanleiding van de negatieve ervaring met het CWI, dat wat meer inlevingsvermogen en welwillendheid ten opzichte van 'de klant' wel gewenst is.

## **Respondent 990: Man, 62**

### **Gezinssituatie**

De respondent is ongehuwd en woont alleen.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent heeft in het verleden gewerkt voor een Arbeidsbureau. Toen de betreffende vestiging werd opgeheven, kreeg de respondent een zogenaamde loonstamrechtuitkering. Dit is een equivalent van de wachtgelduitkering, maar wordt niet uitbetaald via de UWV, maar door een verzekeringsmaatschappij en is als zodanig dus een vorm van 'inkomen uit privé'.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent heeft tot zijn 55<sup>ste</sup> gewerkt en heeft dat altijd als heel plezierig en zinvol ervaren. Hij vindt het vervelend om gedwongen te zijn niets te doen. Inmiddels is hij 62. Tot een jaar of wat geleden heeft hij veelvuldig gesolliciteerd, maar op een gegeven moment werd het hem duidelijk dat de jaren in zijn nadeel waren gaan werken. Hij signaleert een algemeen gevoel in de samenleving, en dus ook bij werkgevers, dat een 62 jarige wel niet meer zal willen werken. Hij noemt dit 'onzin'.

### **Soort werk dat men wil**

Tot 1998 heeft de respondent gewerkt bij het toenmalige Arbeidsbureau. Zijn achtergrond qua opleiding was HBO P&O. Zijn vakgebied was Arbeidsmarktbeleid, Re-integratie en Sociale Zekerheid. Als vrijwilliger doet hij op dit moment loopbaanadvieswerk bij een organisatie die hoger opgeleide 50-plussers ondersteunt bij het vinden van vrijwilligerswerk, maar die tevens jonge startende ondernemers helpt bij het opzetten van hun eigen zaak. Ook is hij als vrijwilliger werkzaam in de cliëntenraad van de DWI. In deze richtingen zoekt hij, inmiddels nog uitsluitend via het door zichzelf gecreëerde netwerk naar een betaalde baan.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

Toen de respondent in 1998 zijn baan verloor, zou hij, indien het niet meer haalbaar was om in zijn eigen vak aan het werk te geraken, gebaat zijn geweest met een omscholingsopleiding, om zodoende eventueel op een andere plek binnen de gemeente aan het werk te kunnen en toch voeling te houden met zijn oorspronkelijke vakgebied. Bijvoorbeeld als consultant bij Sociale Zaken. Inmiddels heeft hij er vrede mee dat hij slechts via zijn eigen netwerk aan de slag zou kunnen komen.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

Als nugges dient men ingeschreven te staan bij het CWI. De respondent heeft zich overigens al in 1998, nadat zijn arbeidscontract was ontbonden doordat de vestiging van het arbeidsbureau waar hij werkte werd opgeheven, laten registreren als werkzoekende. Hij verwachtte niet al te veel van deze inschrijving. Het was in die dagen geen hoogconjunctuur en het aantal werkzoekenden was hoog. Hij ging er vanuit dat men het op het, toen nog, Arbeidsbureau veel meer werk had aan het inschrijven en mogelijk bemiddelen van uitkeringsgerechtigde werkzoekenden. Ook wist hij, met zijn ervaring bij het Arbeidsbureau, dat hij, zeker met zijn niveau, verondersteld werd zelf in staat te zijn om vacatures te zoeken.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In totaal heeft de respondent twee gesprekken gehad bij het CWI. Het eerste gesprek betrof zijn inschrijving. Het tweede gesprek betrof een annonce op het kantoor van het CWI betreffende een traject met scholing en bemiddeling. De respondent heeft de voorlichting aangaande het traject bijgewoond en zelf een gesprek over de mogelijkheden om aan het traject te kunnen deelnemen aangevraagd. Enige tijd na het gesprek kreeg hij te horen dat hij, omwille van de specifieke aard van zijn uitkering (die geen bijstands- dan wel UWV-uitkering is) niet in aanmerking kwam voor een dergelijk traject. Het CWI heeft een half jaar na zijn inschrijving vermoedelijk zijn dossier doorgestuurd naar de gemeente, aangezien hij via de gemeente is bemiddeld naar een re-integratiebedrijf.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent begrijpt dat het CWI niets meer voor hem doet. Dit heeft te maken met zijn leeftijd en met zijn opleidingsniveau dat hem in staat moet stellen zelf naar werk te zoeken. Verder vermoedt hij dat het CWI niet meer, zoals vroeger het arbeidsbureau, echte arbeidsbemiddelaars kent. In de huidige opzet is er volgens hem alleen nog maar sprake van inschrijving en verwijzing, echte bemiddeling is er niet meer.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent zou graag in aanmerking zijn gekomen voor scholing. Gezien zijn arbeidsverleden had hij ook verwacht dat men hem zo snel mogelijk weer aan het werk had willen hebben. Hij begrijpt dat er destijds andere prioriteiten golden.

### **Dienstverlening Gemeente**

Rond 1999 werd de respondent uitgenodigd voor deelname aan een traject. Het contact ging dus niet van hem uit. Zoals onder vraag 9 al aangegeven, vermoedt de respondent dat het CWI zijn dossier heeft doorgegeven aan de gemeente. Hij kan geen andere reden bedenken waarom hij door de gemeente zou zijn bemiddeld naar het re-integratiebureau.

### **Contact met de gemeente**

De gemeente heeft de respondent in 1999 schriftelijk uitgenodigd om deel te nemen aan het traject van het re-integratiebureau. Uit nieuwsgierigheid heeft hij zich vervolgens rechtstreeks bij het bureau aangemeld. Verder contact met de gemeente is er niet geweest.

### **Ervaringen met re-integratiebedrijf**

Bij inschrijving bij het re-integratiebedrijf had de respondent nog niet zo'n goed beeld van de kwaliteit ervan. Het bedrijf was recentelijk gestart. Het traject betrof een groep van ongeveer 15 personen met een zelfde opleidingsniveau. In de vorm van een soort sollicitatieclub ondersteunden de deelnemers elkaar, overigens onder goede begeleiding, bij de het vinden van de weg naar een baan. Het traject had een duur van anderhalf jaar. Voor een klein aantal van de groep heeft het traject ook een baan opgeleverd, voor de meeste echter niet.

### **Beoordeling hulp gemeente**

Het traject leek in eerste instantie een goede mogelijkheid te bieden, maar in de praktijk viel dit tegen. Het bleef steken in veel praatsessies. Er was in die periode een laagconjunctuur en de WIW-banen en dergelijke werden op dat moment afgebouwd, waardoor uitzicht op werk in feite gering was. Uiteindelijk overheerst bij de respondent het gevoel dat het bij

dergelijke trajecten meer te doen was om de werkgelegenheid van de re-integratiebedrijven zelf, dan die van de cliënten.

#### **Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent is van mening dat het tijdens een intakegesprek voor een traject duidelijk moet worden welke weg men met de individuele cliënt denkt te gaan en wat het beoogde doel is. In het traject zou men contacten dienen te leggen tussenwerkgevers en de individuele cliënt. Verder zou het bureau zich moeten verplichten aan het einde van het traject ook werkelijk een baan aan te bieden. In het kader hiervan bepleit hij de herinvoering van Melkert-/WIWbanen. Nu gebeurt dit alles niet en is het een tamelijk vrijblijvend geheel dat tot niets verplicht. In wezen is het op deze manier in de meeste gevallen weggegooid geld.

#### **Overige opmerkingen**

Wanneer men zich voor inschrijving tot het CWI wendt, wordt men, wanneer men hoger is opgeleid en zojuist zijn/haar baan heeft verloren, meestal ingedeeld in 'fase 1', als makkelijk bemiddelbaar. De respondent pleit er voor dit veel meer van geval tot geval te bekijken, in plaats van voetstoots aan te nemen dat men in een dergelijk geval wel makkelijk plaatsbaar zal zijn. Het kan juist heel goed zo kan zijn dat iemand de baan is kwijt geraakt onder heel frustrerende omstandigheden, waardoor juist extra hulp bij bemiddeling geboden is, omdat er een zekere vrees kan zijn ontstaan om zich weer op de arbeidsmarkt te begeven.

## **Respondent 1064: Vrouw, 26**

### **Gezinssituatie**

De respondent is samenwonend. Er zijn geen kinderen of andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

Naast het feit dat de partner van de respondent een WAO-uitkering heeft, is de eventuele mogelijkheid van een uitkering nooit bij de respondent opgekomen.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent hecht er waarde aan over een eigen inkomen te kunnen beschikken. Deel uitmaken van de maatschappij is ook een reden om te willen werken. De belangrijkste reden om in een baan aan de slag te kunnen is, dat ze gestudeerd heeft om in een bepaalde richting te kunnen werken en dat in het land van herkomst ook heeft gedaan, voordat ze in de zomer van 2006 naar Nederland kwam. Ze zou dit graag in Nederland willen voortzetten

### **Soort werk dat men wil**

In haar geboorteland Rusland heeft de respondent een opleiding economie gedaan op een niveau dat ligt tussen een HBO- en een WO-opleiding hier. Haar specialisme ligt in bankzaken. Voordat ze in 2006 naar Nederland kwam, omwille van de liefde, heeft ze 4 jaar als manager gewerkt bij een bank in St. Petersburg. Ze realiseert zich dat er ongetwijfeld verschillen zullen zijn tussen de manier van werken hier en die in dezelfde branche in Rusland. Ook is ze zich ervan bewust dat, ofschoon haar Nederlands al een behoorlijk goed niveau heeft, de kennis van onze taal vooralsnog te kort schiet om op een hoger niveau aan de slag te kunnen. Daarom wil ze 'laag' beginnen om zo ons bankwezen leren kennen, alsmede haar taalvaardigheid te verhogen, om vervolgens door te kunnen groeien.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent wilde hulp bij het schrijven van sollicitatiebrieven en bij het leren voeren van een sollicitatiegesprek. Aangezien haar kennis van onze bankbranche in haar ogen nog te gering is, zou ze graag ondersteuning hebben bij het zoeken en leggen van contacten met werkgevers die wereld.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

In verband met haar inburgeringscursus ging de respondent in de zomer van 2006 voor inschrijving naar het CWI. In maart ging ze opnieuw naar het CWI, nu om te praten over haar wens om aan het werk te geraken en mogelijke ondersteuning hierbij door het CWI

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In totaal heeft de respondent twee gesprekken gehad. Hierna heeft ze via e-mail gecorrespondeerd met haar contactpersoon bij het CWI. Het eerste gesprek betrof de inschrijving. Het tweede gesprek betrof carrièreperspectief en de vervolgens te nemen stappen, zoals een CV opstellen en dat verzenden naar mogelijke werkgevers, zoeken op internet, een eigen netwerk zien op te bouwen. Via het CWI heeft de respondent een sollicitatieworkshop gevolgd. Verder heeft ze op uitnodiging van het CWI een jaarlijkse presentatie van banken bijgewoond die waarschijnlijk, hoewel de respondent daar niet zeker van was, wordt georganiseerd door het CWI, in samenwerking met een uitzendbureau. Deze presentatie wierp

geen vruchten af. Voor de respondent kwam dit in een te vroeg stadium. Het viel haar moeilijk om contacten te leggen, waarbij de taal een barrière vormde.

Inmiddels heeft ze 1 sollicitatie verricht. De vacature heeft ze zelf gevonden. Haar contactpersoon bij het CWI heeft haar met geduld ondersteund bij het opstellen van haar CV en bij het schrijven van de sollicitatiebrief. De respondent dan ook is positief over de contactpersoon.

### **Beoordeling hulp van CWI**

Het CWI bood weliswaar bovengenoemde ondersteuning, maar gaf al in een vroeg stadium te kennen dat het aan de respondent zelf is om vacatures te zoeken. Bij het zoeken en vinden van werk speelt het CWI dus een marginale rol. De respondent vindt het redelijk dat de verantwoordelijkheid bij de werkzoekende zelf ligt. Op de sollicitatieworkshop heeft ze echter kritiek. Ze noemt deze theoretisch. Wat ze miste waren praktijksimulaties. Dus overheerst bij haar het gevoel dat zo'n workshop zinvol zou kunnen zijn, maar niet in deze vorm. De kennis die ze erbij heeft opgedaan zou ze ook thuis uit een boek hebben kunnen halen, haar verwachtingen bij aanvang van de workshop lagen beduidend hoger.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent had gehoopt op een bestand van recruitment- en uitzendbureaus gespecialiseerd in hoger opgeleiden voor het bankwezen, om vervolgens zelf contacten te kunnen leggen. De respondent heeft het vermoeden dat het CWI voor hoger opgeleiden niet veel contacten heeft. Ze denkt ook dat werkgevers in de bankbranche zich voor werknemers van een hoger niveau niet wenden tot het CWI, maar juist aankloppen bij recruitmentbureaus e.d. De respondent zou het redelijk vinden dat CWI's informatie over dergelijke recruitment- uitzendbureaus kunnen leveren.

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent heeft geen contact gehad met voornoemde instantie. *De respondent was niet op de hoogte van mogelijke ondersteuning door de gemeente en is hiervan door het CWI ook niet van in kennis gesteld.*

## **Respondent 1084: Vrouw, 30**

### **Gezinssituatie**

De respondent is samenwonend. De twee kinderen van haar partner wonen bij hen in huis. Overigens heeft de respondent nog 3 kinderen in de leeftijd tot 12 jaar, die op dit moment nog bij haar moeder in Suriname wonen. Het is de bedoeling dat deze kinderen op termijn naar Nederland zullen komen.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent heeft nooit aanspraak gemaakt op een uitkering. Ten eerste werkt haar partner. Ten tweede geeft ze er de voorkeur aan zelf in haar levensonderhoud te voorzien, ook al zou er geen sprake zijn van een partner.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

In financieel opzicht wil de respondent niet afhankelijk zijn van haar partner. Het is de bedoeling dat binnen niet al te lange tijd haar 3 kinderen die nu nog in Suriname wonen, zich bij haar zullen voegen. Het inkomen van haar partner alleen zal dan niet voldoende zijn om in hun gezamenlijk levensonderhoud te voorzien.

### **Soort werk dat men wil**

De spontane reactie van de respondent is werken in de verzorging. Ze heeft geen uitgesproken voorkeur voor een richting. Zowel zieken- als bejaardenzorg behoren wat haar betreft tot de mogelijkheden. Verderop in het gesprek geeft ze aan dat ze ook gesolliciteerd heeft bij het Openbaar Vervoer in de gemeente en in een aantal winkels. Verder loopt er op dit moment een sollicitatie als gevangenenbewaarder. Naast een opleiding in Suriname die gelijkwaardig is aan ons oude MULO-diploma, heeft ze in Suriname in het leger gezeten en daar een opleiding tot beveiligingsmedewerker gedaan. Ook heeft ze een BAVP- opleiding gevolgd (buitengewoon agent van politie). Ten aanzien van de door haar in Suriname behaalde papieren zegt ze, dat deze volgens de Nederlandse normen geen waarde hebben. Verder zegt ze dat het moeilijk is om in Nederland in de Beveiliging aan de slag te komen, aangezien men dan gescreend moet worden, waarbij een voorwaarde is, dat men 5 jaar woonachtig is in Nederland.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent zegt geen behoefte te hebben aan hulp bij het zoeken naar werk. Ze denkt dat ze op den duur in staat zal zijn zelf werk te vinden. Veel belangrijker dan hulp bij het vinden van werk is, dat ze langere tijd in Nederland verblijft, waardoor ze de Nederlandse samenleving beter leert kennen en ook beter Nederlands leert spreken (hoewel dat nu al zeer behoorlijk is). Wat volgens haar ook niet in haar voordeel spreekt, is het feit dat ze pas sinds september 2006 in Nederland is, waardoor ze nu nog over een tijdelijke verblijfsvergunning beschikt. Ze denkt meer kans te hebben bij werkgevers wanneer ze een vergunning heeft voor onbepaalde tijd.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

In september 2006 heeft ze zich laten inschrijven bij het CWI, hetgeen voorwaarde was om aan de inburgeringscursus te kunnen deelnemen. Vervolgens was er in het kader van de inburgeringscursus een groepsgesprek met iemand van het CWI, waarin de werking van het

CWI uiteen werd gezet. Na voltooiing van de cursus heeft ze nog 1 gesprek gehad bij het CWI.

Haar verwachting was, dat ze geholpen zou kunnen worden bij het zoeken naar en vinden van werk. Ze kreeg echter al snel het gevoel dat men bij het CWI de instelling had van: *“Probeer het eerst zelf maar, en als het dan helemaal niet lukt, kom je nog maar eens terug.”*

#### **Wat heeft CWI gedaan?**

In totaal heeft de respondent twee gesprekken gehad. Het eerste gesprek betrof de inschrijving omwille van de inburgeringscursus. In het tweede gesprek werd haar gevraagd wat haar verwachtingen van het CWI waren en kreeg ze uitgelegd hoe het CWI haar taak zag (waarbij ze het gevoel kreeg dat ze het eerst zelf maar moest uitzoeken). Verder is ze in het gesprek geweest op de site “werk.nl” en kreeg ze een lijst met internetlinks voor deze site overhandigd. Behalve het wijzen op de site “werk.nl” en het overhandigen van de lijst met links voor die site heeft het CWI niets voor de respondent gedaan

#### **Beoordeling hulp van CWI**

In zijn totaliteit komt de inschrijving bij het CWI de respondent als tamelijk nutteloos over. Men wijst bij het CWI op de aanwezige mappen en borden met vacatures en desnoods kopieert of print men een vacature, maar daarvoor hoeft men niet ingeschreven te staan bij het CWI, dat doet men in principe voor iedereen.

#### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

Zoals in een eerder stadium al aangegeven, heeft de respondent geen behoefte meer aan hulp van het CWI. Toen ze eenmaal begreep wat de werkwijze van het CWI is (‘eerst maar eens goed zelf zoeken en als het dan helemaal niet lukt, kom dan nog maar eens terug’), had ze daar vrede mee, omdat ze, zoals al gezegd, zich zelf in staat acht werk te vinden. Waarbij ze ook nog opmerkt, dat wanneer inschrijving bij het CWI niet verplicht was geweest omwille van de inburgeringscursus, zij zich niet eens had laten inschrijven.

#### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent heeft geen contact gehad met de Sociale Dienst van de gemeente. *De respondent was in het geheel niet op de hoogte van eventuele verplichtingen van de gemeente in deze.*

## **Respondent 1149: Vrouw, 50**

### **Gezinssituatie**

De respondent is gehuwd. Ze heeft 2 thuiswonende kinderen, waarvan het ene nog studeert en het andere recentelijk is afgestudeerd.

### **Waarom geen uitkering?**

De partner van de respondent heeft een baan

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent heeft een aantal redenen waarom ze op zoek is naar werk. Ze wil niet alleen maar thuiszitten. Op dit moment doet ze tussenschoolse opvang gedurende ongeveer 10 uur per week. Ze vindt dit te weinig. Inmiddels zijn de kinderen zo goed als klaar met hun studie, waardoor ze meer armslag heeft om te kunnen werken. Als laatste reden om meer te willen werken noemt ze het feit dat het leven tegenwoordig erg duur is.

### **Soort werk dat men wil**

Het liefst zou de respondent op de een of andere manier met kinderen werken. Op dit moment werkt ze in de tussenschoolse opvang. Ze zou dit graag uitbreiden met voor- en naschoolse opvang. Van origine is ze coupeuse van beroep. Een beroep dat ze overigens al meer dan 30 jaar niet heeft uitgeoefend en ook niet meer zou willen uitoefenen, maar werken in een winkel met kinderkleding behoort tot de mogelijkheden. Hoewel haar meest recente werkervaring de tussenschoolse opvang betreft, wil ze zich niet persé hiertoe beperken. Maar, het werken met kinderen staat bovenaan op haar prioriteitenlijst. Haar voorkeur gaat uit naar een dienstverband van 20 á 24 uur per week. De werktijden hoeven niet vast te liggen. Via de school waar ze de opvang doet heeft ze aan het ROC een coördinatorcursus op dat gebied gedaan. Ook heeft ze via vrijwilligerswerk in het verleden, ook met kinderen, een I.O.S-cursus gedaan, wat volgens haar gelijk staat aan SPW-2 en Helpende Welzijn. (De afkorting blijkt voor Instituut voor de Ontwikkeling van Schoolkinderopvang te staan)

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent vindt het moeilijk om te bepalen wat er, gezien haar relatief beperkte opleiding mogelijk is op het gebied van werk. Ze zou graag hulp krijgen bij het creëren van een wat helderder beeld daarover.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

Gedurende de zomer van 2006 ontwikkelde zich bij de respondent de wens om meer te gaan werken. Toch was het pas op 3 november van dat jaar, dat ze de stap waagde om bij het CWI naar binnen te lopen. Ze heeft toen een gesprek gehad waarin ze haar wensen kenbaar maakte en informeerde naar eventuele mogelijkheden. Vervolgens werd ze doorverwezen naar een CWI-consulent op een andere locatie die zich bezig zou houden met projecten rondom kinderopvang. Deze persoon bleek echter zeer slecht bereikbaar. Toen ze haar, na een maand, uiteindelijk toch aan de telefoon had, bleek dat er nog 2 personen waren die de respondent van informatie hadden kunnen voorzien en haar hadden kunnen inschrijven. Die inschrijving vond plaats op 5 december 2006.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In totaal heeft de respondent 2 gesprekken gehad met het CWI. Het eerste was op 3 november 2006 en betrof min of meer algemene informatie, alsmede doorverwijzing naar de andere CWI-locatie. Het tweede gesprek vond plaats op 5 december. Toen is ze ook ingeschreven. In het tweede gesprek, dat van 5 december, vertelde de respondent aan de consultant dat zij vernomen had van een op handen zijnd project voor voor- tussen- en naschoolse opvang. De consultant bleek daar ook van op de hoogte, maar zei dat deze plannen, althans voorlopig, in de ijskast terecht waren gekomen, in afwachting van beleid over zaken als deze van het nieuwe kabinet.

Het CWI heeft de respondent ingeschreven. Er is een gesprek geweest waarin de respondent haar voorkeur rondom werk, namelijk het werken in de kinderopvang of –begeleiding, heeft aangegeven. Vervolgens is ze bekend gemaakt met de site “werk.nl”. Om goed gebruik te kunnen maken van deze site, kreeg de respondent de zogenaamde “internetmap”, een gekopieerde lijst met links om het zoeken op de site te vergemakkelijken. Tot besluit van het gesprek werd zij, geheel afwijkend van wat zij in het gesprek had aangegeven, gewezen op een vacature bij een cateringbedrijf, op een vacature als gordijnennaaster en op het bestaan van een keten van ziekenhuisshops als mogelijkheid om bij te solliciteren. Hierna heeft ze nog een maal een brief gekregen van het CWI met een vacature voor tussenschoolse opvang op een school in Soest voor 8 uur per week, te verdelen over 4 of 5 dagen.

### **Beoordeling hulp van CWI**

Bij de respondent overheerste naderhand het gevoel dat ze werd afgescheept en dat werkzoekenden zonder een uitkering “het zelf maar moeten uitzoeken”. Ook het feit dat men haar aan het eind van het laatste gesprek een aantal mogelijkheden aanbood die in de verste verte niet te maken hadden met wat zij had aangegeven, duidde niet echt op werkelijke interesse. Wat de respondent ronduit ‘dom’ vond, was dat ze later een vacature kreeg toegezonden voor het zelfde soort werk als wat ze nu al doet, maar dan voor minder uren en ook nog eens in Soest, hetgeen minstens 1,5 uur reistijd betekent. De respondent vermoedt dat het plaatsen van een uitkeringsgerechtigde voor een CWI de voorkeur geniet, aangezien ze daar waarschijnlijk zwaarder op worden beoordeeld. Daarbij lijkt plaatsing van een uitkeringsgerechtigde haar ook makkelijker, aangezien deze, zeker wanneer ze al wat langer werkloos zijn, meer verschillende soorten werk zullen accepteren. Verder vond de respondent de houding van zowel het CWI nogal negatief. Toen men haar van de ene locatie naar de andere verwees, zei men haar toch vooral te vermelden dat ze een nugger was. Op de tweede locatie kreeg ze, volkomen ongevraagd, als eerste te horen: “maar u krijgt geen uitkering hoor!”. Als was het om haar lagere status als werkzoekende nog eens te benadrukken.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent zegt dat het CWI niet allerlei baantjes hoeft aan te dragen. Maar wanneer je, na er een langere tijd uit te zijn geweest, echt weer aan het werk wilt, is het moeilijk om te bepalen wat de inmiddels toch opgedane ervaring en de gevolgde cursussen waard zijn bij het zoeken naar werk. Je weet niet waar je wel en waar je niet voor in aanmerking kunt komen. Om dat te kunnen bepalen had ze graag hulp gekregen van het CWI. Ze heeft dit ook aangegeven, zelfs een uitgebreide CV ingeleverd, maar die steun heeft ze niet gekregen. Inmiddels heeft de respondent de inschrijving bij het CWI laten verlopen en ze is

daar eigenlijk opgelucht over. Ze zegt letterlijk “mooi dat het verloopt, hoef ik daar niet meer naar om te kijken”.

**Dienstverlening Gemeente**

Op het gebied van begeleiding in het zoeken naar werk heeft de respondent in het geheel geen contact gehad met de gemeente.

## **Respondent 1163: Man, 16**

### **Gezinssituatie**

Respondent is een 16 jarige die met zijn zus thuis bij zijn ouders woont.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent heeft geen recht op een uitkering als 16 jarige, alleen op kinderbijslag voor zijn ouders.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

Na van school te hebben gespijbeld als 13 jarige kwam de respondent in contact met jeugdzorg. Hij heeft op verzoek van jeugdzorg een tweejarige maritieme opleiding tot matroos afgemaakt. Daarna werd hij overgedragen aan het CWI. Het CWI heeft hem duidelijk gemaakt dat zijn ouders alleen recht op kinderbijslag voor hem hebben, als hij naar school gaat of werkt. Hij heeft nu dagelijks een dagbesteding bij een re-integratiebedrijf van 09:00 tot 16:00 uur. Hij moet daar schoenen inpakken als voorwaarde voor de kinderbijslag. De respondent wil graag een betaalde baan vinden omdat hij op eigen benen wil staan.

### **Soort werk dat men wil**

De respondent denkt nu aan het schoonmaken van vliegtuigen of als matroos in de binnenvaart.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent heeft geen zin naar school te gaan. Hij wil dat het CWI hem een betaalde baan aanbiedt van 32 uur per week en het maakt hem niet veel uit wat voor werk dat is. De respondent heeft zelf ook al gesolliciteerd, maar tot nu toe heeft hij geen betaalde baan gevonden.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent is zelf nooit naar het CWI gegaan, maar hij is door het CWI benaderd nadat hij door de jeugdzorg naar een maritieme opleiding was gestuurd. De leerplicht geldt tot 17 jaar en daar valt hij dus nog steeds onder.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In de 8 maanden sinds hij van de maritieme opleiding kwam, heeft hij ongeveer 7 gesprekken met zijn vaste contactpersoon bij het CWI gehad. De gesprekken met het CWI gaan over de mogelijkheden van leren en werken, maar de respondent is niet geïnteresseerd in leren. Het CWI heeft de respondent geholpen aan een lasopleiding. Als matroos had hij als een lascertificaat gehaald, maar na 4 weken is de respondent met deze lasopleiding gestopt omdat hij het te zwaar vond. Daarna zette het CWI de respondent op een traject van 6 weken bij Leerkompas om te testen in wat voor werk hij geïnteresseerd is. Hieruit kwam de beveiliging. Het CWI had een beveiligingsopleiding van 6 weken uitgezocht op Schiphol, maar de respondent kwam niet door de sollicitatie. Momenteel heeft het CWI de respondent sinds 3 à 4 maanden bij het re-integratiebedrijf geplaatst voor maximaal 9 maanden om werkritme op te doen. De respondent heeft in deze periode zelf bij TNT gesolliciteerd, maar heeft daar niets meer van gehoord.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vindt de hulp van het CWI niet nuttig. *"Het is slechte hulp. Ik werk nu bij het re-integratiebedrijf en de kinderbijslag gaat op aan de 6 zones van mijn tramkaart. De hulp van het CWI heeft mijn kans op werk niet vergroot, want ze hebben nog steeds geen betaald werk voor me geregeld. Ze willen dat ik een BBL traject ga doen, maar ik wil niet leren."* De respondent vindt dat het CWI slechte hulp biedt omdat zij hem nog steeds niet aan betaald werk hebben geholpen.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent wil dat het CWI hem betaald werk bezorgt en dat is tot nu toe niet gebeurd. De respondent krijgt begeleiding vanuit het CWI en van het re-integratiebedrijf, maar hij vindt zijn begeleidster van het CWI niet zo aardig. *"Ze komt met allerlei regels zoals dat ik op tijd moet komen bij het gemeentelijke re-integratiebedrijf en waarom ik daar een keer ben geschorst."*

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent is nooit bij de sociale dienst van de gemeente geweest. Het CWI heeft de respondent alleen geplaatst op Leerkompas en bij het re-integratiebedrijf. De respondent weet niet dat de gemeente kan helpen bij het zoeken naar werk, maar hij vindt het CWI ook wel voldoende. Hij heeft nooit van het jongerenloket gehoord. Bij het re-integratiebedrijf heeft de respondent ook een begeleider en deze begeleider vindt de respondent beter dan die van het CWI. *"Op het re-integratiebedrijf helpt de begeleider je met werk te zoeken op internet. Hij praat met me en geeft folders en wil ook dat ik naar school ga."* De respondent kan niet echt het verschil in begeleiding van het CWI en het re-integratiebedrijf aangeven, behalve dat de begeleider van het re-integratiebedrijf toegankelijker is dan die van het CWI.

### **Beoordeling hulp gemeente**

De respondent vindt dat het re-integratiebedrijf goede begeleiding biedt. Als hij bijvoorbeeld een sollicitatiebrief zou moeten schrijven, zou hij daar hulp voor kunnen vragen aan zijn begeleider daar.

## **Respondent 1276: Man, 33**

### **Gezinssituatie**

De respondent woont samen en heeft geen kinderen of andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent heeft momenteel tijdelijk werk via een uitzendbureau. Het huidige archiefwerk zou 15 maart dit jaar al zijn afgelopen, maar dit werk loopt nu nog voor onbepaalde tijd door. In de tussentijd is de respondent nog steeds op zoek naar vast werk. De respondent heeft in 2004 wel een bijstandsuitkering gehad, maar dat beviel hem zo slecht dat hij liever elke keer tijdelijke baantjes via het uitzendbureau heeft dan een uitkering.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent is op zoek naar een vast arbeidscontract omdat het tijdelijke uitzendwerk veel onzekerheid meebrengt. Hij werkt nu als archiefmedewerker en hij weet niet wanneer dit werk weer eindigt, maar dat kan ook morgen al zijn.

### **Soort werk dat men wil**

De respondent is opgeleid tot automonteur, maar omdat hij last kreeg van zijn schouder, kan hij dit werk niet meer uitvoeren. Hij zoekt breed naar werk vanuit zijn technische achtergrond. Zijn werkervaring is divers. Het archiveerwerk wat hij momenteel doet, wil hij niet voortzetten omdat het werk weinig variatie biedt. Hij heeft onder meer in een callcenter gewerkt, bij een leasemaatschappij en bij de ANWB. Hij wil zeker fulltime werken en ook in wisseldiensten. Hij werkt het liefst op mbo niveau, waarvoor hij een diploma heeft.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent wil graag hulp bij het zoeken naar een vaste baan, omdat het hem zelf tot nu toe niet gelukt is. De respondent had meer hulp van het CWI verwacht. Als hij daar komt, print een CWI medewerker de aanwezige vacatures uit en geeft ze mee, maar de respondent zou liever willen dat het CWI voor hem bemiddelt en optreedt als tussenpersoon. *"Tot nu toe heb ik alleen negatieve reacties gekregen op mijn sollicitatiebrieven, ook bij de vacatures van het CWI, terwijl mijn CV wel in het gevraagde profiel paste."*

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent wakte als monteur, maar door last aan zijn schouder werd het hem fysiek onmogelijk dat werk uit te voeren. In 2004 is de respondent daarom naar het CWI gegaan om zich in te schrijven voor een bijstandsuitkering. De respondent kreeg een uitkering, maar hij vond het met zoveel bureaucratie gepaard gaan, dat hij nog geen jaar de uitkering behield. Sinds de eerste inschrijving in 2004 heeft de respondent de inschrijving bij het CWI een aantal keer verlengd. Hij heeft sindsdien alleen maar tijdelijk werk van maximaal 3 à 4 maanden via het uitzendbureau gevonden, terwijl hij steeds bleef zoeken naar een vaste baan. De respondent verwachtte van het CWI meer bemiddeling. *"Ik dacht in eerste instantie dat het CWI meer werkte als het arbeidsbureau of uitzendbureau en dat zij een actieve rol speelden in de bemiddeling van vacatures en kandidaten."*

### **Wat heeft CWI gedaan?**

De respondent heeft in totaal 2 à 3 gesprekken bij het CWI gehad. Sinds de respondent geen uitkering meer heeft, gaat hij naar het CWI om zijn inschrijving te verlengen en

vraagt hij of een medewerker de aanwezige vacatures uitprint. De respondent staat alleen ingeschreven bij het CWI. Het CWI heeft hem nooit een doorverwijzing naar de gemeente, een competentietest, een sollicitatietraining of een opleiding aangeboden. Alleen op eigen initiatief probeerde de respondent in 2004 toen hij een bijstandsuitkering kreeg vanwege fysieke problemen zich te laten omscholen tot ICT'er. Een medewerker van Kliq zei toen dat de respondent buiten de boot viel. De respondent zocht zelf contact met het ROC dat bereid was zijn opleiding voor een BBL traject te vergoeden. Met iemand van het ROC is hij toen naar de gemeente gegaan die hen verwees naar het CWI. De enige vraag van de respondent toen was of de gemeente bereid zou zijn de reiskosten te vergoeden. Het CWI kon geen antwoord geven op deze vraag en 3 jaar later heeft de respondent nog steeds het antwoord niet gehoord, zodat het BBL traject van de baan was.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vindt de vacatures die worden uitgeprint door het CWI wel nuttig, ook al onderscheiden deze vacatures zich niet van de vacatures die worden aangeboden in de krant of het uitzendbureau. *"Als ik mijn inschrijving verleng, print een medewerker een paar vacatures uit. Er worden geen vacatures opgestuurd naar mij. De vacatures lijken wel geschikt, maar als ik solliciteerde zijn de banen nooit doorgegaan."* De respondent vindt dat de hulp van het CWI zijn kans op het vinden van werk niet heeft vergroot.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent wil dat het CWI meer bemiddelt en hem introduceert bij een geschikt bedrijf, maar die dienstverlening wordt niet geboden. De respondent had ook verwacht dat het CWI behulpzamer zou zijn toen hij met een bijstandsuitkering een BBL traject wilde beginnen, waardoor hij de kans had zich om te scholen. Het ROC wilde zijn schoolgeld, boeken en 3 maanden reiskosten betalen, maar het CWI wilde geen uitsluitel geven of zij de lage resterende reiskosten wilden vergoeden.

### **Dienstverlening Gemeente**

Het CWI heeft de respondent nooit doorverwezen naar Sociale Zaken of de gemeente in het algemeen. Voor zijn bijstandsuitkering in 2004 heeft hij wel contact gehad met de sociale dienst. De respondent wist dat de gemeente kan helpen bij het vinden van werk. Daarom is hij toen hij een bijstandsuitkering kreeg, naar de gemeente gegaan om te vragen of zij wilden helpen met het BBL traject. De gemeente stuurde de respondent toen terug naar het CWI en heeft nooit antwoord gekregen op zijn vraag om reiskostenvergoeding. Na deze ervaring is hij nooit meer naar de gemeente gegaan voor hulp bij het vinden van werk. *"Ik heb er geen vertrouwen in."*

### **Overige opmerkingen**

De respondent zou nog steeds het liefst bemiddeling krijgen voor direct vast werk óf lerend werken wat leidt tot een vaste baan, maar helaas was alleen het ROC behulpzaam en niet het CWI en/of de gemeente.

## **Respondent 1411: Vrouw, 26**

### **Gezinssituatie**

De respondent is getrouwd. Ze heeft geen kinderen en er zijn geen andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent is sinds 3 jaar uit Suriname gekomen. Ze heeft in Nederland minder dan 6 maanden gewerkt en heeft daarom geen recht op een WW uitkering. Haar man werkte tot voor kort, maar is nu ontslagen vanwege een reorganisatie. Het CWI heeft haar gezegd dat zij geen recht heeft op bijstand omdat haar man een WW-uitkering heeft.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent wil graag werken om geld te verdienen en om zich te ontwikkelen.

### **Soort werk dat men wil**

De respondent wil graag in de administratie werken als boekhoudkundig medewerker. Tot 3 jaar geleden werkte de respondent in Suriname ook in de administratie. Ze heeft een Surinaams administratief diploma op mavo niveau wat haar vrijstelde van een inburgeringscursus, maar ze heeft van uitzendbureaus begrepen dat voor dit werk in Nederland een afgerond mbo diploma vereist is. De respondent doet nu vanaf 2005 in de avonduren 3 keer per week een mbo opleiding. Zij zoekt voor overdag 32 uur per week werk lager dan op mbo niveau.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent wil graag hulp bij het zoeken naar werk want tot nu toe kon ze sinds ze in Nederland is alleen maar tijdelijk werk van hooguit 6 weken via het uitzendbureau vinden. De respondent verwachtte hulp te krijgen van het CWI. Ze wist niet dat de gemeente ook hulp kan bieden (dat laatste had ze tijdens onze telefonische enquête gehoord). Ze dacht dat als je je inschrijft bij het CWI, je een intakegesprek krijgt met een contactpersoon van het CWI die je doorstuurt naar een geschikte werkgever. De respondent denkt deze hulp nodig te hebben omdat zijzelf gedurende de 3 jaar dat zij in Nederland is, geen vaste baan heeft gevonden. *"Met hulp kom je makkelijker aan een baan. Maar werkgevers vragen om een afgeronde mbo op leiding en daarom wil ik nu mijn diploma halen."*

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent is voor de eerste keer in 2003 naar het CWI gegaan om zich in te schrijven, maar het CWI stuurde haar weg. *"Zij zeiden dat zij geen mensen inschrijven zonder uitkering. Omdat het niet lukte zelf een vaste baan te vinden, probeerde ik me na een jaar weer in te schrijven bij het CWI, maar ook de tweede keer werd ik geweigerd."*

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In totaal heeft de respondent 3 keer een gesprek met het CWI gehad. Ze was twee keer weggestuurd omdat ze haar zonder uitkering niet wilde inschrijven, maar de derde keer lukte het wel. *"Ik had me thuis zoals vereist via internet ingeschreven omdat ze je Digi-D code willen weten. Ik wilde me opgeven voor een BBL traject bij de belastingdienst en een inschrijving in het CWI was daarvoor een vereiste. Onder het valse voorwendsel dat ik gestuurd was door de belastingdienst, mocht ik me inschrijven. Ik was eigenlijk alleen maar ingelicht over de mogelijkheid bij de belastingdienst een leerwerktraject te volgen."* De eer-

ste twee gesprekken betroffen alleen de uitsluiting van inschrijving. Bij het derde gesprek met het CWI werden de persoonlijke gegevens van de respondent doorgenomen. De respondent had van een medestudente van het mbo gehoord dat de belastingdienst aan langdurig volwassen werklozen tot 35 jaar zonder mbo opleiding een BBL traject gingen aanbieden, maar de uitvoering van de regeling was uitbesteed aan het CWI. De respondent wilde in aanmerking komen voor dit BBL traject.

Het CWI heeft de respondent ingeschreven en heeft een vervolgspraak gemaakt voor als het BBL traject niet zou lukken. Voor het leerwerktraject van de belastingdienst, werd de respondent naar de andere CWI-locatie doorverwezen omdat zij gespecialiseerd zijn in BBL. De aanbieding van de belastingdienst was eenmalig en begon in februari dit jaar. De collega's van het CWI kenden elkaar niet. *"De ene collega weet niet wat de andere doet of wat is afgesproken. Alleen de inschrijving bij het CWI kostte me 4 dagen voordat het was gelukt. Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd tussen de verschillende vestigingen. In de tussentijd was de inschrijving voor de BBL bij de belastingdienst verlopen. Ik was niet door de selectie van het CWI gekomen, maar ik heb nooit meer de vrouw van het CWI aan de telefoon gekregen die mij had afgewezen. Op de afspraak later bij de eerste CWI-locatie zei die vrouw dat ik me niet 3 jaar fulltime voor de BBL beschikbaar wilde stellen, maar dat is niet juist."* Het CWI heeft de respondent vacatures in de schoonmaak aangeboden, want zij hadden geen administratief werk in de aanbieding. De respondent had geen interesse in schoonmaak en inmiddels is haar inschrijving verlopen.

#### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent heeft niets aan de hulp van het CWI gehad. Ze vindt dat ze sowieso nauwelijks hulp van het CWI gekregen heeft. *"Ik vind het heel jammer dat het leerwerktraject van de belastingdienst niet gelukt is. Anders had ik nu een volledig maandsalaris gehad, een betaalde opleiding én een baangarantie bij de belastingdienst. Het was voor volwassenen een eenmalige actie want nu wordt alleen aan jongeren op school een BBL bij de belastingdienst aangeboden. Ik had me wel zelf willen opgeven bij de belastingdienst, maar het traject was uitbesteed aan het CWI. Ik heb hier wel een traantje om gelaten."*

#### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent had van het CWI hulp verwacht bij het vinden van een reguliere baan én hulp bij het leerwerktraject, maar beide zaken liepen op niets uit. *"Ik heb een heel slechte ervaring met het CWI. Ze hebben weinig tot niets voor mij gedaan. Iemand met een uitkering wordt wel geholpen. Mijn man is sinds 2 maanden werkloos en heeft een WW uitkering. Hij krijgt per post van het CWI werk aangeboden. Hij kreeg een competentietest en een workshop over het schrijven van sollicitatiebrieven en het voeren van sollicitatiegesprekken. Ik zou ook wel die hulp willen krijgen van het CWI. Ik lees wel de informatie die aan mijn man wordt gegeven en hij vertelt me over de workshop, maar ik zou het liever zelf krijgen en die ervaring opdoen."*

#### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent is nooit naar de gemeente gegaan. De respondent wist niet dat de gemeente hulp kon bieden bij het zoeken naar werk. Ze is door het CWI nooit doorgestuurd. Ze hoorde pas van deze mogelijkheid sinds onze telefonische enquête.

**Overige opmerkingen**

De respondent vindt dat het CWI weinig informatie geeft. *"Het CWI heeft me niet doorverwezen naar de gemeente of die mogelijkheid genoemd. Zonder uitkering, stuurt het CWI je weg. Alleen omdat ik de laatste keer had gelogen dat ik gestuurd was door de belastingdienst, kon ik binnenkomen. Het CWI vertelt ook niet over de BBL mogelijkheden. Je moet zelf toevallig weten als andere instellingen ook een BBL traject voor volwassenen gaan aanbieden, maar als het weer via het CWI loopt, zie ik het somber in."*

## **Respondent 1425: Vrouw, 28**

### **Gezinssituatie**

De respondent is getrouwd en heeft één kind van 2 jaar. Er zijn geen andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

De man van de respondent werkt, waardoor de respondent geen recht heeft op een bijstandsuitkering.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent wil graag iets doen en iets leren. Ze wil niet alleen thuis zitten met haar kind. Daarnaast wil ze ook graag geld verdienen.

### **Soort werk dat men wil**

De respondent woont 3 jaar in Nederland. Tot haar vertrek woonde en werkte de respondent in Iran. Haar laatste werkervaring is in Iran waar ze werkte in een crèche, maar nu wil ze graag werk zoeken in de richting van haar opleiding. Bij het CWI is haar diploma economie/boekhouden gewaardeerd op HBO niveau. De respondent wil het liefst in de financiële sector werken als boekhouder op HBO niveau. De respondent heeft momenteel geen kinderopvang en zou met 3 dagdelen, 20 uur per week werk willen beginnen.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent is nog niet aan het solliciteren en weet dus nog niet hoe moeilijk het gaat worden, maar ze heeft sowieso problemen met de Nederlandse taal. (Haar man kwam tijdens dit gesprek ook tolken). De respondent zou graag hulp en advies willen krijgen bij het vinden van werk. De respondent zou graag geïntroduceerd worden bij bedrijven die haar werk aanbieden, om te beginnen met een stageplaats. Haar man die al 20 jaar in Nederland is denkt dat het beter is met werk te beginnen, al is het voor weinig geld om contact te krijgen met Nederlanders en de Nederlandse taal te ontwikkelen.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent is toen zij naar Nederland kwam naar het Startpunt voor Nieuwkomers gegaan voor een inburgeringscursus. Een voorwaarde voor deze cursus was dat degene moest zijn ingeschreven bij het CWI. Het Startpunt voor Nieuwkomers en het CWI werken nauw samen. De eerste keer dat de respondent naar het CWI ging, had zij op aanraden van het Startpunt gebeld en een uitnodiging van het CWI gekregen. Zij ging naar het CWI om zich in te schrijven en haar diploma te laten waarderen. De verwachting van de respondent was dat het Startpunt en het CWI samenwerken om nieuwkomers een stageplaats voor werk en taal te kunnen aanbieden.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

In totaal is de respondent 3 keer bij het CWI geweest, maar er zijn alleen korte gesprekken gevoerd. De gesprekken met het CWI gingen over de persoonlijke gegevens van de respondent. Zij had zich de eerste keer ingeschreven bij het CWI en zij moet de inschrijving elk half jaar verlengen. De verlenging en het gesprek kosten ongeveer 5 minuten. De respondent heeft geen competentietest aangeboden gekregen of een doorverwijzing naar de gemeente. Zij was juist door het Startpunt verwezen naar het CWI.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vond de hulp van het CWI niet nuttig en het heeft haar kans op werk niet vergroot. De man van de respondent vindt dat de hulpverlening erg tegenvalt van de samenwerkende instanties: het Startpunt, het gemeentelijke re-integratiebedrijf en het CWI. De respondent had graag een stageplaats gekregen, maar omdat zij geen uitkering krijgt heeft het Startpunt gezegd dat zij niet in aanmerking komt voor een stageplaats.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent wil graag stagelopen. Haar man vertelt: *"het Startpunt voor Nieuwkomers heeft het niveau voor de inburgeringscursus van mijn vrouw getest op 2,5 en zij had daarmee het niveau gehaald. Na dat examen werd zij voor een cursus ingedeeld waaruit bleek dat het te vroeg was om te werken, maar eerst aan haar taalontwikkeling moest worden gewerkt. Mijn vrouw heeft de taal cursus van een jaar die onderdeel is van de inburgeringscursus gehaald. Er was toegezegd dat zij daarna een stageplaats zou krijgen. Maar omdat mijn vrouw geen uitkering krijgt, bleek niets mogelijk te zijn. Maar een vriendin van mijn vrouw in dezelfde situatie, kreeg wél een stageplaats aangeboden, dus het is afhankelijk van de persoon. Ik heb aangeboden de cursus te betalen, maar dat mocht ook niet. We hadden echt meer begeleiding verwacht. Misschien kan het CWI aangeven bij welke instanties we verder terecht kunnen. Mijn vrouw moet de Nederlandse financiële vaktaal onder de knie krijgen voordat ze kan werken."*

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent is nooit bij de sociale dienst geweest. De respondent is aangeraden eerst haar Nederlandse taal te ontwikkelen voordat zij kan werken. Zij heeft een inburgeringscursus gedaan via het Startpunt en zij heeft ook 2 certificaten gehaald voor naturalisatie bij de IND. De respondent heeft voor de stageplaats of vrijwilligerswerk ook contact gehad met het gemeentelijke re-integratiebedrijf en een scholingsinstelling. Kortom, de respondent heeft wel contact met gemeentelijke instellingen om de voorwaarden te scheppen haar aan het werk te helpen, maar zij is hiervoor niet doorverwezen door het CWI.

### **Verwachtingen vooraf over gemeente**

De respondent verwachtte dat het Startpunt voor Nieuwkomers de toezegging zou nakomen dat zij een stageplaats aangeboden zou krijgen als zij haar inburgeringscursus gehaald had.

### **Contact met de gemeente**

De respondent had een vaste contactpersoon bij het Startpunt voor Nieuwkomers, maar het contact is verbroken omdat zij niets meer voor haar kunnen doen. De gemeente heeft de respondent een inburgeringscursus aangeboden. Na het certificaat van inburgering op niveau 2, is de respondent nu bezig voor naturalisatie. De respondent verwacht niet dat haar kansen op werk verbeteren na te zijn genaturaliseerd, maar wel dat zij dan makkelijker kan reizen. Het Startpunt voor Nieuwkomers kon geen stageplaats voor de respondent regelen, omdat zij geen uitkering heeft, terwijl een vriendin van haar in dezelfde situatie wel een stageplaats aangeboden heeft gekregen. De respondent vindt dit niet terecht.

### **Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent had meer begeleiding verwacht bij het vinden van een stageplaats of als vrijwilliger. Haar man zegt: *"het CWI, het Startpunt en de gemeente moeten met elkaar samenwerken, maar weten niets van elkaar. De instanties hebben geen contact met elkaar."*

*De lerares van de Scholingsstichting waar een profieltoets voor de inburgeringscursus werd afgenomen, stelde elke keer andere regels op welk niveau een toets gehaald moest worden. Het Startpunt kan daar ook geen antwoord op geven."*

**Overige opmerkingen**

De begeleiding van de respondent is bij alle instanties gestrand. De respondent probeert nu via het netwerk van haar man werk, al is het een stageplaats te vinden óf zelf een cursus of opleiding regelen.

## **Respondent 1447: Vrouw, 33**

### **Gezinssituatie**

De respondent is getrouwd en heeft één kind van 2 jaar (bijna 3). Er zijn geen andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent komt momenteel niet in aanmerking voor een uitkering omdat haar man werkt en net iets te veel verdient voor haar om een bijstandsuitkering te kunnen aanvragen. In Nederland heeft de respondent als laatste een vaste, betaalde baan gehad voor haar zwangerschap in de tuinbouw in wisseldiensten. Deze werkgever stopte en de respondent heeft 6 maanden een WW-uitkering gehad.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent is sinds 3 jaar uit Turkije naar Nederland gekomen. Zij heeft in Turkije altijd betaald werk gehad. Zij wil ook in Nederland werken om geld te verdienen en in contact te komen met mensen.

### **Soort werk dat men wil**

Het liefst werkt de respondent in de administratie, wat zij ook in Turkije deed, maar ze is breed inzetbaar. *"Voor administratief werk zijn mijn schriftelijke en mondelinge vaardigheden in het Nederlands misschien onvoldoende. Ik wil ook wel in een winkel of met kinderen werken of in een fabriek inpakken. Ik kan heel veel en kan snel leren."* Momenteel is de respondent fulltime beschikbaar omdat zij kinderopvang heeft. De werktijden moeten wel overeenkomen met het brengen en halen van het kind naar de kinderopvang. Haar Turkse administratieve diploma is gewaardeerd op havo niveau, maar ze wil ook wel op lager niveau werken. Haar laatste werkervaring was een stage van 3 maanden van augustus tot november 2006.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent wilde hulp bij het vinden van een betaalde baan én bij een opleiding. Het liefst wil de respondent een administratieve baan en daarvoor moest zij eerst een Nederlandse opleiding doen.

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent is in 2005 na het beëindigen van haar WW-uitkering naar het CWI gegaan om zich in te schrijven. Zij wilde hulp bij het vinden van werk én een opleiding.

### **Wat heeft CWI gedaan?**

De respondent heeft twee gesprekken gehad met het CWI. De gesprekken gingen over hulp bij het zoeken naar werk en dat de respondent eerst een administratieve en taalopleiding zou moeten volgen. De respondent is ingeschreven bij het CWI. Het CWI heeft geen competentietest afgenomen, maar haar direct doorverwezen naar het gemeentelijke re-integratiebedrijf. De vrouw van het CWI zei dat de respondent misschien recht had op een bijstandsuitkering, omdat het een twijfelgeval is of haar man voldoende verdient, maar daar komt de respondent volgens het re-integratiebedrijf net niet voor in aanmerking.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vond de hulp van het CWI niet nuttig. Zij had verwacht dat het CWI haar een baan zou aanbieden en dat zij bij die werkgever intern een opleiding zou kunnen volgen, maar het CWI zei dat ze zelf een opleiding moest zoeken. De respondent had ook verwacht dat het CWI geschikte vacatures aan haar zou opsturen, maar zij heeft in de 2 jaar dat zij nu ingeschreven staat, geen vacatures van het CWI gekregen. Het CWI heeft de respondent wel doorgestuurd naar het gemeentelijke re-integratiebedrijf en hun hulp heeft de kans op het vinden van werk voor de respondent wél vergroot.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent had verwacht dat het CWI haar banen zou aanbieden waarbij ze intern een administratieve opleiding kon volgen, maar het CWI zei dat ze zelf een opleiding en/of stageplek moest regelen. *"Het is onrechtvaardig dat als je geen uitkering hebt, je alles zelf moet uitzoeken."*

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent is door het CWI doorverwezen naar de gemeentelijke instelling. De respondent is niet bij Sociale Zaken van de gemeente geweest. Het CWI verwees de respondent door naar het gemeentelijke re-integratiebedrijf. De respondent kreeg van daarvan een schriftelijke uitnodiging.

### **Verwachtingen vooraf over gemeente**

De respondent had van het CWI begrepen dat zij via het gemeentelijke re-integratiebedrijf een opleiding kon volgen. De respondent had zichzelf al geïnformeerd over opleidingen bij het ROC, maar de opleidingen van het gemeentelijke re-integratiebedrijf zijn meer praktijkgericht.

### **Contact met de gemeente**

De respondent heeft een vaste consulente bij het gemeentelijke re-integratiebedrijf. *"Ik heb goed contact met haar. Als ik vragen heb, bel ik haar. Sinds ons eerste contact vorig jaar heb ik haar 10 keer of vaker gebeld. Zij heeft een éénjarige administratieve opleiding voor mij geregeld bij het leerwerkcentrum die ik nu heb afgerond. Zij heeft ook kinderopvang voor mij geregeld waar ik 50 euro per maand voor betaal. De rest betaalt de gemeente en de belastingdienst. De kinderopvang was gedurende de opleiding en nu nog gedurende een jaar totdat mijn kind naar school gaat. Ik ben nu fulltime voor werk beschikbaar en solliciteer veel."* Het gemeentelijke re-integratiebedrijf heeft de respondent een test afgenomen waaruit bleek op welk niveau zij een administratieve opleiding kon volgen bij het leerwerkcentrum. Het leerwerkcentrum is volgens de respondent geen re-integratiebedrijf, maar de mensen in haar groep hadden allen een afstand tot de arbeidsmarkt én een uitkering. De administratieve opleiding voor sociale vaardigheid en werken met de computer duurde een jaar, 4 dagen in de week. De opleiding werd afgesloten met een stage van 3 maanden.

### **Ervaringen met re-integratiebedrijf**

De respondent leerde tijdens de éénjarige opleiding van 4 dagen in de week sociale vaardigheid en werken met de computer. Tijdens de stage van 3 maanden kwam de administratie aan bod.

### **Beoordeling hulp gemeente**

De respondent vond de opleiding van het leerwerkcentrum wel nuttig, maar een beetje te makkelijk. *"Administratie heb ik pas echt op de stage geleerd bij het Startpunt voor Nieuwkomers. Ik denk dat deze opleiding mijn kans op werk wel heeft vergroot. Ik heb 2 jaar Turkse ervaring met administratie, maar ik kan het nu bewijzen met een Nederlands administratie certificaat."*

### **Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent heeft haar consulent bij het gemeentelijke re-integratiebedrijf om vacatures gevraagd. Vorige week werd zij voor het eerst gebeld door de consulent met een baan als verkoopster, maar deze fulltime baan betaalde maar 750 euro per maand wat de ongesubsidieerde kinderopvang niet dekt. De respondent hoopt op geschikte vacatures van het gemeentelijke re-integratiebedrijf, maar het CWI heeft haar helemaal nooit een baan aangeboden.

### **Overige opmerkingen**

De respondent vindt het onrechtvaardig dat mensen met een uitkering meer worden geholpen dan mensen zonder uitkering. *"Mijn consulente van het gemeentelijke re-integratiebedrijf zegt dat zij mij geen overstapbaan kan aanbieden. Bedrijven die mensen met een uitkering aannemen krijgen een subsidie en die mensen krijgen dan de kans zich te bewijzen. Die kans krijg ik niet."*

## **Respondent 466: Vrouw, 34**

### **Gezinssituatie**

De respondent woont in het huis van haar ex vriend, die tijdelijk in China werkt en over een jaar definitief naar China vertrekt. Maar volgens CWI woont de respondent samen. Zij heeft geen kinderen en er zijn geen andere huisgenoten.

### **Waarom geen uitkering?**

De respondent komt niet in aanmerking voor een bijstandsuitkering omdat haar ex vriend werkt en het CWI niet gelooft dat deze relatie over is. De respondent verblijft zonder huur te hoeven betalen in de koopwoning van haar ex vriend.

### **Redenen om naar werk te zoeken**

De respondent zoekt nu al sinds twee en een half jaar naar werk en huisvesting, maar dit lukt niet vanwege haar sociaal/emotionele problematiek. *"Ik wil werk vinden om voor mezelf te kunnen zorgen en een dagindeling te hebben."*

### **Soort werk dat men wil**

De respondent heeft een HBO diploma in de informatietechnologie. Zij zou het liefst fulltime technisch werken met computers of elektronica. De respondent wil op HBO niveau werken of lager. Tijdens haar opleiding heeft zij op dit terrein twee keer stage gelopen in het buitenland. Haar laatste tijdelijke langere (onbetaalde) baan was twee en een half jaar geleden voor 3 maanden als IT'er in het Chinese bedrijf van haar ex vriend. Sinds zij weer in Nederland is, solliciteert zij veel. Via uitzendbureaus heeft zij hooguit voor 3 weken werk gevonden als programmeur, omdat zij steeds niet functioneert.

### **Hulp die men denkt nodig te hebben**

De respondent heeft ongeveer 10.000 sollicitatiebrieven verstuurd via internet in de twee en een half jaar dat zij weer terug is in Nederland. *"Ik wil hulp om in elk geval een baan te vinden. Zoals ik zocht, kreeg ik elke keer verkeerde banen aangeboden, want ik kon me sociaal emotioneel steeds niet handhaven. Ik hoop met hulp een vaste baan te vinden. Mijn vriend wilde van me weg. Ik viel in een sociaal gat want ik heb hier geen vrienden. Misschien helpt het als ik een sociaal netwerk heb."*

### **Wanneer en waarom naar CWI?**

De respondent is 5 jaar geleden afgestudeerd. Sindsdien liep ze een jaar stage in het buitenland. Ze is 4 jaar geleden (voordat ze naar China ging) voor de eerste keer naar het CWI gegaan om zich in te schrijven. *"Het was toen ook uit met mijn vriend en ik had geen verzekering. Ik wilde van het CWI een uitkering om verzekerd te zijn, maar zij stuurde me zonder uitkering door naar een verzekeraar waar ik me heb verzekerd."*

### **Wat heeft CWI gedaan?**

De respondent heeft in de twee en een half jaar dat zij na China weer in Nederland is, zeker tien gesprekken gehad met het CWI, voordat zij in contact kwam met iemand van het CWI die naar haar wilde luisteren. De respondent was in principe op zoek naar regulier werk via het CWI, maar het CWI wilde haar alleen laten inschrijven en verder geen hulp bieden. *"Die mensen van het CWI wilden me wegpesten. Zij krijgen alleen moeilijke gevallen en hebben daar geen zin in. Ze zijn niet klantvriendelijk. Ze zeiden dat ik niet geschikt"*

*was voor hun baantjes. Ik had geen ervaring of ik miste andere vaardigheden. Maar mijn zus werkt bij het CWI en via haar contacten kwam ik in contact met iemand van het CWI in mijn woonplaats en die heeft me doorverwezen naar Sociale Zaken van de gemeente."*

Na twee en een half jaar alleen maar te zijn ingeschreven bij het CWI zonder verdere hulp, heeft de respondent door middel van bemiddeling van haar zus, contact gekregen met waarschijnlijk een manager van het CWI. De respondent heeft haar laten zien dat zij al heel veel gesolliciteerd heeft, maar het haar niet lukt een vaste baan te vinden. Deze manager verwees de respondent door naar de gemeente en regelde dat de respondent een uitnodiging kreeg bij Sociale Zaken.

### **Beoordeling hulp van CWI**

De respondent vond de hulp die zij een jaar geleden van de manager van het CWI kreeg nuttig omdat zij haar doorverwees naar de gemeente. De respondent denkt dat de kans op werk voor haar hierdoor vergroot is. Voor de bemiddeling van haar zus, had zij geen nuttige hulp van het CWI gekregen.

### **Had u meer of andere hulp gewild van CWI?**

De respondent had het liefst een geschikte baan aangeboden gekregen via het CWI, maar ze is ook wel tevreden met de doorverwijzing naar de gemeente.

### **Dienstverlening Gemeente**

De respondent heeft nu een contactpersoon bij Sociale Zaken. De zus van de respondent had naar het CWI gebeld dat zij een uitnodiging bij de gemeente voor de respondent moesten regelen. Haar zus heeft de respondent ook het telefoonnummer van de gemeente gegeven. De respondent belde met Sociale Zaken en zij waren van haar situatie op de hoogte.

### **Verwachtingen vooraf over gemeente**

De respondent wist niet wat zij van de gemeente kon verwachten. Zij wilde gewoon hulp bij het vinden van een baan of een cursus. De respondent wist van anderen die een eigen bedrijf wilden starten dat de gemeente een traject aanbood bij een re-integratiebedrijf, maar ze wist niet of zoiets voor haar geschikt zou zijn.

### **Contact met de gemeente**

De respondent heeft alleen telefonisch contact gehad met de gemeente. Haar contactpersoon bij de gemeente verwees haar door naar een re-integratiebedrijf. De respondent werd uitgenodigd bij het re-integratiebedrijf en heeft daar een traject van een jaar aangeboden gekregen. Sindsdien heeft de respondent wel 10 keer gebeld met haar contactpersoon bij de gemeente omdat het traject bij het re-integratiebedrijf niet vlekkeloos verloopt, maar ze heeft zich voorgenomen niet meer met de gemeente te bellen omdat zij het gevoel heeft dat de gemeente moe van haar wordt.

### **Ervaringen met re-integratiebedrijf**

Inmiddels zijn 4 maanden van het traject van een jaar waarin de respondent zit, verstreken. Gedurende de eerste 3 maanden van dit traject heeft de respondent 3 gesprekken waaronder de intake gehad met een psycholoog van het re-integratiebedrijf. De respondent is getest. De psycholoog achtte de respondent te slecht om deel te kunnen nemen aan een cursus om je emotioneel beter te kunnen uiten. De psycholoog vond dat de respondent beter naar een psychiater kon gaan omdat zij hoog scoort op Borderline. De respondent is wel

naar het Riagg gegaan en heeft een gesprek met de psychiater gehad, maar heeft dat verder afgehouden. *"De psycholoog wilde zich indekken en mij de cursus onthouden omdat ik een te erg geval was. Ik heb hierover de gemeente gebeld en de cursus toch doorgedrukt."* De cursus heet Break Out training en gaat volgende maand beginnen voor 3 halve dagdelen per week gedurende 3 maanden. Daarnaast is de respondent sinds 2 dagen begonnen aan vrijwilligerswerk. De respondent heeft dit vrijwilligerswerk zelf geregeld om regelmaat in haar leven te krijgen, maar botst nu al met de leidinggevende daar.

#### **Beoordeling hulp gemeente**

De respondent heeft alleen telefonisch contact gehad met de gemeente. Vorige week had zij voor het laatst contact met de gemeente omdat de respondent een klacht wilde indienen tegen de psycholoog van het re-integratiebedrijf die haar de cursus wilde onthouden, terwijl de gemeente voor een jaartraject betaalt. Onder druk gaat de cursus nu toch door. Of de hulp van de gemeente en van het re-integratiebedrijf haar kans op werk zal vergroten, moet nog blijken. Maar de respondent vindt dat de dienstverlening van de gemeente in elk geval tekort schiet qua huisvesting. *"Ik krijg geen uitkering en ik moet zelf huisvesting regelen. Ik kan geen baan en geen woning vinden. Alles komt tegelijk."*

#### **Had u meer of andere hulp gewild van de gemeente?**

De respondent had het liefst een vaste, geschikte baan aangeboden gekregen, maar zij is alleen doorverwezen in een sociaal/emotioneel traject. De respondent vindt dat zij overal zelf achteraan moet: zowel de cursus als huisvesting.



## Bijlage 2 Verantwoording weging

Bij de 2 steden uit de G4 is een steekproef getrokken uit de totale lokale populatie. Er waren namelijk in deze 2 steden te veel nuggers om in zijn totaliteit mee te nemen in de steekproef voor de enquête. Op de overige 10 locaties was het aantal nuggers in de lokale populatie zo laag, dat deze in het geheel in de steekproef zijn meegenomen.

Bij de selectie van respondenten uit de twee grote steden is gestratificeerd getrokken op basis van leeftijd en geslacht, in plaats van aselekt. De reden hiervoor is dat op beide locaties bepaalde groepen nuggers zeer sterk vertegenwoordigd zijn, terwijl andere groeperingen maar beperkt in het bestand van CWI voorkomen. Een aselecte steekproef kan ertoe leiden dat bepaalde groepen respondenten niet in de steekproef terechtkomen, terwijl we daar wel graag uitspraken over willen doen. Op één van de locaties staan bijvoorbeeld veel jonge mannen ingeschreven en weinig oudere vrouwen. Bij een aselecte steekproef is het mogelijk dat er alleen jonge mannen meegenomen worden in het onderzoek.

Door een gestratificeerde steekproef te trekken kan voorkomen worden dat bepaalde groepen respondenten buiten de steekproef vallen. Voorwaarde bij gestratificeerd steekproef trekken is dat de steekproefverdeling achteraf door middel van weging weer gelijk wordt gemaakt aan de verdeling in de populatie op de betreffende variabele waarop geselecteerd is, in dit geval leeftijd en geslacht,

Aangezien door de weging op de twee locaties de aantallen in de lokale populatie als uitgangspunt gelden en niet de aantallen respondenten in de steekproef, is ook bij de overige 10 locaties de respons gewogen, in dit geval op basis van de omvang van de lokale populatie nuggers. Dit houdt in dat de resultaten van de CWI's met weinig nuggers in de totale resultaten minder zwaar meetellen dan de resultaten van de CWI's met veel nuggers. Met name de twee grote steden drukken een duidelijk stempel op de onderzoeksresultaten omdat het aantal nuggers hier aanzienlijk groter is dan in de overige locaties.



Research voor Beleid  
Schipholweg 13-15  
Postbus 985  
2300 AZ Leiden  
tel: 071 525 37 37  
fax: 071 525 37 02  
e-mail: [info@research.nl](mailto:info@research.nl)  
[www.research.nl](http://www.research.nl)